



Aprendizajes y buenas prácticas Comunidad y soledad

**Ayuntamiento de Barcelona
Servicio VinclesBCN**

Seminario celebrado el 28 de octubre de 2022

Una iniciativa de:  **Fundación
ONCE**

Hay más de 300.000 personas de 65 años y/o más en la ciudad de Barcelona, de las cuales 1 de cada 4, **el 25% viven solas**. En torno a **7.500 personas** de más de 65 años dicen **sentirse solas** en Barcelona

El [Ayuntamiento de Barcelona](#) cuenta con una [Estrategia contra la Soledad No Deseada](#) desde 2020. La idea de esta estrategia es entender la realidad de la soledad no deseada en la ciudad y recoger datos que ayuden a evaluar la situación y desarrollar líneas estratégicas y acciones acordes a las necesidades para conseguir combatirla. Esta Estrategia se apoya en un Consejo Asesor Científico y se evalúa de manera periódica.

Contenido del programa

El [Servicio VinclesBCN](#) pretende **reforzar las relaciones sociales de las personas mayores de 65 años** que se sienten solas a través de la tecnología y del apoyo de equipos de dinamización social. Se centra, por tanto, en la soledad relacional.

Cuando **se inauguró en 2017**, el Servicio VinclesBCN comenzó con una prueba piloto en dos distritos de la ciudad. Actualmente, se encuentra disponible en todo el territorio de la ciudad de Barcelona. **En 2020, concluyó una prueba piloto para personas con discapacidad auditiva**, un elemento que hoy en día está ya incorporado al servicio. A fecha de septiembre de 2022, el programa cuenta con **3.067 personas usuarias en el servicio**, de las cuales el 83% son mujeres y el 17% son hombres.

Metodología

Este servicio se ha diseñado para **basar la intervención en el uso de una aplicación diseñada específicamente para el programa**. VinclesBCN pone a disposición de las personas mayores que se acercan al programa los medios para que puedan participar. A lo largo de su participación en el programa, **las personas tienen el apoyo del equipo dinamizador del proyecto, que les apoyan en el aprendizaje de uso de las nuevas tecnologías**. Además, el Ayuntamiento ofrece sesiones formativas en modalidad presencial, en las que las personas usuarias pueden conocerse.

El Servicio VinclesBCN ofrece chats grupales y privados. Entre los **chats grupales**, tres opciones:

Grupos de barrio	Donde participan personas que viven en el mismo territorio
Grupos de interés	Según las aficiones particulares: jardinería, cocina, lectura, música, fotografía, arte, teatro, poesía, etc.
Grupos de amistades	Personas que se han conocido a través de VinclesBCN y desean mantener una amistad más allá de la app.

En el marco del servicio, las personas usuarias pueden elegir entre **tres grupos de actividades**:



Formación

- Realizada por el equipo profesional de VinclesBCN



Salidas y actividades

- Estas son presenciales, con opción a visitar exposiciones o museos, organizar quedadas, salir a pasear, etc.



Actividades virtuales

- Estas se centran en compartir experiencias y conocer servicios y recursos de la ciudad de Barcelona

Ficha técnica de la experiencia – SERVICIO VinclesBCN	
Recorrido	Desde 2017 hasta la actualidad (2022)
Población objetivo	Personas mayores de 65 años
Alcance territorial	Ciudad de Barcelona
Medios a disposición	Cobertura de costes de tablet y conexión a internet de las personas usuarias
Palabras clave	Tecnología, Brecha digital
Objetivos	<p>Reducir el sentimiento de soledad de las personas mayores.</p> <p>Mantener y ampliar las relaciones sociales.</p> <p>Vincular a las personas con los servicios y recursos comunitarios.</p>
Dificultades	La brecha digital puede suponer un obstáculo para algunas personas mayores, incluso a pesar de que se ofrezca formación.
Ventajas o valor añadido	<p>Promueve el empoderamiento y la autonomía personal.</p> <p>Fomenta la comunicación en un entorno confidencial.</p> <p>Proporciona entretenimiento y diversión.</p> <p>Promueve la participación social y el sentimiento de pertenencia.</p> <p>Facilita dar y recibir apoyo.</p> <p>Facilita las relaciones intergeneracionales.</p>
Claves de éxito	Es un proyecto que cuenta con un sistema de evaluación que permite detectar fallos e incorporar aspectos de mejora.

Resultados	En el 2022, hay 3.067 personas usuarias en el servicio, de las cuales el 83% son mujeres y el 17% son hombres.
-------------------	--

Inclusión de las personas con discapacidad auditiva

El **Instituto Municipal de Personas con Discapacidad** de Barcelona es una rama del Ayuntamiento que se encarga específicamente de revisar la accesibilidad de todos los servicios que ofrecen desde la institución.

Para la prueba, se contó con una **dinamizadora con conocimiento de lengua de signos**. La pandemia de **la COVID-19 interfirió con la prueba piloto**, por lo que hubo que alterar el plan inicial, eliminando algunas de las acciones previstas, como visitas de seguimiento o salidas grupales. Como compensación, **la prueba piloto duplicó su duración, pasando de 6 a 12 meses**.

FASE 1: ORGANIZACIÓN

• Diciembre de 2019

- Identificar variables que afecten al colectivo.
- Diseñar prueba piloto, marcar objetivos e indicadores.
- Seleccionar participantes.

FASE 2: DESARROLLO

• Enero a noviembre de 2020

- Formación específica de comunicación accesible a todos los profesionales del servicio.
- Establecer relación con las personas usuarias y hacer seguimiento

FASE 3: EVALUACIÓN

• Noviembre a diciembre de 2020

- Analizar resultados obtenidos en las encuestas realizadas y las observaciones hechas por el equipo profesional.

Ficha técnica de la PRUEBA PILOTO	
Recorrido	Desde 2020 hasta la actualidad (2022)
Población objetivo	Personas mayores de 65 años con discapacidad auditiva La prueba piloto se realizó con personas entre 72 y 87 años
Alcance territorial	Ciudad de Barcelona
Medios a disposición	Cobertura de costes de Tablet y conexión a internet de las personas que participan en el programa Dinamizadora con conocimiento de lengua de signos

Palabras clave	Tecnología, Brecha digital, Discapacidad
Objetivos	<p>Determinar si el servicio VinclesBCN podía ser utilizado por personas con diversidad auditiva.</p> <p>Detección de dificultades en el uso de la tablet.</p> <p>Detección de los recursos necesarios para conseguir autonomía para interactuar dentro de VinclesBCN.</p>
Dificultades	<p>Necesidad de más apoyo presencial y de una formación específica presencial. Los signantes pedían esta formación en la lengua de signos.</p> <p>El proceso de adaptación del servicio todavía está en fase de implementación de mejoras, por lo que no funciona a su completo potencial.</p> <p>La mejora del teclado crea la necesidad de utilizar una funda que permita mantener recta la tablet.</p>
Claves de éxito	<p>Las personas signantes manifestaron una gran satisfacción para incorporar una intérprete en lengua de signos.</p> <p>Mejora del teclado para facilitar la escritura.</p> <p>Elaborar material inclusivo y adaptado para todos.</p> <p>Dinamizaciones subtítuladas y/o signadas.</p>
Resultados	<p>Actualmente, la aplicación está correctamente adaptada a las necesidades de las personas con dificultades auditivas.</p> <p>Los participantes manifestaron un grado de satisfacción alto hacia el servicio y los profesionales.</p>

Aprendizajes, reflexiones finales y buenas prácticas

- ▶ La **adaptabilidad de los servicios** permite que toda la sociedad se pueda beneficiar de los esfuerzos hechos desde lo público. Es una manera de proteger los derechos de todas las personas.
- ▶ Es fundamental lograr la **vinculación de las personas a los recursos y servicios comunitarios**. Los programas y acciones deben favorecer esta vinculación.
- ▶ La **participación de la comunidad es fundamental**, para prevenir, detectar e intervenir. Según datos del Observatorio, a 2 de cada 3 personas les gustaría realizar acciones para combatir la soledad de su entorno. Es importante movilizar los entornos comunitarios.
- ▶ El **apoyo de las instituciones** contribuye a la sostenibilidad, escalabilidad y eficacia de las iniciativas sociales.
- ▶ Cuando una buena práctica es escalable, la transferencia y réplica en otras zonas de su alrededor se potencia. **Realizar acciones escalables**, con evaluaciones y metodologías robustas es una manera de fomentar la lucha contra la soledad.
- ▶ Cuando un proyecto tiene futuro, las personas que participan en él también pueden planificar a medio o largo plazo. La **sostenibilidad de los programas** genera una sensación de continuidad que anima a crear planes de futuro a las personas.
- ▶ En las acciones comunitarias, se cuenta con la oportunidad de poner en marcha **iniciativas intergeneracionales**.
- ▶ La **creación de redes vecinales** basadas en relaciones significativas con personas de proximidad facilita que surjan oportunidades de acompañamiento como ir a dar un paseo, tomar un café o acompañar de camino a hacer un recado.

Material de referencia

- ▶ Estrategia municipal contra la soledad no deseada:
https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/estrategia_contra_soledad_barcelona_2020_2030.pdf
- ▶ Servicio VinclesBCN:
<https://www.soledades.es/inspiracion/iniciativas/servicio-vinclesbcn>
- ▶ Barcelona contra la soledad
<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/es/barcelona-contra-la-soledad#:~:text=La%20Estrategia%20municipal%20contra%20la,los%20ciudadanos%20y%20las%20ciudadanas>
- ▶ Contra la soledad, reconecta:
<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/es/barcelona-contra-la-soledad#:~:text=La%20Estrategia%20municipal%20contra%20la,los%20ciudadanos%20y%20las%20ciudadanas>.
- ▶ Vídeo «VinclesBCN contra la soledad»:
<https://www.youtube.com/watch?v=9LfjYPHS00>