

“Presa in carico” o cómo hacerse cargo: crónica de una visita a las Microáreas de Trieste

Irene Rodríguez Newey

Senza soglia. Sin umbrales. La apertura total, sin condiciones, sin requisitos de ningún tipo. Las gentes pueden venir a compartir sus necesidades y preocupaciones sin restricciones, sin citas, sin mediación de papeleos.

Lunes 4 de diciembre, ocho de la mañana. Cuatro personas amasan harina de garbanzos en la cocina. Marina y Lorena nos ofrecen café recién hecho, mientras nos cuentan que vienen del Servicio Civil Nacional y estarán durante un año trabajando aquí. Nos acercamos a un despachito que hay al fondo, donde Mónica, la referente de la microárea, intercala llamadas de teléfono con la puesta al día del listado de visitas a personas mayores que le está haciendo Giovanni. Se me acerca Patricia, que acaba de llegar, y quiere presentarse. Es vecina del barrio, tiene 92 años y viene tres días a la semana a tricotar porque *aquí estoy acompañada por todo el mundo*. Giovanni es de la asociación de vecinos, viene todas las mañanas, y es él el responsable de la actividad cotidiana: registrar las necesidades concretas que van apareciendo de las vecinas, y coordinar a las voluntarias del Servicio Civil y las Becas laborales. Andreas ha sido conductor de tres Microáreas durante los últimos dos años, y ahora viene casi todos los días como vecino. Hoy hay comida en la Microárea con dos futbolistas de la Triestina, y a media mañana se va con Marina y Lorena a buscar y acompañar a las vecinas que necesitan apoyo para poder venir andando desde su casa.

Mónica me cuenta que viven alrededor de 1600 personas en la Microárea de Ponziana, la mayoría con rentas bajas, alojadas en viviendas sociales de Ater, la empresa municipal de vivienda. Giovanni entra y sale del despacho cogiendo varios teléfonos que no paran de sonar. Hay mucha población adulta con problemas de salud mental y toxicomanías, sobre todo alcoholismo; mucha gente mayor que vive sola en apartamentos pequeños, y pocos niños. Marina y Lorena vienen a hablar con Mónica, y se la llevan unos minutos. Llegan tres caras nuevas a la puerta del despacho, charlan animadamente con Giovanni, hasta que le suena el teléfono y sale un momento, disculpándose. Mónica vuelve, se sienta, y como un resorte se levanta a hablar con Sandra, la trabajadora social que hace de enlace con Ater y lleva los talleres de socialización para el ayuntamiento.

Me invade una sensación de vértigo fuerte, muy fuerte. Siento que nadie tiene control sobre lo que está teniendo lugar, las cosas pasan, las gentes vienen y van, entran y salen, hacen y deshacen, y yo no entiendo bien cuál es la función de los profesionales aquí. ¿Qué lugar le corresponde a Mónica, exactamente? Estoy en su despacho, que es también el de Giovanni, que es un vecino del barrio, y la gente entra y sale sin parar, la puerta siempre está abierta, y me pregunto cómo puede trabajar con este nivel de movimiento y esta falta de privacidad y tranquilidad. Me abruma un poco esta sensación de atender las cosas según van pasando, atender a la gente según viene. Tendrá que haber algún límite a eso, alguna planificación que yo no percibo...

Mónica vuelve a sentarse conmigo, disculpándose por las interrupciones constantes, y esta vez le dice a Giovanni que cierre la puerta un ratito. *No somos un servicio que tiene como encargo unas funciones concretas. Por eso tampoco resolvemos todo en primera persona.* La Microárea

es un dispositivo con un mandato abierto, de activación de recursos existentes, de invención de recursos nuevos, de tejer y sostener lazos comunitarios. Los recursos que activa pueden ser institucionales, como servicios de atención sanitaria, ayudas sociales, apoyos educativos, gestiones del REMI o de vivienda; o recursos de la propia comunidad, de las gentes que habitan y construyen barrio. No tener umbrales significa abrir la puerta a que entren todas las necesidades de las gentes, para poder pensarlas con ellas, y encontrar la mejor manera de atenderlas, partiendo de los recursos que tiene la persona y que tiene la comunidad. En palabras de Margherita, antes referente de MA, *un operador de MA no puede decir en ningún momento “esto no es mi tarea”. Porque la tarea de pensar contigo lo que necesitas, es mi tarea.* Preguntarse “¿cómo podemos atender esta necesidad?” es hacerse cargo, tomar la responsabilidad de responder y atender, trascendiendo el trabajo desde la competencia asignada, donde las preguntas van encaminadas a identificar las necesidades que se pueden atender aquí y las que no, en función de las tareas que se ha encomendado a sí misma la institución.

La Microárea (MA) acerca las distancias que históricamente se han establecido entre los ámbitos sanitario y social de las vidas, entrelazando los problemas individuales con las problemáticas sociales, las necesidades en salud y sus determinantes sociales, y habilitando un espacio que permite pensar respuestas y cuidados desde los saberes de vida y los saberes profesionales.

Entran al despacho Elena y Luis, dos trabajadores sociales de los servicios sociales de la municipalidad que se ocupan de todo el distrito, incluyendo la MA de Ponziana. Tienen reunión con Mónica para valorar qué personas de la MA podrían beneficiarse de un proyecto de inserción laboral que están desarrollando con tres cooperativas sociales para personas desempleadas. Les dejo trabajando, y me acerco a hablar con Sandra, la trabajadora social de la MA que hace de enlace con el ayuntamiento.

Ella me relata que durante los primeros años, Ater tenía un mandato social más fuerte sobre sus funciones, y sus tareas abarcaban desde revisar el acondicionamiento de las viviendas para asegurarse que están en buen estado para vivir y resolver incidencias que van surgiendo, hasta mediar para resolver conflictos vecinales relacionados con las viviendas sociales. Actualmente sus funciones son las mismas, pero el nivel de implicación de Ater ha variado, y esto implica que no las puede realizar de la misma manera: ya no puede visitar las viviendas de la MA como hacía antes, para estar en contacto con la realidad cotidiana del barrio y desde esa presencia, atender las necesidades que van surgiendo; sino que tiene que quedarse todos los días en la oficina, y atender desde ahí las cosas que las gentes traen. Esta diferencia, entre “ir a buscar” las necesidades para atenderlas y “esperar a que la gente demande”, ha marcado también una diferencia importante en el impacto que tiene su trabajo, que siente que ahora es mucho menor.

Además de llevar todo lo relacionado con vivienda, Sandra también es responsable de los talleres de socialización, cuyo formato es muy variable. Los martes por la mañana, organizan encuentros entre personas mayores con problemas de memoria y personas extranjeras que necesitan aprender italiano, para que unas ejerciten su memoria practicando tiempos verbales y las otras los aprendan. Hay diferentes talleres y actividades, que han ido poniendo en marcha las gentes del barrio, donde la MA y Sandra han apoyado en lo que haya sido necesario: talleres de baile, cursos de inglés, grupo de lectura, de tejer, de apoyo escolar. Todos los lunes, diferentes vecinas cocinan y hacen una comida popular. Una vez al mes, esta comida es temática, y se invita a alguien significativo de la ciudad, a que venga a comer y charlar con el barrio. Hoy, la temática es deportes, y por eso en breve nos sentaremos a comer con dos futbolistas de la Triestina.

Mónica ya ha terminado su reunión y me busca, para que le haga las últimas preguntas antes de sentarnos a comer. Ya han colocado la sala grande para acoger a unas 50 personas, va llegando gente y todo el mundo parece saber lo que hay que hacer, poner mesas, sacar manteles, doblar servilletas, servir platos. Hay un ambiente festivo y animado, y yo me doy cuenta que estoy emocionada y nerviosa, sin saber muy bien por qué.

Nos sentamos de nuevo en su despacho, y le pregunto por la figura del voluntariado, que me genera algunas contradicciones, por la (posible) precariedad económica que supone para las personas voluntarias, las implicaciones institucionales de que un dispositivo se sostenga sobre trabajo voluntario, y la fragilidad que supone para un proyecto a medio-largo plazo. Sus explicaciones me abren a la complejidad estructural sobre la que se asienta la MA, y me resultan estimulantes para pensar cómo además de inventarse formas de atender necesidades de las gentes, se están poniendo en práctica fórmulas posibles de atención a necesidades de las profesionales y del propio dispositivo para poder funcionar.

El equipo básico de la MA de Ponziana son seis personas: la referente de MA, Mónica, única persona contratada por la Hacienda Sanitaria; Sandra, que es la trabajadora social de Ater que trabaja a media jornada; dos personas del Servicio Civil Voluntario y dos personas del programa de inserción laboral, que también trabajan a media jornada y perciben una pequeña remuneración. Estas cuatro personas, que sólo van a estar durante un año y son las llamadas “voluntarias”, van a recibir una formación práctica muy singular, en la que van a poder aportar cuanto puedan en función de sus propias habilidades y conocimientos, implicándose en la medida en que quieran, siempre intentando que los espacios que pongan en marcha no dependan exclusivamente de ellas para que no se diluyan al moverse. Este movimiento de gente muy diferente cada año también aporta muchas cosas a la MA, que ayuda a evitar un estancamiento en una forma de hacer, y a reinventarse en función de las personas que la van conformando.

A este equipo “básico” se han ido sumando muchas personas del barrio, que se podría decir participan como “voluntarias” con distintos grados de implicación, si bien también podría decirse que se han apropiado del dispositivo de la MA, y haciéndolo suyo, se hacen parte. El potencial que tiene el dispositivo de la MA está muy relacionado con el nivel de implicación y *ser parte* de las gentes del barrio, y siendo así, la fragilidad de la MA se sostiene a su vez sobre la red de la comunidad: *La reciprocidad, que no es fijada, es uno de los principios que sostiene esa fragilidad del trabajo voluntario. No es fijada en el sentido de “si quieres comer, luego limpia”, pero sí en el sentido de explicitar que todo el mundo tiene algo que aportar, y cada uno puede aportar como quiera. Cocinar, traer algo a la bolsa de comida, proponer alguna actividad para el banco de tiempo...*

La MA es un dispositivo que no se puede hacer a otra escala. Se perdería la transversalidad y la falta de barreras, porque para atender a una población más grande hay que segmentarla.

Y casi como si nos estuvieran escuchando, se oyen voces llamando a la mesa, me doy cuenta que había integrado de fondo el jaleo que hay en la sala grande, y me emociono al salir del despacho y ver el guirigay humano que hay montado. Me siento como en casa, y me parto de la risa intentando explicarles a las dos mujeres mayores sentadas a mi lado qué es el falafel que les han servido en el plato.

Al día siguiente, me encuentro en una situación similar, comiendo macarrones con otras 60 personas sentadas a una mesa larguísima colocada en U en la MA de Campi Elysi. Si Trieste es una de las ciudades más envejecidas de Europa, Campi Elysi es la MA donde mayor es la

proporción de personas mayores, y su actividad cotidiana se organiza de manera distinta a Ponziana, respondiendo a las necesidades diferentes de su población, y a las posibilidades que brindan sus instalaciones, que están dentro de unos terrenos que pertenecen a la iglesia. Al recorrer las estancias de Campi Elysi, recuerdo a Margherita insistiendo que *las Microáreas no son un modelo a exportar. Son un dispositivo que ayuda a pensar la institución en función del contexto: habrá que construirla de maneras diferentes en función de los diferentes lugares, instituciones, necesidades y recursos.*

Sergio es el enfermero de la MA, donde sólo está físicamente dos días a la semana, porque los otros tres se dedica a hacer visitas a domicilio de las personas que lo necesitan. Ajusta y revisa medicaciones y curas, hace analíticas, pauta dietas, acompaña a las familias en los cuidados que sean necesarios, y se coordina con Federica, la referente de esta MA, para cualquier necesidad no sanitaria que observe y surja en el proceso de sus visitas. Será ella quien active los recursos, a menudo sociales, que faciliten el mayor grado de autonomía y menor grado posible de institucionalización de la gente.

Dejo a Federica y a Sergio reunidos, y me voy a otra estancia donde hay un grupo de personas mayores haciendo ejercicios de memoria. Cuando terminan, una de las coordinadoras, Grazia, me cuenta que este espacio de socialización lo organiza tres días a la semana. Hacen diferentes ejercicios y actividades durante la mañana, diferenciando algunos grupos en función de sus necesidades (por ejemplo, si tienen o no deterioro cognitivo, en cuyo caso participan en el grupo de memoria en lugar del espacio de socialización) y después de la mañana, la mayoría de la gente se queda a comer en la MA. Esta comida la organiza gente del barrio, y se financia con aportes voluntarios de las personas mayores.

Me describe emocionada cómo este año han puesto en marcha un laboratorio de experiencias con una escuela de cocina profesional, en el que personas mayores del barrio intercambian recetas tradicionales con jóvenes de la escuela de cocina, que les enseñan a su vez recetas de cocina contemporánea. Cada mes intentan organizar un laboratorio temático, en el que producen cosas bellas y útiles, que después venden en un mercadillo del barrio que también han puesto en marcha desde la MA. Todo el dinero que sacan de estas ventas, se reinvierte en el grupo para comprar materiales o para organizar excursiones y visitas a lugares de interés. Con mucho orgullo, me habla del éxito que tuvo un laboratorio de historia, que consistió en que la propia gente mayor del barrio organizase recorridos por la ciudad con los institutos, compartiendo sus conocimientos de los lugares con los chavales, poniendo en valor los saberes de las mayores.

La relevancia que adquiere el *poner en valor* los conocimientos y habilidades de la gente mayor en el proceso de atender sus necesidades es fundamental para comprender el lugar desde el que se plantean los cuidados y el protagonismo de la gente en las MA. Integrar ambas cosas permite que tenga *un sentido* para ellas participar en estos espacios, tanto para sí mismas como para la gente de su alrededor. En otras instituciones, es habitual encontrarse intervenciones con gente mayor que a primera vista, podrían parecer lo mismo; y sin embargo parten de un planteamiento prácticamente opuesto – *mantener a la gente entretenida*. En las MA se programan las actividades partiendo de que la gente mayor tiene mucho que aportar, y no sólo necesidades que atender.

En la MA de Valmaura, han puesto en marcha un proyecto que se llama “Nos vemos mañana”, para personas particularmente frágiles que tienen un riesgo alto de ser institucionalizadas. Alfio, identifica quienes podrían beneficiarse de un mayor acompañamiento, y será Patricia,

trabajadora de una de las cooperativas sociales triestinas, la que cada día les hará una visita para detectar y atender necesidades sociales y sanitarias. Trabaja para hacer que la gente se sienta mejor, facilitando pequeños placeres, que hagan cosas bonitas que les llenen, construyendo un espacio que les ayude a mejorar su autoestima y que todo ello les sirva para sentirse ciudadanos de pleno derecho y que con ello, recuperen su poder contractual. *En una residencia todo está predeterminado sobre tu vida, esto genera mucho malestar. Aquí pasa lo contrario, se trata de respetar a la persona lo primero. Reconstruir la ciudadanía.*

Alfio, el referente de esta MA que se encuentra en un segundo piso de un edificio de viviendas de Ater, me lleva a conocer una experiencia de vivienda compartida entre cinco personas mayores, que vivían solas hace un par de años, pero no podían pagar la asistencia social que necesitaban para evitar ser institucionalizadas en una residencia. Alfio y el dispositivo de la MA facilitaron que pudieran juntarse en una sola vivienda de Ater, pudiendo pagarse así, entre todas, tener a una persona contratada para cuidarlas durante todo el día. Seguimos nuestra ruta, y vamos a visitar a una persona que tiene problemas con el alcohol, y a quien Alfio visita con frecuencia.

Con el tiempo, se han ido desarrollando dinámicas de cuidados entre los vecinos, y es habitual que alguien se acerque a la MA para avisar a Alfio de que alguien necesita alguna cosa y no puede venir por sí misma, o que alguien lleva unos días sin salir de casa e igual está bien que se acerque a ver si va todo bien. Explicándome el caso de una persona con problemas económicos que enlazó con otra que necesitaba ayuda para que le cocinasen y la ha contratado 2h al día, me insiste en que no se puede perder de vista que *todas las personas tienen recursos, que pueden ser comunitarios. Por eso intentamos enlazar a personas del barrio que pueden ayudar a otras.*

Unas horas más tarde, en una reunión de referentes de MA en la que están reflexionando sobre los lugares que ocupan como profesionales respecto a la ciudadanía, me doy cuenta que ese “*no tenerlo todo bajo control*” que experimenté en mi primer día en Ponziana, es una posición meditada y consciente, y no una consecuencia imprevista de su forma de organizarse. Es una posición de apertura a la realidad, de permitir que ésta entre a la MA con toda su complejidad, y atenderla desde un lugar de cuidados que devuelve el protagonismo a las personas. Un “*hacerse cargo*”, por parte de los profesionales, que permite devolver la responsabilidad sobre la(s) vida(s), propia y ajena, a las gentes. Me interpela y me emociona ver el grado de implicación y de preocupación de estas profesionales por cuestionar su lugar, por querer pensar, por compartirlo conmigo, siendo conscientes de que es un lugar en movimiento, de que deconstruir el poder *sobre* las gentes para convertirlo en un poder *con* ellas es un proceso que no se puede concluir con recetas cerradas.

Y me despido de ellas, sintiendo ese afecto honesto que brota cuando experimentas prácticas verdaderas, que son verdad porque tocan lo real de la(s) vida(s), y tienen el valor de sostener el conflicto inherente a ella(s).

Esta visita se realiza entre el 1 y el 10 de diciembre de 2017 y se enmarca en el contexto de dos proyectos de investigación: un proceso de trabajo colectivo abierto desde 2016 entre Madrid y Trieste por el colectivo de investigación militante *Entrar Afuera*, cuyo nombre se inspira en uno de los lemas del cierre del manicomio triestino en los años 70; y la beca de investigación “*sobre el desarrollo de metodologías de intervención comunitaria*” de la Subdirección de Promoción de la Salud y Prevención de Madrid Salud (Ayuntamiento de Madrid), cuya duración es de enero a diciembre de 2017.

***Entrar Afuera* se benefició de una Residencia de Investigación del Centro de Estudios del Museo Reina Sofía, concedida a Francesco Salvini y a Marta Pérez entre 2016 y 2017 para desarrollar el proyecto**

“Ecologías Institucionales y Crisis”: <http://www.museoreinasofia.es/pedagogias/centro-de-estudios/residencias-investigacion/2016-2017>