

**EL COMPROMÍS DE LA
CREU ROJA AMB LES PERSONES GRANS
A LES ILLES BALEARS**

El compromís de la Creu Roja amb les persones grans a les Illes Balears

Deyana Mihaylova Popova
Juan Carlos Ballesteros Nielsen
Elizabeth Gutiérrez Ventura
Marta Mateu Sastre

Resum

Durant les darreres tres dècades, la Creu Roja ha estat i és una entitat referent en l'atenció a la gent gran. Ha anat desenvolupant diferents projectes per poder estar al seu costat, adaptant-se a les seves necessitats canviants, reajustant i millorant constantment la seva intervenció.

En l'actualitat, la seva acció està basada en una estratègia d'atenció integral, dirigida a la gent gran, les persones cuidadores i al seu entorn més proper, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida durant el procés d'envelliment. De manera transversal, l'estratègia inclou la implantació de la cultura del bon tracte a la gent gran, la perspectiva de gènere i l'enfocament comunitari.

El capítol fa un resum de l'estratègia esmentada abans, detalla la detecció de necessitats de la gent gran, amb una metodologia centrada en la persona, diferenciant entre dones i homes en l'àmbit rural i urbà.

Així mateix, desgrana l'atenció oferta en els diferents punts d'actuació de l'entitat a les Illes Balears, amb projectes i activitats específicament dissenyats per cobrir les necessitats detectades i desenvolupades des de la proximitat, gràcies a l'acció voluntària.

Es dedica una reflexió als aspectes diferencials en l'atenció de la Creu Roja a la gent gran i la creació d'una cultura del bon tracte.

Finalment, es fa un resum de la situació de les persones grans i les seves famílies cuidadores durant la crisi provocada per la COVID-19, fent valer el Pla Creu Roja Respon.

Resumen

Durante las últimas tres décadas, Cruz Roja ha sido y es una entidad referente en la atención a las personas mayores. Ha ido desarrollando diferentes proyectos para poder estar a su lado, adaptándose a sus necesidades cambiantes, reajustando y mejorando constantemente su intervención.

En la actualidad, su acción está basada en una estrategia de atención integral, dirigida a las personas mayores, las personas cuidadoras y a su entorno más cercano, con el objetivo de mejorar su calidad de vida durante el proceso de envejecimiento. De manera transversal, la estrategia incluye la implantación de la cultura del buen trato a las personas mayores, la perspectiva de género y el enfoque comunitario.

El capítulo hace un resumen de la estrategia arriba mencionada, detalla la detección de necesidades de las personas mayores, con una metodología centrada en la persona, diferenciando entre mujeres y hombres en el ámbito rural y urbano.

Así mismo, desgana la atención ofrecida en los diferentes puntos de actuación de la entidad en las Islas Baleares, con proyectos y actividades específicamente diseñados para cubrir las necesidades detectadas y desarrolladas desde la proximidad, gracias a la acción voluntaria.

Se dedica una reflexión a los aspectos diferenciales en la atención de Cruz Roja a las personas mayores y la creación de una cultura del buen trato.

Finalmente, se hace un resumen de la situación de las personas mayores y sus familias cuidadoras durante la crisis provocada por la COVID-19, poniendo en valor el Plan Cruz Roja Responde.

1. Introducció

La Creu Roja, com a entitat humanitària singular, estén la seva acció sobre diferents àrees de la vida humana, responnent sempre a les situacions de major vulnerabilitat. Dins de la seva estructura, l'Àrea d'Atenció a Persones Majors, amb Discapacitat i Cuidadores, és la més extensa quant a quantitat de persones ateses, d'equips humans i d'intensitat de les intervencions. Cada any, més de 260.000 persones grans en l'àmbit nacional i prop de 10.000 a les Illes Balears reben algun tipus de suport per part de l'entitat.

Aquesta relació amb les persones grans s'inicià fa més de tres dècades i, sense perdre gens de qualitat humana, es va ampliant i millorant amb els anys, a força d'escoltar les persones, detectar i identificar les seves necessitats, per poder donar respostes més encertades. Així, el seu equip tècnic i voluntari és capaç de prevenir i pal·liar problemàtiques com la falta d'autonomia, la solitud no desitjada, la sobrecàrrega per cures o els maltractaments, entre d'altres.

El 2017, basant-se en la seva àmplia experiència i en una anàlisi detallada de les necessitats de les dones i els homes grans, la Creu Roja elabora una estratègia d'atenció, que no sols li permet afrontar els diferents reptes de l'actualitat sinó també mirar amb confiança cap al futur.

2. L'estratègia de la Creu Roja amb les persones grans

L'estratègia de la Creu Roja amb les persones grans resumeix els diferents sistemes que l'entitat té per ser al costat de les dones i els homes grans, les seves famílies cuidadores i el seu entorn més pròxim. L'objectiu principal és **millorar la seva qualitat de vida**

durant el procés d'envelliment. Per aconseguir-ho, es parteix d'una anàlisi exhaustiva de necessitats, un posterior pla d'abordatge de les problemàtiques detectades i una projecció cap al futur.

Els principals reptes als quals dona resposta l'estratègia són l'atenció integral i personalitzada de les persones grans, la detecció de les possibles fonts de vulnerabilitat, la intervenció efectiva en les diferents problemàtiques i la creació d'una **cultura del bon tracte** cap a la gent gran.

Els perfils de les persones a les quals va dirigida l'estratègia són identificats en funció de la detecció de necessitats i agrupats en tres casuístiques:

A. Persones més grans de 65 anys amb alguns dels problemes detectats:

- Autonomia personal reduïda.
- Deteriorament lleu o moderat de les funcions cognitives.
- Situació de solitud no desitjada.
- Alteració del benestar físic.
- Abús, negligència, maltractament o risc de patir-ne.

B. Persones que cuiden una o més persones més grans de 65 anys i que se senten sobrecarregades i/o tenen dificultats en la seva labor cuidadora.

C. Persones entorn dels 65 anys que reuneixen un o més factors de risc i volen dur a terme un procés d'envelliment actiu, participatiu i saludable.

Per a l'atenció de les persones de cada perfil, es plantegen els **objectius específics** corresponents i es fixen **resultats esperats**. Al mateix temps, es tenen en compte també els factors socials i de l'entorn de les persones grans i cuidadores.

Per fixar els resultats esperats de cada intervenció, l'**estratègia** se centra en les **causes** que dificulten que la persona pugui superar per si sola la problemàtica detectada:

- a. La persona **no sap** que té un problema, quin risc suposen uns certs hàbits o conductes o no té la informació necessària per resoldre la seva situació. En aquest cas, el resultat esperat seria millorar els seus coneixements.
- b. La persona sap com resoldre el problema i ho vol fer, però **no pot** fer-ho per ella mateixa. Per això, hem d'aconseguir els recursos necessaris per a la resolució del problema.

- c. La persona sap com resoldre el seu problema i podria fer-ho, però **no fa el necessari** per resoldre'l o reduir els factors de risc. Llavors, hem d'emprendre un procés de desenvolupament personal necessari per a la resolució del problema.

La majoria de les vegades, es tracta d'una combinació de diverses causes, per la qual cosa és necessari elaborar un pla específic de treball, amb la participació activa de la persona afectada. Aquest pla inclou una selecció d'activitats que l'ajudin a superar o millorar la situació viscuda.

Les principals activitats es poden veure a la taula mostrada a continuació, organitzades segons el resultat esperat de l'acció.

Taula 1 | *Activitats segons els resultats esperats*

RESULTAT ESPERAT 1. Millorats els coneixements necessaris per a la resolució del problema	RESULTAT ESPERAT 2. Aconseguits els recursos necessaris per a la resolució del problema	RESULTAT ESPERAT 3. Empres el procés de desenvolupament personal necessari per a la resolució del problema
Accions d'informació	Acompanyaments	Acompanyaments
Capacitació	Mobilitzacions en vehicles	Mediació familiar
Assessoraments	Lliuraments de productes de suport i tecnològics	Capacitació
	Assistència	Seguiments personalitzats

Font: elaboració pròpia

És important destacar que el compliment dels objectius marcats i el desenvolupament de les activitats proposades amb cadascuna de les persones ateses es fa possible gràcies a un equip de voluntariat format, motivat i ben organitzat.

Per acabar, hem d'esmentar les **línies estratègiques** que s'han anat traçant amb l'acció dels darrers anys i que marcaran la nostra **manera de treballar en el futur**. Entre aquestes línies destaquen:

- La protecció a la gent gran i promoció del bon tracte.
- La lluita contra la solitud.
- La incorporació de la perspectiva de gènere.
- La prioritització de la perspectiva comunitària.
- La consideració del factor hàbitat (rural/urbà).
- La cooperació amb altres entitats públiques i privades.

Per descomptat, aquesta estratègia s'acompanya de les eines adequades i suficients perquè els equips de treball a l'àmbit local puguin identificar les necessitats a dalt esmentades, posant el focus en un acolliment i valoració previs, una atenció basada en el Pla personalitzat d'intervenció (PPI), una avaluació del procés i dels resultats aconseguits, i un compromís posterior amb la persona atesa.

La figura de baix mostra el procés anomenat Marc d'Atenció a les Persones (MAP), metodologia sobre la qual la Creu Roja basa tota la seva atenció centrada en les persones més vulnerables de la nostra societat.

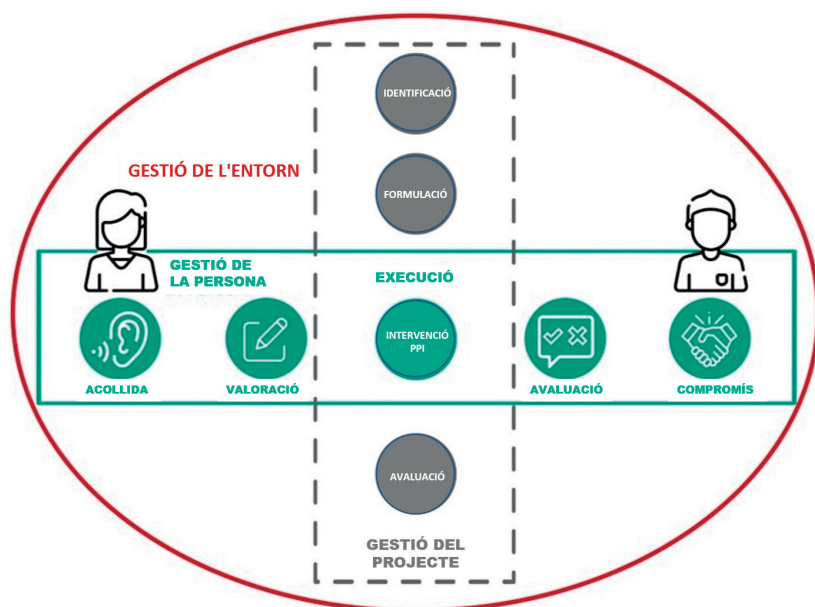


Figura 1. Marc d'Atenció a les Persones

3. El compromís amb les persones grans de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera

Una de les grans potencialitats de la Creu Roja, que li permet mantenir i projectar cap al futur el seu compromís amb les dones i els homes grans a les Balears, rau en la **capil·laritat** de la seva intervenció. El fet de tenir distribuïdes en el territori balear 12 assemblees locals i diversos punts d'activitat i presència local **permet desenvolupar la nostra activitat basant-nos en criteris de proximitat**. El voluntariat de cada municipi du a terme la seva acció en els llocs més pròxims a la seva residència, fomentant així una vinculació major entre les persones ateses i l'entitat.

En la taula presentada a continuació, es pot observar la cobertura territorial de la Creu Roja per illes.

Taula 2 | Cobertura territorial de la Creu Roja a les Illes Balears

OFICINES D'ATENCIÓ DE LA CREU ROJA A LES ILLES BALEARS			
MALLORCA	ADREÇA	TELÈFON	MUNICIPIS D'ATENCIÓ
ALCÚDIA	C/ de l'Hostal, 6A (07400 Alcúdia)	971547612	Alcúdia, sa Pobla, Muro, Pollença, Santa Margalida i Can Picafort
CAPDEPERA	C/ d'Hernán Cortés cantonada c/ de la Serreta (07590 Cala Rajada)	871203166	Capdepera, Son Servera, Artà i Cala Millor
ARTÀ	Plaça de l'Ajuntament, 1 (07570 Artà) Situat a l'Ajuntament d'Artà, Departament de Serveis Socials	600409966 Horari d'atenció: dimecres de 9 a 12 h	Artà
INCA	Av. del General Luque, 223 Segon pavelló esquerra 1r pis, sala 10 (07300 Inca)	971504635	Inca, Alaró, Binissalem, Búger, Campanet, Consell, Lloseta, Llubí, Mancor de la Vall, Sineu, Selva, Sencelles, Costitx
FELANITX	Passeig de Ramon Llull, 27 (07200 Felanitx)	971582885	Felanitx, Campos, Santanyi, ses Salines, Porreres
MANACOR	C/ del Capellà Pere Llull, 8, 1r (07500 Manacor)	971555869	Manacor, Lloret, Maria, Montuiri, Petra, Sant Joan, Ariany, Vilafranca, s'Illot, sa Coma, Sant Llorenç
SÓLLER	C/ de Joan Baptista Ensenyat, 11 (07100 Sóller)	971630845	Sóller, Bunyola, Deià, Escorca, Fornalutx, Valldemossa
MARRATXÍ	C/ de la Cabana, 40, baixos (07141 Marratxí)	971123601/ 78504552	Marratxí, Santa Maria, Santa Eugènia
PALMA	Av. de l'Arquitecte Gaspar Bennàzar, 73 (07004 Palma)	971295000	Llucmajor, Algaida, Andratx, Calvià, Banyalbufar, Estellencs, Esporles, Puigpunyent
MENORCA	ADREÇA	TELÈFON	MUNICIPIS D'ATENCIÓ
ALAIOR	C/ de la Costa des Pou, 39 (07730 Alaior)	971371238	Alaior, Cala en Porter, Son Vitamina, Calescoves i Son Bou
CIUTADELLA	C/ de la Creu, 2 (07760 Ciutadella)	971381993	Ciutadella
ES MERCADAL	C/ dels Veterinaris Gomila, 12 (07740 es Mercadal)	971375300	Es Mercadal i Fornells
FERRERIES	Av. de Jaume Mascaró, 64 (07750 Ferreries)	971373139	Ferrerries i es Migjorn Gran
ES CASTELL	Camí de Sant Felip, 1, D (07720 es Castell)	669563746	Es Castell
MAÓ	Av. de J. A. Clavé, 162 (07703 Maó)	971361180	Maó i Sant Climent
SANT LLUÍS	C/ de Pere Tudurí, s/n (07710 Sant Lluís)	971151001	Sant Lluís

continua

EIVISSA I FORMENTERA	ADREÇA	TELÈFON	MUNICIPIS D'ATENCIÓ
EIVISSA	Av. d'Espanya, 51 (07800 Eivissa)	971390303	Tots els municipis d'Eivissa i Formentera

La proximitat que transmet un voluntari, el qual desenvolupa la seva activitat mogut per sentiments de col·laboració, participació i amb total llibertat de decisió, s'accentua encara més, si és possible, estant la seva acció tan directament relacionada amb el seu entorn més pròxim. La intervenció de la Creu Roja i dels diferents models de voluntariat permeten la detecció de necessitats reals, el contacte estret amb els beneficiaris de les intervencions i la millora contínua de l'acció. Tot això, combinat amb metodologies i models innovadors de voluntariat, com el digital o el comunitari, permeten una atenció global de les necessitats de les persones més vulnerables.

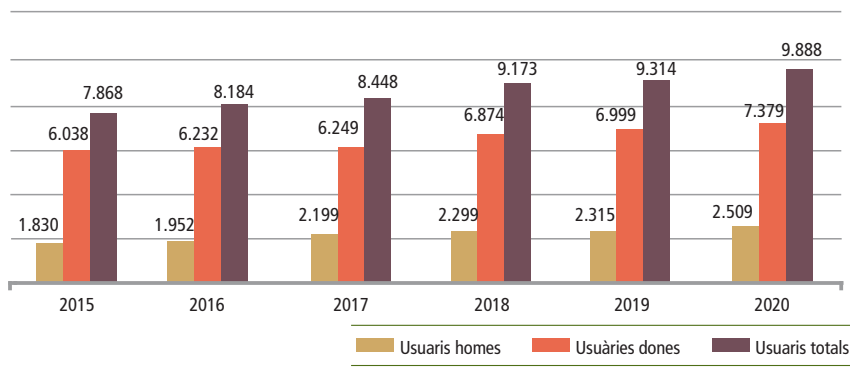
Les principals prioritats de la nostra atenció a la gent gran en tot el territori balear se centren a atendre **necessitats bàsiques de les persones grans més vulnerables** (alimentació, higiene); afavorir la seguretat i la permanència en l'entorn habitual (teleassistència); pal·liar la solitud i les seves conseqüències per al benestar físic, emocional i social; atendre les persones amb deteriorament cognitiu; acompanyar les famílies durant el procés de cures; reduir la bretxa digital i promoure la cultura del bon tracte cap a la gent gran. La **solitud és un fenomen de creixent magnitud** en la nostra societat i, especialment, entre les persones grans, factor al qual no són alienes les persones ateses per la Creu Roja a les Balears. Acompanyar-les i contribuir a la millora de la seva situació, així com conèixer al detall les seves característiques, forma part del nostre compromís.

Així doncs, les persones grans que atenem tenen una edat mitjana de 85 anys; les dues terceres parts són dones; pràcticament totes refereixen una xarxa social pobra de 0 a 3 persones (a causa de la reducció/empitjorament de les relacions socials o de la disminució de la participació activa en la comunitat); la majoria viuen soles en el seu domicili, prioritàriament en l'àmbit urbà; una tercera part es troba en situació de vulnerabilitat econòmica/social i gairebé un 4% de les persones ateses diuen que tenen depressió. Es detecta també una major **solitud emocional** (entesa com la solitud que la persona sent, encara que no visqui sola) per part de les dones, enfront de la **solitud social** (solitud física que pot implicar o no un sofriment emocional) que afecta més els homes.

3.1. La trajectòria de l'atenció en els darrers anys (2015-2020)

En el gràfic següent, podem observar l'evolució constant de l'atenció a la gent gran per part de la Creu Roja en el territori balear, durant els darrers 6 anys: de les 7.868 persones ateses amb 271.036 intervencions durant l'any 2015, a les 9.888 persones i 307.928 intervencions en el 2020.

Gràfic 1 | Evolució de les persones més grans de 65 anys ateses per la Creu Roja a les Balears



Font: elaboració pròpia

El nombre de dones grans (7.379) ateses durant l'any 2020 pràcticament triplica el nombre d'homes (2.509), la qual cosa evidencia, una vegada més, la feminització de la vellesa i la major incidència de les situacions de vulnerabilitat entre les dones grans.

3.2. La Creu Roja amb les persones grans a Mallorca

Seguint la trajectòria de creixement en l'atenció de les persones grans, descrita anteriorment, amb referència a l'illa de Mallorca, cal indicar que l'any 2018 van ser ateses 7.460 persones amb 229.548 intervencions, i es va arribar el 2020 a atendre 8.055 persones amb 258.006 intervencions realitzades. Mantenint-se la tendència de feminització, observada en l'atenció de la Creu Roja en l'àmbit balear, les dones ateses en el territori de Mallorca suposen un 75,75% del total.

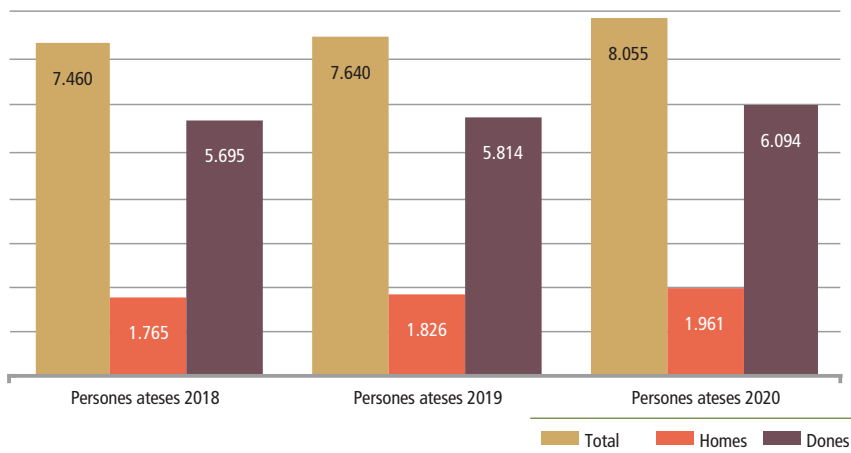
Quant a les necessitats detectades i ateses per l'equip tècnic i voluntari de la Creu Roja a Mallorca, sens dubte, en primer lloc hi ha les persones que necessiten millorar les seves relacions socials i la seva participació. En alguns dels municipis més extensos, com per exemple a Palma, Inca i Manacor, aquesta necessitat moltes vegades va acompanyada de dificultats de mobilitat i d'un menor suport familiar, per la qual cosa es fa necessària la intervenció des dels diferents programes de l'entitat. Per exemple, a Palma i a Marratxí, el servei de «salvaescales» és un recurs molt sol·licitat, atès que ajuda a «salvar» les barreres arquitectòniques i evitar l'aïllament forçós. D'altra banda, en municipis més petits com Alcúdia, Capdepera, Felanitx i Sóller, quan convergeixen les necessitats de relacions socials amb les dificultats de mobilitat, es percep una major implicació per part de la família, que facilita l'accés a les activitats promogudes per la Creu Roja. No obstant això, la prestació de productes de suport a la mobilitat, com

cadires de rodes o caminadors, així com els acompanyaments a cites mèdiques, té una gran petició en totes les localitats anteriorment esmentades.

La resposta a les necessitats de socialització abasta tant els acompanyaments per solitud dins i fora del domicili o per via telefònica com les activitats grupals, com ara tallers de memòria (amb la modalitat d'artteràpia a Manacor o d'estimulació multisensorial a Felanitx), xerrades sobre diferents temàtiques (hàbits saludables, alimentació, habilitats socials, benestar emocional, productes de suport, noves tecnologies, etc.), visites culturals i sortides d'oci.

En la majoria dels municipis atesos s'observa una creixent expectativa dels cuidadors de poder tenir unes hores de descans i temps per a si mateixos. Aquest «respir», puntual o periòdic, es fa possible gràcies als voluntaris de la Creu Roja, que s'encarreguen de fer companyia a la persona dependent i alleujar així la sobrecàrrega de qui la cuida.

Gràfic 2 | *Evolució de persones grans ateses per la Creu Roja a Mallorca*



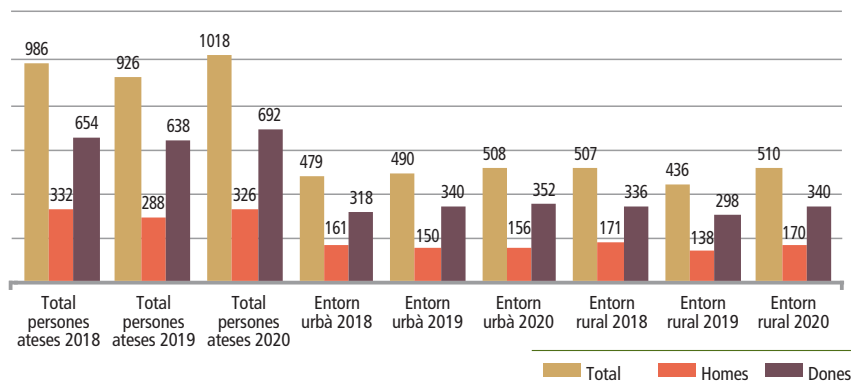
Font: elaboració pròpia

3.3. La Creu Roja amb les persones grans a Menorca

A l'illa de Menorca, identifiquem algunes diferències entre les necessitats detectades en l'àmbit rural i l'urbà. Dels punts d'atenció de què disposa la Creu Roja a l'illa, pertanyen a l'àmbit rural els d'Alaior, es Mercadal, Ferreries i Sant Lluís (municipis amb població inferior a 10.000 habitants). D'altra banda, les oficines de Maó i Ciutadella pertanyen a municipis de l'àmbit urbà. Per això, en fem aquí una anàlisi més detallada, diferenciant entre els dos entorns.

De les 986 persones grans ateses l'any 2018, 507 pertanyen a l'àmbit rural (51% de la població atesa). Aquesta tendència es manté durant els anys posteriors, en què s'arriba el 2020 a atendre 1.018 grans, dels quals 510 en l'entorn rural (50%). Així, en 2018 es van realitzar 31.168 intervencions, arribant a les 34.556 el 2020. El nombre de dones grans ateses pràcticament duplica, any rere any, el nombre d'homes, tant en l'àmbit rural com en l'urbà.

Gràfic 3 | *Evolució de les persones grans ateses per la Creu Roja a Menorca*



Font: elaboració pròpia

De la mateixa manera que a l'illa de Mallorca, l'equip tècnic i voluntari de la Creu Roja a Menorca identifica com a necessitat principal de les persones grans, la de mantenir i millorar les seves relacions socials, així com el suport en les activitats de la vida diària. Moltes de les persones que viuen soles, encara que disposen de xarxa social o familiar, experimenten un sentiment de solitud. Per això, les activitats que tenen més èxit, tant en l'àmbit rural com en l'urbà, són aquelles que fomenten la participació en grup, els acompanyaments en les passejades i la companyia dins el domicili.

La xarxa local de la Creu Roja en l'entorn rural detecta, com a característiques de les persones ateses, una edat bastant avançada (una mitjana de 87 anys), amb un baix nivell d'estudis i accés insuficient a les noves tecnologies.

D'altra banda, a les ciutats més extenses, Maó i Ciutadella, s'observa un perfil de l'usuari una mica més jove, al voltant dels 80 anys. Una gran part de les persones ateses viuen soles en el seu domicili, tenen dificultats de mobilitat i, de vegades, presenten deteriorament cognitiu en diferents graus.

Quant a l'atenció de la Creu Roja, existeix un major vincle amb els usuaris en l'àmbit rural. Encara que és més senzill mantenir les relacions interpersonals als pobles, hi ha

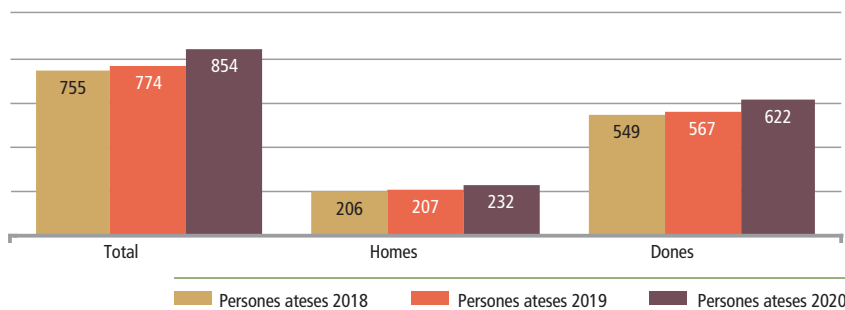
menys oportunitats de participació en la comunitat, la qual cosa fa que la gent gran se senti sola i acudeixi amb més freqüència a les oficines de la nostra entitat. Com a exemples d'activitats ofertes, podem destacar algunes iniciatives comunitàries de la Creu Roja a Ferreries, com l'exposició *Vivències d'estius passats*, el lliurament de revistes i passatemps als domicilis a Sant Lluís i els acompanyaments per anar a la platja dels quals gaudeixen, any rere any, les persones grans des Mercadal.

En l'entorn urbà, l'oferta i les possibilitats de participació són grans, però hi ha altres inconvenients com les barreres arquitectòniques, la falta de comunicació i la despersonalització de les grans ciutats, que suposen més possibilitats d'aïllament per a la persona gran. Aquestes característiques fan necessari l'acompanyament per part de la Creu Roja. Per exemple, el servei de «salvaescales» es fa imprescindible a Maó, per permetre a les persones amb mobilitat reduïda gaudir d'activitats del seu interès o acudir a altres recursos. Els productes de suport a la mobilitat també són molt demanats tant a Maó com a Ciutadella. Entre les activitats de participació que ofereix la nostra entitat, podem destacar els tallers de treballs manuals i de musicoteràpia a Ciutadella, i els d'estimulació cognitiva i les sortides setmanals «d'oci i cultura» a Maó.

3.4. La Creu Roja amb les persones grans a Eivissa i Formentera

L'atenció als grans per part de la Creu Roja a Eivissa i Formentera presenta una tendència a l'alça. Les dades dels darrers 3 anys mostren que el 2018 van ser ateses 755 persones (549 dones i 206 homes), mentre que el 2020 l'atenció va créixer fins a les 854 persones (622 dones i 232 homes).

Gràfic 4 | *Evolució de les persones ateses a Eivissa i Formentera*



Font: elaboració pròpia

L'equip tècnic i voluntari de l'oficina local a Eivissa destaca que la creixent necessitat de cures durant els darrers anys de la vida de les persones grans va relacionada amb la

necessitat d'atenció als cuidadors no professionals. Aquests es veuen sobrepassats per la seva situació i necessiten un temps per poder dedicar-se a si mateixos, un temps de «respir». En aquests casos, gràcies al seu equip de voluntaris, la Creu Roja ofereix, igual que en altres territoris, unes hores de substitució a la persona cuidadora, prestant companyia a la persona cuidada. Durant els darrers anys, la petició d'aquesta mena d'ajuda ha anat en augment. Només el 2020 van ser ateses 130 persones cuidadores a Eivissa i Formentera, amb hores de «respir», informació i orientació sobre els recursos existents.

D'altra banda, les activitats relacionades amb l'acompanyament a llocs d'interès, així com la companyia dins el domicili i els tallers d'estimulació cognitiva i prevenció del deteriorament físic i mental, són els que desperten un interès més gran en els participants. En aquestes activitats hi han participat 105 persones el darrer any.

Els acompanyaments a cites mèdiques i altres gestions també són molt sol·licitats, ja que permeten a moltes persones grans acudir als recursos en el seu entorn amb una major autonomia.

A l'illa de Formentera, l'atenció a les persones grans es realitza principalment a través del Servei de Teleassistència. Les visites a domicili, relacionades amb el servei, són aprofitades per detectar altres necessitats com, per exemple, els acompanyaments a l'hospital d'Eivissa, o per oferir informació i assessorament als cuidadors.

4. Els aspectes diferencials de l'atenció de la Creu Roja a les persones grans

Com s'ha dit anteriorment, la Creu Roja promou la **cultura del bon tracte** com una constant en la seva intervenció, basada en els seus principis fonamentals i la seva extensa trajectòria en els diferents projectes dirigits a persones grans. Aquesta cultura es materialitza en alguns **aspectes diferencials**, amb els quals la Creu Roja s'identifica en el seu compromís amb les dones i els homes de més edat:

S'adreça un **tracte respectuós i humà** a totes les persones grans, sigui quina sigui la seva necessitat, i amb especial atenció cap a aquelles que pateixen, han patit o tenen especial risc de patir qualsevol tipus de maltractament i que necessiten suport per poder superar aquesta situació i les seves seqüeles.

En aquest sentit, a les Balears hem estat capaços de crear i afermar una gran **feina en xarxa** amb altres entitats socials i organismes oficials, així com amb les forces i cossos de seguretat de l'Estat, amb l'objectiu comú de garantir la protecció i la capacitat a la gent gran enfront de qualsevol abús o maltractament. Com a mostra d'això, s'han dut

a terme importants esdeveniments de promoció del bon tracte a Mallorca, Menorca i Eivissa, a part d'intervencions en xarxa per atendre diferents casos de gran complexitat que han requerit un treball continu i coordinat.

Una de les grans problemàtiques a les quals ens enfrontem, sobretot en l'àmbit rural, és la dificultat per identificar o denunciar possibles casos d'abús, negligència o maltractament, ja que normalment les situacions més complexes es presenten dins l'entorn familiar més pròxim. No obstant això, en l'àmbit urbà, el control indirecte o social exerceix un efecte protector.

En les poblacions més petites, segons el testimoni dels equips de la nostra xarxa local, els agressors se senten menys qüestionats pel seu entorn, confien que els seus veïns no intervindran en el que ocorre en la intimitat familiar i poden, fins i tot, gaudir del respecte de la comunitat. Així mateix, hi ha menys recursos especialitzats des del punt de vista social o institucional que puguin identificar una situació de maltractament i garantir la seguretat de la persona afectada. Per a la detecció de situacions d'aquest tipus, la labor dels voluntaris és fonamental, atesa la relació de confiança que es crea amb les persones grans possibles víctimes de maltractaments.

L'**acompanyament integral** es basa en la valoració i la detecció de les necessitats de la persona gran en tots aquells aspectes que poden incidir en el seu benestar, això és: economia, habitatge, relacions familiars i socials, salut i altres aspectes de caràcter personal. Ens esforçem per tenir en compte totes les circumstàncies que poden influir en la situació en la qual es troba la persona gran, perquè l'objectiu és millorar la seva qualitat de vida, mitjançant un acompanyament durant tot el seu procés d'envelliment.

Per aconseguir aquest objectiu, no sols intervenim en l'àmbit assistencial per abordar el problema quan ja s'ha instaurat, sinó que també actuem per **prevenir els problemes derivats de l'envelliment**, fem promoció dels hàbits saludables, informem i capacitem enfront de possibles robatoris i estafes, motivem a mantenir un nivell adequat d'autoestima i a traçar plans de futur.

L'acció de la Creu Roja comprèn tres nivells d'intervenció: individual, grupal i comunitari. Conscients de no poder aconseguir tots els nostres objectius intervenint només en l'àmbit personal, treballem des de l'àmbit comunitari per aconseguir informar i sensibilitzar la població, ampliar el seu coneixement sobre les persones grans, així com per motivar cap al canvi d'aquelles actituds i comportaments que afavoreixin la participació i el benestar individual i comunitari.

Al cap i a la fi, **treballem per canviar mentalitats** perquè sabem que així com la societat tracta les dones i els homes grans condiciona en gran manera la seva qualitat de vida, però també la manera en què vivim com a comunitat.

La incorporació de la perspectiva de gènere en tot el procés d'atenció a les persones grans és una de les línies estratègiques de la Creu Roja. D'aquesta manera, aspirem a contribuir a la reducció de les desigualtats de gènere que estem identificant, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les dones grans de les Illes Balears.

La proximitat, entesa com una atenció propera i des de la confiança, es fa possible gràcies a la capillaritat de la xarxa local que la Creu Roja manté en totes les Illes. Es tracta de posar en pràctica aspectes com atendre des del punt més pròxim en l'àmbit territorial, acompanyar les persones fins a i dins el seu propi domicili, oferir un acompanyament durant tot el procés de superació o millora de la problemàtica que la persona presenta i apostar per la confiança que genera la participació del voluntariat.

El voluntariat forma part de la Creu Roja com un dels seus principis fonamentals, ja que els canvis socials demanen necessàriament la participació i la implicació ciutadanes. De fet, una de cada 200 persones a les Balears és voluntària de la Creu Roja.

Així doncs, podem dir que la nostra entitat disposa d'un **recurs de gran valor**, l'equip voluntari. La seva acció des de i per a la comunitat ens permet identificar precoçment situacions que requereixen una intervenció àgil i ens converteix en un agent òptim per treballar en xarxa amb la resta d'entitats públiques i privades, per a l'atenció i la protecció de les persones grans.

El voluntariat és clau per a l'èxit de qualsevol intervenció i constitueix el suport majoritari, per tal com ajuda a evitar l'aïllament de la persona i propicia el nexa entre la Creu Roja i la comunitat. La seva proximitat, la calidesa en el tracte, la continuïtat en l'atenció generen un clima de confiança que permet conèixer la realitat de la persona gran, obtenir testimoniatges valuosos de primera mà i poder iniciar un procés de recuperació, si fos necessari.

Finalment, hem de destacar una cosa molt important de la nostra atenció: **les persones grans ens tenen com a part de la seva xarxa social**, a causa de l'acompanyament que els oferim en tot moment, l'atenció realitzada des de la proximitat i amb els **recursos propis de la comunitat**, el voluntariat.

5. Mostres de solidaritat davant la pandèmia de la COVID-19. Pla Creu Roja Respon a les Illes Balears

Per donar resposta a les necessitats derivades de la pandèmia de la COVID-19, el març de 2020 la Creu Roja va posar en marxa el Pla Creu Roja Respon, la major mobilització de recursos, capacitats i persones en els seus més de 150 anys d'història. Com a resultat,

només a les Balears, van ser ateses 92.324 persones amb 178.370 intervencions i l'ajuda de 1.700 voluntàries i voluntaris.

Cal destacar que més d'un 20% de les persones ateses des del Pla i el 50% de les que van sol·licitar incorporar-se com a voluntàries a la Creu Roja, no havien tingut cap contacte anterior amb l'organització. Un 30% de les persones ateses eren més grans de 65 anys. Les principals necessitats manifestades foren d'aliments, productes d'higiene, medicació o material de protecció, però també d'acompanyament social, d'ajuda psicològica, d'atenció a la gent gran i amb mobilitat reduïda, entre d'altres.

Així mateix, cal fer ressaltar la posada en marxa, de manera immediata, de les telefonades per informar i assessorar sobre els riscos i les mesures de prevenció enfront de la COVID-19 i les «agendes de solitud» (acompanyaments telefònics a la gent gran durant l'aïllament). D'aquesta manera, durant els mesos més durs del confinament, van ser ateses prop de 12.000 persones més grans de 65 anys en tot el territori balear (8.636 a Mallorca, 3.637 a Menorca i 1.659 a Eivissa i Formentera). La necessitat d'un acompanyament telefònic per oferir alleujament emocional o per proporcionar la companyia desitjada, va fer que aquestes telefonades fossin el principal sistema d'atenció. Paral·lelament, es van continuar duent a terme els projectes d'atenció habitual, adaptant a la situació la majoria de les activitats i oferint-les en **diferents modalitats: presencial** (amb acompanyament en les primeres passejades o amb visites a domicilis, reservades per als casos d'especial vulnerabilitat), **semipresencial** (lliurament de material per als tallers a domicili i posterior seguiment telefònic), **virtual** (enviament del mateix material i tot tipus d'informació via correu electrònic) i **en línia** (realitzant formacions, a través de la xarxa, sobre cures, envelliment actiu o noves tecnologies).

Les conseqüències de la crisi sanitària provocada per la COVID-19 sobre el benestar de les persones grans encara no s'han estudiat prou. No obstant això, ser al seu costat durant el confinament i després ens permet detectar i identificar senyals més o menys evidents de l'aïllament com: un major deteriorament de l'estat físic i cognitiu; problemes psicològics com la por, l'estrès, la desesperació o la depressió; un descuit de la higiene i la imatge personal, i un distanciament social. Aquestes problemàtiques es van veure agreujades per la falta de competències digitals d'una gran part de les persones grans, factor que els va dificultar el contacte amb familiars i amigats i, fins i tot, l'atenció socio sanitària i l'accés a altres recursos.

Per contrarestar, tant com fos possible, aquestes seqüeles, entre les prioritats de la nostra atenció actual continua havent-hi els acompanyaments per pal·liar la solitud, però també les activitats de manteniment físic, emocional i cognitiu, la capacitat reforçada als cuidadors i la **lluita per millorar les competències digitals** de les persones grans.

Finalment, ens agradaria compartir una reflexió rellevant de l'estudi «Aprentatges sobre l'expressió de la solidaritat en una pandèmia» (Creu Roja, 2021), que reivindica l'esforç i el sacrifici dels nostres equips humans: «No és una emergència com les que hem conegut en el passat, com les que solem gestionar: terratrèmols, inundacions, incendis, fams... **Aquesta és una crisi en la qual qui ajuda és tan vulnerable com qui rep l'ajuda**».

Agraïment

El compromís que la Creu Roja assumeix amb les persones grans a les Illes Balears es fa possible gràcies a la confiança i el suport dels voluntaris i socis de l'entitat, dels equips tècnics i auxiliars de totes les oficines locals, de les administracions estatals, autonòmiques, insulars i municipals, de les empreses i fundacions i de la població en general.

Referències bibliogràfiques

Cruz Roja Española (2018). *La Estrategia de Cruz Roja con las Personas Mayores*. Documentació interna

Cruz Roja Española (2021). *Cruz Roja Responde: Aprendizajes sobre la expresión de la solidaridad en una pandemia*. Cruz Roja Española. https://solferinoacademy.com/wp-content/uploads/2021/07/Spanish-Red-Cross_volunteering-in-pandemic-report_es.pdf

Cruz Roja Española (2021). El impacto de la COVID-19 en la población atendida por Cruz Roja a través del Plan RESPONDE. *Boletín sobre Vulnerabilidad Social*, (20), 7-126. Cruz Roja Española.

https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/13549052/Boleti%CC%81n_CruzRoja_Vuln_20+Interactivo+%281%29.pdf/b1688d72-c928-c53a-da71-749998342507?t=1616755630307

Instituto Nacional de Estadística (2021). Encuesta Continua de Hogares. INE. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176952&menu=ultiDatos&idp=1254735572981

Autors

DEYANA MIHAYLOVA POPOVA

Sofia (1960). Llicenciada en Filologia i Psicologia per la Universitat de Sofia, títol homologat per la Universitat Complutense de Madrid (UCM). Número de col·legiada al Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i en Ciències de les Illes Balears (CDLIB): 3354. Màster en Gerontologia Social per la Universitat de Barcelona (UB), tècnica superior en Integració Social. Té més de deu anys de experiència en gestió de projectes socials. Actualment, és responsable del Programa de Gent Gran, amb Discapacitat i Cuidadores de la Creu Roja a les Illes Balears.

JUAN CARLOS BALLESTEROS NIELSEN

Palma (1989). Diplomat en Treball Social i expert universitari en Atenció Geriàtrica i Gerontològica per la Universitat de les Illes Balears (UIB). Tècnic de l'àrea de Persones Grans de la Creu Roja a les Balears des de fa 6 anys, en què gestiona projectes enfocats en la solitud i la falta d'autonomia en els grans.

ELIZABETH GUTIÉRREZ VENTURA

Gran Canària (1971). Diplomada en Educació Social per la UNED, postgrau en Criminologia, especialitat en Fonaments del Tractament Penal dels Moviments Migratoris i el Tràfic d'Éssers Humans, Dret i Criminologia, postgrau en Intervenció Socioeducativa. Tècnica de l'àrea de Persones Grans de la Creu Roja a les Balears des de fa 6 anys, en què gestiona projectes com Bon Tracte a les Persones Grans, Atenció a Persones amb Discapacitat i Cooperació Jurídica Internacional, Restabliments del Contacte Familiar.

MARTA MATEU SASTRE

Palma (1977). Llicenciada en Psicologia per la Universitat de les Illes Balears (UIB). Tècnica de la Creu Roja a les Illes Balears a Palma, dins l'àrea d'Intervenció Social en el Programa de Persones Grans. Ha gestionat projectes d'atenció a persones amb funcions cognitives deteriorades, cuidadors i persones en procés d'envelliment, així com projectes d'enfocament comunitari.