

**PROGRAMA DE L'ONCE PER
PREVENIR I ATENUAR LA SOLITUD.
AL TEU COSTAT SEMPRE**

Programa de l'ONCE per prevenir i atenuar la solitud. Al teu costat sempre

Departament de Serveis Socials
ONCE Illes Balears

Resum

L'atenció a les persones amb ceguesa o discapacitat visual més grans de 55 anys afiliades a l'ONCE en situació de solitud no desitjada és l'objectiu principal del programa «Al teu costat sempre», que ha dissenyat l'entitat per a l'àmbit nacional i aplica de manera prioritària des de final de 2019.

En el marc d'aquest programa, s'han desenvolupat nombroses accions d'atenció individual que, juntament amb altres activitats de grup, aconsegueixen cobrir les necessitats detectades.

L'acció sinèrgica de les diferents àrees del Grup Social ONCE en col·laboració amb les entitats públiques o privades que treballen en favor de la inclusió social de les persones amb discapacitat en general i visual en particular, en tots els àmbits de la vida i en totes i cadascuna de les etapes del cicle vital, sens dubte constitueix la millor eina per afrontar en el present i el futur aquest greu problema social i els reptes futurs que es puguin plantejar.

Resumen

La atención a las personas con ceguera o discapacidad visual mayores de 55 años afiliadas a la ONCE en situación de soledad no deseada es el objetivo principal del programa «A tu lado siempre», que ha diseñado la entidad para el ámbito nacional y aplica de forma prioritaria desde finales de 2019.

En el marco de este programa, se han desarrollado numerosas acciones de atención individual que, junto con otras actividades de grupo, consiguen cubrir las necesidades detectadas.

La acción sinérgica de las diferentes áreas del Grupo Social ONCE en colaboración con las entidades públicas o privadas que trabajan en favor de la inclusión social de las personas con discapacidad en general y visual en particular, en todos los ámbitos de la vida y en todas y cada una de las etapas del ciclo vital, sin duda constituye la mejor herramienta para afrontar en el presente y el futuro este grave problema social y los retos futuros que se puedan plantear.

1. Introducció

La preocupació de l'ONCE per abordar la solitud no desitjada de les persones afiliades a l'Organització, això és, persones amb greu discapacitat visual o ceguesa total, és una

constant des de fa anys. Per això, i encara que els equips multidisciplinaris de serveis socials de l'ONCE sempre han tingut en compte aquesta situació a l'hora d'elaborar i executar els diferents plans individualitzats d'atenció, el 2017 s'aborda específicament aquesta problemàtica amb la sistematització de contactes amb persones més grans de 55 anys que viuen soles al domicili perquè el col·lectiu de treballadors socials valori la seva situació, i el desembre de 2019 el Consell General de l'ONCE aprova el programa per prevenir i atenuar la solitud «Al teu costat sempre».

2. Objectius

1. Acostar-nos a aquells afiliats més grans de 55 anys que viuen sols al domicili, analitzar la seva situació i oferir-los els nostres serveis socials, prioritzant lògicament els que els hagin emprat més poc o els que fa més temps que no els utilitzen.
2. Identificar les persones afiliades que sofreixen una situació de solitud, tant des d'un punt de vista objectiu (solitud física) com subjectiu (sentiment de solitud).
3. Cercar vies de coordinació entre aquest programa contra la solitud i altres plans i programes interns, com per exemple el Pla ONCERCA (Pla de contacte personal amb els i les afiliats/ades a l'ONCE) i aprofitar les sinergies que es puguin crear entre les diferents iniciatives que es duen a terme al Grup Social ONCE dirigides a aquest col·lectiu.
4. Fer una revisió en cadascun dels àmbits autonòmics i provincials o locals d'iniciatives privades des de l'àrea social (ONG, fundacions...), per localitzar programes els objectius dels quals siguin pal·liar la solitud dels ciutadans i analitzar la viabilitat que les persones afiliades puguin beneficiar-se'n. Cada dia apareixen als mitjans de comunicació noves iniciatives de la societat civil que hem de vincular amb les necessitats dels afiliats. «Conèixer per poder oferir».
5. Analitzar i treballar amb els recursos públics i referents pròxims a l'entorn d'aquestes persones que puguin pal·liar-los la situació de solitud, com: la teleassistència domiciliària, el servei d'ajuda a domicili, els centres de dia, els menjadors socials, les associacions de persones grans, de dones, culturals, etc.
6. Potenciar l'ús de la tecnologia com a eina bàsica per reduir l'impacte de la solitud i com a mitjà de foment de les relacions interpersonals i socials.
7. Definir mesures que afavoreixin la socialització i la interacció d'aquestes persones afiliades a través de serveis com el voluntariat, l'animació sociocultural o l'accessibilitat.

8. Estimular l'envelliment actiu. Sentir-se útil com a antídoto contra el sentiment de solitud.

3. Destinatari

L'ONCE té 10.683 afiliats grans que viuen sols al domicili, la qual cosa representa el 31,1% del cens d'afiliats més grans de 55 anys, sent aquesta la població diana de la qual partim per detectar necessitats d'intervenció a través d'aquest programa.

A les Illes Balears es van detectar 185 afiliats més grans de 55 anys que viuen sols.

Dins el col·lectiu abans assenyalat, es presta especial atenció als grups següents:

- Persones de més edat i que menys utilitzen els serveis de l'ONCE.
- Persones més grans de 55 anys que, si bé no viuen soles, se senten soles (solitud emocional).
- Persones amb sordceguesa.
- Persones amb ceguesa total o funcional.
- Persones amb patologies o discapacitats concurrents.
- Persones que viuen en zones rurals o amb manca d'equipaments en l'entorn pròxim o xarxes de transport públic.

4. Organització de la intervenció

Per analitzar i, si escau, dissenyar els diferents itineraris d'intervenció dels casos de persones afiliades que pateixen situació de solitud, es constitueix en cada centre directiu territorial de l'ONCE una Comissió de Solitud, coordinada pel/per la responsable del departament de serveis socials i integrada per treballadors/es socials, així com per altres professionals com ara: coordinadors/es de voluntariat, psicòlegs/psicòlogues, gestors/es d'animació sociocultural i esport, etc.

Les comissions es reuneixen bimestralment per analitzar els casos de solitud detectats i aquelles actuacions que s'han desenvolupat o es plantegi realitzar per reconduir aquestes situacions.

Entre les diferents accions que es duen a terme amb els casos detectats de persones afiliades que viuen soles cal destacar les següents:

- Elaboració de plans individuals d'atenció per treballar les àrees següents:

- Suport al benestar social bàsic.
 - Suport psicosocial.
 - Autonomia personal.
 - Tecnologies de la informació i accés a la comunicació.
 - Oci i temps lliure.
 - Educació d'adults.
- Recopilació i oferta de recursos i activitats d'oci i temps lliure internes i externes de les zones en les quals resideixin aquestes persones afiliades, facilitant la participació d'aquest col·lectiu en activitats que puguin incorporar accés remot (debats i presentacions, tallers, jocs tipus Trivial, assemblees, clubs Braille o de gent gran, tertúlies sobre temes d'actualitat, etc.).
 - Orientació i assessorament en matèria d'accessibilitat. Per exemple, en comunitats de propietaris on visqui un afiliat amb sordceguesa, suggeriment sobre opcions per a un porter automàtic amb pantalla si l'afiliat té romanent visual o, si l'afiliat no pot pujar escales, assessorar sobre la instal·lació d'un ascensor, etc.
 - Servei de voluntariat. A càrrec de voluntariat de l'ONCE o en col·laboració amb altres entitats de voluntariat, per als programes generals i molt especialment el d'atenció telefònica.
 - Accions específiques dirigides a afiliats amb sordceguesa en l'àmbit de voluntariat. Aquest col·lectiu, per la doble discapacitat sensorial, té predisposició a sofrir la solitud, i es poden realitzar accions concretes per part nostra per afrontar aquesta situació.
 - Disseny i realització d'accions formatives o tallers que serveixin per millorar els recursos psicològics i emocionals que ajudin a prevenir i afrontar la solitud.
 - Tallers d'intervenció grupal amb persones d'aquestes característiques per treballar en comú aspectes que els siguin beneficiosos i generin vincles que els puguin ser d'utilitat a tots i facin que interactuïn.
 - Formació o realització de tallers d'habilitats socials, alfabetització digital i ús de noves tecnologies, etc., que puguin contribuir a prevenir o atenuar l'impacte de la solitud.
 - Foment, entre aquest col·lectiu, de grups d'interessos compartits que estimulin la realització d'activitats en comú: visites a museus, grups de cuina, etc.

- Impuls entre les persones que s'incapaciten o es jubilen per participar com a voluntaris, com a mitjà per mantenir una actitud activa en la seva nova etapa vital, i interactuar amb altres persones i ajudar-les.
- Desenvolupament d'activitats de solidaritat i intercanvi intergeneracional.
- Accions de sensibilització, assessorament i col·laboracions amb recursos i entitats comunitàries en poblacions en les quals resideixin aquestes persones.
- Identificació/participació en iniciatives privades locals, provincials o autonòmiques els objectius de les quals estiguin enfocats a pal·liar la solitud, de manera que el nostre col·lectiu d'afiliats pugui beneficiar-se'n: cohabitatge, gent gran que comparteix la seva casa amb estudiants o amb una altra persona de la seva mateixa generació.

5. Resultats

En aquest sentit, des de l'inici, el 2017, del procés d'acostament al domicili a les persones grans que viuen totes soles, els treballadors socials han visitat i avaluat més de 5.200 persones de les 10.683 que viuen totes soles al domicili. Fins al juny de 2022 es preveu establir contacte amb 2.500 persones addicionals, la qual cosa implicarà una cobertura del 72 per cent del col·lectiu.

Durant l'any 2020 es van dur a terme en l'àmbit nacional un total de 1.406 actuacions individuals, corresponents a 1.241 persones afiliades diferents en situació identificada de solitud, i un total de 93 accions globals.

En els primers sis mesos de 2021, hem registrat en l'àmbit nacional 529 accions individuals corresponents a 438 persones afiliades diferents, i 45 iniciatives o accions de tipus grupal o global, que, sumades a les realitzades el 2020, donaren un total de 1.935 actuacions realitzades, amb 1.679 persones afiliades diferents, així com 138 actuacions globals.

A les Illes Balears s'han beneficiat del programa al llarg de 2020 un total de 83 usuaris diferents, atesos en 97 intervencions individuals, i s'han realitzat 10 accions grupals.

En el primer semestre de 2021 s'han atès 20 persones de manera individual en un total de 31 intervencions individualitzades, que, sumades a les de 2020, donen un total de 128 actuacions realitzades amb persones afiliades diferents de les Illes Balears i un total de 20 accions grupals.

6. Conclusions

S'ha tractat d'analitzar les situacions reals de solitud descartant les causades per les limitacions de mobilitat i relació imposades per la pandèmia, que haurien de desaparèixer a mesura que es va normalitzant la situació sanitària.

S'han desenvolupat així fins al juny de 2021 un total de 1.935 actuacions, amb 1.679 persones afiliades diferents, i 138 accions grupals, com a balanç dels primers 18 mesos de vida del programa «Al teu costat sempre».

S'observa que més del 60 per cent dels casos de solitud s'identifiquen a través dels contactes professionals, si bé també hi han influït altres canals (externs i programes com el ja esmentat Pla ONCERCA).

D'igual manera, el major nombre d'accions individuals desenvolupades en favor d'aquest col·lectiu correspon a serveis d'atenció personal i el servei de voluntariat (fonamentalment telefònic), que són un potent tàndem en la lluita contra la solitud, seguits d'accions de derivació a recursos externs. Aquest és un aspecte que haurà de potenciar-se, ja que és fonamental la inclusió en activitats culturals, esportives o d'oci als llocs on viu la persona en situació de solitud.

Respecte a les accions globals posades en marxa, principalment s'han centrat en el desenvolupament de protocols d'actuació i projectes de voluntariat telefònic. Destaca també l'organització de tallers, relacionats amb les noves tecnologies o amb les habilitats socials. Com s'ha indicat, la situació de COVID-19 ha estat un hàndicap a l'hora de desenvolupar aquestes accions. No obstant això, la conseqüència positiva que podríem fer ressaltar és que ha propiciat la formació en l'ús de tecnologies accessibles a aquest col·lectiu de persones afiliades per afavorir la seva participació social, tant internament com externament, perquè les persones que abans de la pandèmia i de l'inici d'aquest programa no podien o no volien acudir (per problemes físics, de desplaçament, medi rural...) a accions presencials, ho fan ara amb aquest nou enfocament, sent per a elles molt enriquidor.

L'ONCE té previst desenvolupar diferents actuacions durant els pròxims mesos en el marc d'aquest programa: destaca, d'una banda, un estudi sobre la solitud no desitjada entre el col·lectiu de l'ONCE, a través de grups focals, grups d'experts i enquestes a més de 1.000 persones. D'altra banda, en la primavera de 2022 s'organitzaran unes Jornades de Solitud, amb el doble objectiu de compartir els resultats del programa «Al teu costat sempre» i conèixer les experiències desenvolupades per altres institucions en aquesta matèria.

Referències bibliogràfiques

Acord del Consell General de l'ONCE 8/2019-1.7, de 17 de desembre (2019). Programa per prevenir i atenuar la solitud en l'ONCE (Al teu costat sempre). Consell General de l'ONCE: Madrid.

Avaluació anual 2020 del Programa «Al teu costat sempre» (2021). Direcció General de l'ONCE. Direcció Tècnica de Benestar Social, Prestacions i Voluntariat: Madrid.

Informes de seguiment de la Comissió de Solitud ONCE Illes Balears (2020). Dept. de Serveis Socials ONCE Illes Balears: Palma.

Informes de seguiment de la Comissió de Solitud ONCE Illes Balears (2021). Dept. de Serveis Socials ONCE Illes Balears: Palma.

