

Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*

ONCE Social Group Meeting – Loneliness: a challenge that unites us

Madrid (España), 26 de mayo de 2022

M. C. Jiménez Cruz

Figura 1. Logotipo de *Soledad: un reto que nos une*



El pasado 26 de mayo de 2022, en la sede de la Fundación ONCE (Sebastián Herrera, 15; 28012 Madrid) se celebró el primer evento organizado por el Grupo Social ONCE y su Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas sobre la soledad no deseada, con el objetivo de crear un espacio de puesta en común, intercambio de experiencias y reflexión sobre esta situación.

En la jornada se presentaron diferentes iniciativas llevadas a cabo por parte del Grupo Social ONCE e instituciones públicas, de la sociedad civil y entidades del tercer sector.

Además de los cerca de 200 asistentes en la sala, también participaron en este evento una cifra similar a través del chat, desde el cual se enviaron agradecimientos por la

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

puesta en marcha de esta iniciativa, comentarios y aportaciones a lo relatado por parte de ponentes y público.

1. Inauguración

La inauguración del evento estuvo a cargo de Miguel Carballeda Piñeiro, presidente del Grupo Social ONCE, el cual mostro su agradecimiento a la organización por este evento, poniéndolo en valor como un nuevo reto después de las situaciones tan complejas que hemos vivido como consecuencia de los efectos de la covid-19 y el impacto social que han sufrido todos los grupos sociales, especialmente las personas en situación de soledad.

Tras sus palabras, y dando las gracias por haber podido compartir este espacio, dio paso a Ángel Gabilondo, defensor del pueblo, el cual habló del fenómeno de la soledad como una pandemia que llega de manera silenciosa y contundente. Departió igualmente sobre la necesidad de crear espacios para la palabra, y de la pobreza y la falta de accesibilidad como factores importantes para la limitación de la actividad. Calificó la soledad como una situación de carencia radical en una sociedad cada vez más individualista y de la necesidad, para paliarla, de tener la voluntad para crear estructuras, mecanismos que contribuyan a erradicar esta lacra, además de la revisión de las políticas de salud y cuidados, el propiciar fondos para la creación de recursos y la formación continua de los agentes implicados en la lucha de este grave problema social. Finalizó esta inauguración dándole las gracias de nuevo al Grupo Social ONCE por la iniciativa, animando a seguir trabajando en esta línea, afrontando la soledad con oficio, no solo con buena voluntad, sin falsas expectativas hacia su superación. Comentó, por último, que todas las iniciativas son válidas, pero es necesario propiciar la innovación social con fondos, con recursos para afrontar este desafío, teniendo en cuenta que nada es posible sin formación a familias y profesionales.

2. Presentación del programa «A tu lado siempre» de la ONCE y el estudio sobre soledad no deseada de las personas con discapacidad visual

Imelda Fernández Rodríguez, vicepresidenta cuarta de Servicios Sociales y Participación del Consejo General de la ONCE, presentó el cupón dedicado a la lucha contra la

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*. RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

soledad además de dar valor a los agentes vendedores de los productos de juego de la ONCE —que, en ocasiones, son esas personas que escuchan a otras personas que están solas— y de introducir los antecedentes del programa de la ONCE para paliar la soledad no deseada, caso de las visitas de los trabajadores sociales a los mayores que viven solos que se viene realizando desde el año 2017, y otros programas relacionados, como el Plan Oncerca. Posteriormente, dio paso a la primera ponente del día, presentando el proyecto de intervención con personas mayores en situación de soledad no deseada de la ONCE, «A tu lado siempre», por parte de Virginia Castellano Gómez-Monedero, directora técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado de la ONCE.

Virginia Castellano habló del programa que está en funcionamiento desde principios del 2020, siendo su objetivo primordial la detección y atención a las personas en situación de soledad.

Este programa es una estrategia creada para llevar a cabo una acción coordinada entre los servicios sociales de la ONCE y otros recursos de la institución, así como otros del entorno social. El fin último de esta actuación global es, como se ha mencionado ya, detectar y abordar los casos de soledad en todo el territorio nacional dentro del colectivo de personas con ceguera y discapacidad visual grave afiliadas a la ONCE (censo de 70600 personas), con especial atención a las personas de mayor edad, que suponen un porcentaje muy relevante de la población. La herramienta que se ha creado para este fin son las *comisiones de soledad*, a través de las cuales, durante el 2021 se han realizado 2430 intervenciones individuales a casi 1900 personas afiliadas de diferentes edades, así como 179 actuaciones globales (acuerdos con entidades, grupos de habilidades sociales, talleres de formación en tecnología, información sobre recursos del entorno, etc.). Igualmente, informó de acciones impulsadas a nivel central para luchar contra este sentimiento en el colectivo de afiliados, como la ampliación de plazas del turno de vacaciones sociales de «Navidad en familia», específicamente dirigido a las personas que pasan solas esas fechas tan señaladas; el desarrollo de *skills* de Alexa que permiten acercar y conectar a las personas afiliadas a servicios internos, como la Biblioteca Digital de la ONCE, el voluntariado y el acceso a actividades de animación sociocultural; el lanzamiento de Dactyls, sistema de comunicación a medio camino entre la lengua de signos y el sistema dactilológico para facilitar interacción de personas sordociegas, o el fomento del voluntariado telefónico, entre otros.

A preguntas de la sala y el chat, Virginia Castellano relató los proyectos más significativos que se han realizado, así como las perspectivas de futuro en cuanto a otras acciones a desarrollar.

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*. RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

Tras la descripción del programa «A tu lado siempre», en el mismo espacio se presentaron también las conclusiones del primer estudio de soledad no deseada de las personas con discapacidad visual; en esa ocasión, de la mano de Jesús Arroyo González, coordinador de la Asesoría de Servicios Sociales de la ONCE, el cual presentó algunos de los resultados más significativos del estudio llevado a cabo por la ONCE sobre la situación de soledad entre su población afiliada. Si bien estos resultados se exponen de manera más detallada dentro de este número de *RED Visual*, cabe señalar del mismo que no se puede hablar de un único tipo de soledad, sino que sería más adecuado hablar de «soledades», ya que son distintos los factores que inciden en el surgimiento de la soledad no deseada, como son el vivir solo cuando ello se produce por obligación o no por preferencia de la persona, las habilidades sociales de la persona, o la participación en la comunidad.

También se destacó la lucha contra la estigmatización de la soledad, que, en muchas ocasiones, supone un silenciamiento de las personas que se sienten solas por el miedo al qué dirán o por vergüenza, y, por tanto, de la necesidad de normalizarla, haciendo ver que la soledad es algo frecuente en nuestra sociedad y que puede surgir en cualquier momento de nuestra etapa vital.

3. Observatorio estatal de la soledad no deseada de la Fundación ONCE

José Luis Martínez Donoso, director general de la Fundación ONCE, dio paso a Matilde Fernández Sanz, presidenta del Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada (SoledadES, de la Fundación ONCE), el cual se presentó el pasado 21 de abril con un doble objetivo: el de visibilizar a las personas que viven en aislamiento involuntario, muchas de ellas con discapacidad, y para tratar de impulsar y poner en común buenas prácticas, estudios y medidas que palien esa situación, percibida como un problema por muchos españoles.

El Observatorio es una iniciativa de la Fundación ONCE en colaboración con entidades como Cruz Roja, la ONCE, la Red contra la Soledad no deseada, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Plataforma del Tercer Sector, la Plataforma del Voluntariado, la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, el Consejo de la Juventud de España, UGT, CC.OO., el Cermi y la Plataforma de Organizaciones de Pacientes.

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – Soledad: un reto que nos une. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

Matilde Fernández comentó la trascendencia de la creación de observatorios de este tipo, y especialmente este, para unificar todo lo trabajado en la lucha de la soledad, no solo en este momento sino en épocas anteriores, donde ya estudios antiguos tenían en cuenta este fenómeno, señalando la necesidad de unir lo disperso, en todas las etapas de la vida, ya que la soledad no conoce de edad o grupos sociales o características de las personas.

Habló de que las políticas deben estar centradas en la persona y en la necesidad de revisión de lo ya existente con otra mirada.

Señaló que todos los colectivos sociales pueden pensar que su grupo es el que está más solo, pero los estudios, estadísticas y análisis son los que nos acercan de manera más objetiva a ese dato y, para eso, son necesarios espacios como el Observatorio creado.

También apuntó que el futuro de las políticas debería confluir para no dejar a nadie de lado, y habló de la necesidad del liderazgo de la Administración del Estado como responsable de las acciones globales, pero, en segundo lugar, del papel de los municipios en esta lucha, por ser los agentes más próximos a la ciudadanía, y quienes deben sacarla de su domicilio, fomentar su participación y potenciar todos aquellos recursos de apoyo en el entorno, en el barrio.

Por último, se refirió a nuevas políticas para mayores, personas con discapacidad, personas en situación de calle, y la necesidad de crear una ley de cuidados que contemple legislación desde la infancia hasta la vejez.

A preguntas de la sala, Matilde Fernández se refirió a la necesidad de recursos humanos muy cualificados, no centrado en tareas burocráticas, sino de calle, y planteó como reto la integración de políticas sociales sin exclusión por grupos de edad, discapacidad, etc.

4. Mesa redonda *¿Cómo afrontar la soledad desde el ámbito público?*

Fue moderador de esta mesa Andrés Ramos Vázquez, director general adjunto de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE, y este dialogó con representantes de los ayuntamientos de Mérida, Madrid y Barcelona.

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*. RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

En primer lugar, Pilar Serrano Garijo, jefa de programas del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo, Dirección General del Mayor, del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid, habló sobre la actuación de este consistorio, planteando el abordaje de la soledad no deseada como una estrategia transversal, multidisciplinar e intersectorial con participación de diferentes áreas del ayuntamiento, con entidades colaboradoras y con la sociedad civil. Señaló cómo desde este ayuntamiento se aborda la problemática de la soledad y el aislamiento desde la prevención, la detección y la intervención, y, para ello, integra todos los recursos que en la actualidad están en marcha en la Dirección General de Mayores junto con nuevos proyectos puestos en marcha de forma específica para el abordaje de la soledad en el marco de esta estrategia.

A continuación, Juana Martín Romano, jefa de sección de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Mérida, conectada por videoconferencia al encuentro, facilitó información sobre el «Programa de mayores para combatir la soledad no deseada» que, durante el año 2021, ha puesto en funcionamiento este ayuntamiento. El objetivo del mismo ha sido llevar a cabo una intervención con personas mayores, con discapacidad o no, que vivan solas o se sientan solas, y establecer un trabajo en red que permita evitar el aislamiento, concienciar a la población de la situación de soledad no deseada de la población objeto de intervención, posibilitar la salida de las personas que carecen de apoyo familiar y desarrollar lazos sociales de apoyo en los barrios.

Finalmente, Sonia Fuertes Ledesma, comisionada de Acción Social del Ayuntamiento de Barcelona, nos habló de la estrategia de soledad en la ciudad de Barcelona, partiendo de una definición de soledad y las actuaciones concretas. Sonia Fuertes hizo especial hincapié en cómo la soledad se ha convertido en una preocupación para nuestra sociedad en la medida que constituye un riesgo para la constitución del vínculo social, y supone también un sufrimiento para muchas personas, independientemente de su edad y condición. Se refirió a la soledad como un sentimiento que afecta el estado emocional y que interpela a toda la comunidad, señalando que estar solo y sentirse solo son cuestiones a diferenciar. Desde su perspectiva, el rol de las administraciones es fundamental para establecer estrategias que permitan abrir espacios de escucha, desestigmatizando la situación, así como promover iniciativas que, de la mano de la sociedad civil y del tercer sector, posibiliten paliar ese sentimiento y favorezcan las conexiones entre personas. En el caso del Ayuntamiento de Barcelona, la «Estrategia municipal contra la soledad 2020-2030», estructurada en 4 líneas estratégicas y 25 objetivos, es el instrumento diseñado en el abordaje global de esta temática.

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*. RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

5. Compromiso de Ilunion y la Universidad Complutense en la lucha contra la soledad no deseada

La tarde comenzó con otro de los bloques en los que se dividió este evento. Presentado por Ángel Luis Gómez Blázquez, director ejecutivo de la Dirección de Promoción Cultural, Atención a Mayores, Juventud, Ocio y Deporte, contó con la participación de David Villaverde Benito, director de Servicios de Proximidad de Ilunion Sociosanitario, y M.^ª Luisa Delgado Losada, profesora del Departamento de Psicología Experimental, Procesos Cognitivos y Logopedia y coordinadora del Máster Universitario en Salud, Integración y Discapacidad de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), quienes comentaron cómo Ilunion y la UCM se han unido para diseñar e implantar uno de los modelos más avanzados y novedosos en el ámbito de la detección, valoración e intervención de situaciones de soledad no deseada de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia y sus cuidadores, evolucionando los modelos actuales.

Se señaló cómo el conjunto de empresas del Grupo Social ONCE tiene un compromiso claro por actuar ante el reto de la soledad no deseada. Uno de los más claros ejemplos es la labor social realizada por su división sociosanitaria, cuyo propósito es acompañar a las personas mayores y dependientes en su proyecto de vida y fomentar su autonomía, lo que le permite aportar una larga experiencia y conocimiento ante la potencialidad y las dificultades que plantea el servicio de Teleasistencia.

También se destacó cómo la UCM, referente en el campo de la investigación en el ámbito psicosocial, tiene el compromiso de transferir a la sociedad el conocimiento generado por sus investigadores, aportando al modelo el rigor derivado de su conocimiento y experiencia científica.

6. Mesa redonda *La sociedad civil, red imprescindible de apoyo*

Moderada por Víctor Omar Dabbagh Rollán, técnico de la Asesoría de Servicios Sociales de la ONCE, en esta mesa se presentaron cuatro proyectos desarrollados por entidades del tercer sector para paliar la soledad no deseada.

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*. RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

En primer lugar, intervino Isabel Massa Goñi, responsable del Departamento de Soledad del Grupo SSI, quien informó cómo este grupo lleva trabajando desde el año 2013 en la detección de situaciones de riesgo de soledad y/o fragilidad social a través del programa «Mirada Activa»; pero, en el año 2019, dieron un paso más con la puesta en marcha de la Escuela para la Prevención de la Soledad: Bizkaia Saretu. Este proyecto tiene el doble objetivo de generar conocimiento propio a través de la acción pilotando proyectos e iniciativas de carácter novedoso que generen base de evidencia científica, observación de la realidad y capacidad de evaluación, tanto para las intervenciones realizadas desde la escuela como para otras en materia de soledad, y crear una red de agentes constituida por personas mayores que actuarán como dinamizadores de agentes e iniciativas frente a la soledad. Asimismo, la escuela tiene como objetivo sensibilizar a las instituciones y a la propia ciudadanía de la importancia de prevenir la soledad. Tal como apuntó Isabel Massa, los proyectos son muy variados y tienen como finalidad dinamizar y aprovechar el potencial social existente en los territorios.

En la misma mesa participó Amparo Azcutia Vilar, trabajadora social y cofundadora de la asociación Hogares Compartidos de Valencia, quien describió a esta como una asociación sin ánimo de lucro que, desde el 2013, está llevando a cabo un programa de acompañamiento psicosocial en viviendas supervisadas a personas mayores de 60 años con escasos recursos económicos. Amparo señaló que, entre todas las personas que forman parte de la entidad (voluntariado, profesionales, colaboradores y, por supuesto, todas las personas mayores participantes del programa), han creado un grupo de apoyo intergeneracional, ofrecen actividades enriquecedoras de interacción con la sociedad, facilitan formación en materias que generan interés entre las personas mayores y ofrecen apoyo incondicional, respetando la autonomía, libertad y autodeterminación de las personas participantes del programa. En definitiva, crean una nueva familia para que las personas se sientan queridas y valoradas, así como identificadas con el grupo.

A continuación, Mar Garrido López, directora de Proyectos, Estudios e Innovación de Nadiesolo Voluntariado-Desarrollo y Asistencia, contó que esta es una organización que desarrolla programas de voluntariado de acompañamiento de personas vulnerables por diversos motivos —edad, dependencia, enfermedad, discapacidad intelectual o física, sinhogarismo, exclusión social— a los que se suma una situación de soledad no deseada y/o aislamiento social. Cerca de 2000 personas voluntarias dedican unas 73000 horas anuales para acompañar a unas 60000 personas. Para ello, se trabaja siempre en coordinación con los servicios sociales

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – Soledad: un reto que nos une. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.

y sanitarios públicos, quienes detectan entre sus usuarios aquellos que necesitan acompañamiento. En su experiencia, la soledad puede afectar a personas de muy diverso perfil.

En último lugar, habló Marcos Calvo Tiemblo, referente del programa «Enrédate: red social para personas mayores» de Cruz Roja, el cual persigue romper con el aislamiento y la soledad no deseada que las personas sienten por medio del refuerzo y el fortalecimiento de la red social de mujeres y hombres mayores a través de tres líneas de actuación fundamentales:

- a. Actividades de información para reducir la soledad y el aislamiento social, como llamadas telefónicas, sesiones formativas y visitas a espacios informativos para reducir las vulnerabilidades relacionadas con la falta de conocimientos.
- b. Entrega y préstamo de recursos materiales necesarios para reducir el aislamiento y el sentimiento de soledad, como productos tecnológicos (fundamentalmente *tablets*) que faciliten la participación en actividades para mejorar su red social.
- c. Actividades para adquirir y fortalecer competencias relacionadas con la mejora de la red social, como acciones formativas, talleres, visitas para paliar la soledad, participación en actividades grupales para la creación de malla social o el seguimiento individualizado.

Marcos señaló que la clave del trabajo de Cruz Roja está en la participación del voluntariado, que constituye el soporte fundamental y mayoritario a la hora de dinamizar las actividades, ayudando a evitar el aislamiento de la persona y propiciando un nexo con la comunidad, destacando que las personas voluntarias son fuente de escucha, de contacto humano y referentes comunitarios de la intervención.

En 2021, gracias a la colaboración con administraciones públicas, empresas y entidades privadas, más de 31 000 personas mayores (cerca del 80 % mujeres) participaron en el proyecto «Enrédate: red social para personas mayores» en más de 400 oficinas territoriales de Cruz Roja, y contaron con la implicación y el compromiso infatigable de más de 4000 personas voluntarias.

7. Clausura del encuentro y conclusiones

La clausura fue conducida por Imelda Fernández Rodríguez, vicepresidenta cuarta de Servicios Sociales y Participación del Consejo General de la ONCE, y Andrés Ramos Vázquez, director general adjunto de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE, los cuales concluyeron el encuentro poniendo en valor y agradeciendo el trabajo que se está realizando para paliar la soledad no deseada, así como la participación en las jornadas para compartir ideas y aunar esfuerzos. Agradecieron, a su vez, a los organizadores de las jornadas y a los implicados en el trabajo de las diferentes comisiones de soledad que se llevan a cabo en la ONCE, así como el trabajo realizado tanto con los recursos propios de la entidad como los externos.

Por último, resaltaron la necesidad de espacios e iniciativas, como el propio encuentro, que permitan conseguir el compromiso, colaboración e ideas para luchar contra la soledad.

En general, la jornada destacó por la visión y aportaciones de diferentes colectivos, organizaciones y administraciones en el trabajo contra la soledad no deseada, y se resaltó la necesidad de continuar en la línea de unir sinergias y conocimiento. Así mismo, se constató que el trabajo en sí no podrá realizarse sin la implicación de todos, los recursos económicos suficientes, un personal humano motivado y formado, una nueva legislación que se adapte a los nuevos tipos de necesidades, una menor burocracia y el apoyo prioritario a los más vulnerables.

María del Carmen Jiménez Cruz. Trabajadora social de la Delegación Territorial de la ONCE en Madrid, asesora de la Dirección Técnica de Bienestar social, Prestaciones y Voluntariado. Dirección General de la ONCE. Calle del Prado, 24; 28014 Madrid (España). Correo electrónico: mcajc@once.es.

Jiménez, M.C. (2022). Encuentro Grupo Social ONCE – *Soledad: un reto que nos une*. RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual, 79, 192-201. <https://doi.org/10.53094/HSTQ4288>.