



ANÁLISIS COYUNTURAL DE LA SITUACIÓN DEL BARRIO OLIVER ANTE LA COVID-19

A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS
QUE VIVEN Y TRABAJAN EN EL BARRIO

NOVIEMBRE 2020

Organiza:



Colabora:



Análisis coyuntural de la situación del barrio Oliver ante la covid-19 a partir de la percepción de las personas que viven y trabajan en el barrio.

Informe elaborado en el marco del convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza y la cooperativa de iniciativa social La Bezindalla para el proyecto de desarrollo comunitario «Fortalece Oliver 2020».

Plan Integral del Barrio Oliver (PIBO) 2020

Realizado por Atelier de Ideas, S.Coop.

Noviembre 2020



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
ENFOQUE DEL ANÁLISIS	7
Planteamiento del análisis	7
Encuentros participativos	7
Análisis de la percepción	9
Contraste de resultados.....	10
ANÁLISIS COYUNTURAL	11
El desconcierto inicial	11
La solidaridad vecinal.....	11
El redescubrimiento del barrio	13
El deterioro de la salud	14
El impacto emocional	18
La distorsión informativa	20
La emergencia social.....	21
Las condiciones de habitabilidad	25
El desbordamiento de la atención primaria.....	27
La brecha digital.....	30
La coordinación desde los agentes del barrio.....	33
CONCLUSIONES.....	36
TABLA RESUMEN DE RESULTADOS	39
ANEXO 1. Listado de entidades que forman las redes comunitarias del barrio Oliver	43
ANEXO 2. Aportaciones del Centro Municipal de Servicios Sociales de Oliver	45
ANEXO 3. Resultados del taller de jóvenes	47

INTRODUCCIÓN

El barrio Oliver puede presumir del compromiso que demuestran las personas que viven en él y las que trabajan en las diversas entidades, centros y proyectos que interactúan en su territorio. Muestra de ello es la existencia de varias redes que ponen su acento en la acción colectiva y comunitaria: la [Red de Embajadas de las Fortalezas de Oliver](#) (en adelante, Red de Fortalezas), la Mesa de Agentes, la Mesa de Infancia, la Red de Apoyo o el Programa Comunitario de Promoción de la Salud y Prevención de las Adicciones, entre otras¹.

La Red de Fortalezas se crea en 2018. Es una red comunitaria de proyectos, centros y entidades, vecinas, vecinos y profesionales del barrio que se han sumado al compromiso de hacer crecer las doce fortalezas identificadas de Oliver. Su objetivo es dar respuesta a las necesidades identificadas de Oliver y hacerlo de manera colectiva. Para ello, desde 2019, la Red de Fortalezas se organiza a través de los llamados Grupos de Acción Colectiva (GAC) en los que descansa la reflexión, creación, desarrollo y valoración de las acciones colectivas que se proponen en los siguientes ámbitos:

- Educación para la salud.
- Encuentros Intergeneracionales.
- Dinamización de la Rocalla del Parque Oliver.
- Conocimiento mutuo entre proyectos.
- Comunicación y difusión de la Red- Radio comunitaria intercultural.

NECESIDADES DEL BARRIO OLIVER

1. Mejora de la convivencia.
2. Mejorar la relación de convivencia vecinal entre los diferentes grupos culturales.
3. Mayor seguridad ciudadana y superar la percepción de inseguridad ciudadana en la que vive una gran parte de la población del barrio, especialmente la de mayor edad.
4. Mejora sobre limpieza y salud pública en solares, calles y diferentes espacios.
5. Mejora de vivienda y la habitabilidad.
6. Mejora de la salud de buena parte de la población.
7. Revertir la situación educativa actual.

¹ El listado de las entidades, centros y proyectos que conforman cada una de las redes se puede consultar en el anexo 1.

8. Intervenciones urbanísticas en zonas en pésimas condiciones.
9. Mejora de la movilidad urbana y comunicaciones con el resto de la ciudad.
10. Aumentar la autoestima colectiva.
11. Modificar la imagen negativa del barrio dentro del propio barrio.
12. Mejora de la imagen del barrio en el resto de la ciudad.
13. Atender la soledad de las personas mayores que viven en el barrio.
14. Necesidad de promoción personal de jóvenes/adultos.
15. Plan de intervención con perspectiva global (urbanismo, vivienda, servicios sociales...)

FORTALEZAS DEL BARRIO OLIVER

1. Barrio dinámico y participativo
2. Barrio generoso y voluntarioso
3. Oliver, un barrio luchador
4. Sentimiento de pertenencia
5. Capacidad de soñar
6. Capacidad de Escucha
7. Capacidad de ver las necesidades y unirnos
8. Capacidad de crítica y autocrítica
9. Reconocimiento al movimiento reivindicativo vecinal
10. Barrio Verde con espacios que favorecen el encuentro
11. Diversidad de culturas, diversidad de ideas
12. Barrio Oliver, como vivir en un pueblo

Todo el trabajo colectivo se vio paralizado con la declaración del Estado de alarma el 14 de marzo de 2020. Un periodo convulso que alteró la rutina de las vecinas y vecinos de Oliver y el funcionamiento de los proyectos y entidades del barrio.

A principio del mes de junio, en la Mesa de Agentes se planteó la necesidad de actualizar el diagnóstico de barrio, pero la realidad de los proyectos (teletrabajo, situación inestable, necesidad de reinventarse, menos contacto con usuarios) y el momento temporal del año, con el verano a la vista, hicieron que resultase complicado encajar el proceso necesario para saber cómo estaba afectando la situación a Oliver.

En ese momento, también se habló en la Mesa de Agentes de la necesidad y posibilidad de COMPARTIR las vivencias de la situación de confinamiento vivida y dedicar un momento de AUTOCUIDADO a los agentes participantes.

La Bezindalla se ofreció a facilitar la actualización del diagnóstico en el marco del proyecto Fortalece Oliver 2020 y proporcionó el apoyo técnico para realizarlo dando lugar finalmente a este proceso.

Buena parte de los proyectos, centros y entidades del barrio pusieron su mirada para obtener un análisis conjunto del barrio que sirviera, por un lado, a cada proyecto en su actividad cotidiana y, por otro, para dar respuestas colectivas a las necesidades de Oliver.

ENFOQUE DEL ANÁLISIS Y METODOLOGÍA APLICADA

Planteamiento del análisis

El punto de partida para el análisis lo dieron las necesidades y fortalezas de Oliver consensuadas por la mayoría de los agentes del barrio. El carácter de las mismas se considera estructural porque hace referencia a lo que permanece a lo largo del tiempo y, a largo plazo, es lo que lo determina todo. Son unas condiciones que precisan de plazos muy amplios para lograr algún cambio.

El interés del estudio, no obstante, puso el foco en lo coyuntural, en lo pasajero, aquello que desaparecerá una vez se superen las circunstancias del momento (pandemia global provocada por la covid-19). El problema de lo coyuntural es que mientras está sucediendo obliga a atender una serie de problemas de carácter inmediato. El interés del análisis era precisamente este: detectar los problemas surgidos a raíz de la pandemia y conocer las respuestas que se han dado desde el barrio para afrontarlos.

No se puede obviar que los aspectos coyunturales y los estructurales van de la mano. Las necesidades originadas por el contexto actual pueden estar estrechamente vinculadas a las necesidades estructurales del barrio o pueden sacar a la luz nuevos problemas. Las respuestas del barrio seguramente tienen su raíz en las doce Fortalezas de Oliver. Por ello, también se consideró necesario incorporar la reflexión final de cómo lo coyuntural ha afectado a lo estructural.

Encuentros participativos

Para captar la percepción de las personas que viven y trabajan en el barrio Oliver se organizaron cinco encuentros con las entidades integrantes en la Red de Fortalezas.

Las reuniones fueron de tamaño reducido para respetar las medidas de seguridad y en grupos homogéneos para facilitar el diálogo entre las personas asistentes.

Nº	Encuentros	Fecha	Participantes		
			Mujeres	Hombres	Total
1	AVV Aragón	22/09/2020	9	2	11
2	Unión Pastoral	24/09/2020	5	4	9
3	Mesa de Agentes	24/09/2020	8	4	12 personas (representando a 20 proyectos/entidades)
4	Jóvenes (12-25 años)	07/10/2020	1	4	5
5	Centro de salud	08/10/2020	4	0	4

Los encuentros, a excepción del de jóvenes, consistieron en un espacio de diálogo fluido, facilitado por profesionales, en los que se pretendía dar respuesta a las siguientes dos preguntas:

1. ¿Cómo ha afectado la pandemia al barrio? (en qué ámbitos o aspectos se ha visto afectado el barrio)
2. ¿Qué respuesta se ha dado desde el barrio a cada uno de estos aspectos o ámbitos?

El de jóvenes por su parte, tuvo un carácter más lúdico y contó con un espacio de reflexión final en el que las y los participantes respondieron a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué ha cambiado en el barrio con la pandemia?
2. ¿Cómo hemos pasado la pandemia las y los adolescentes?
3. Lo que había, lo que no había y lo que me hubiera gustado que hubiera en casa.

Los encuentros estuvieron co-facilitados por La Bezindalla y Atelier de Ideas. Para el taller de jóvenes se contó con la ayuda de dos educadores de la Casa de Juventud.



Taller AVV Aragón



Taller Unión Pastoral



Taller Profesionales



Taller jóvenes



Taller centro de salud

Análisis de la percepción

Para realizar el análisis desde la percepción de las personas asistentes a los talleres se extrajeron sus voces de forma anónima uniéndolas en un discurso común que mostrase las vivencias compartidas por todas ellas.

Las voces coincidentes se agruparon en torno a grandes temas, que son los que sirven de hilo conductor de los resultados y facilitan la lectura del documento. La selección de unos u otros temas ha dependido de que fueran respaldados por más de una persona. Se ha reservado un tema específico para recoger las vivencias en primera persona de la juventud.

En el análisis de las voces se ha tenido en cuenta:

- la perspectiva de género
- la perspectiva de las personas que viven en el barrio y la de las personas que trabajan en el él.
- La perspectiva de la juventud.

Para ello, las voces femeninas se muestran en naranja, las masculinas en azul y con fondo beige se resaltan aquellas nombradas por las y los profesionales que trabajan en el barrio. En el caso de las y los jóvenes, su voz se muestra en color beige, sin distinción entre chicas y chicos para garantizar su anonimato.

Las opiniones que contaban con una única opinión han quedado recogidas en una tabla resumen final. En ella se suman también las aportaciones que se realizaron por escrito por aquellas personas que no pudieron asistir a los talleres.

En las conclusiones finales se entrecruzan los resultados del análisis de la percepción con las necesidades estructurales y las fortalezas del barrio Oliver.

Para completar el análisis se han añadido dos anexos: las aportaciones realizadas por el Centro Municipal de Servicios Sociales de Oliver (anexo 2) y el detalle de los resultados recabados en el taller de jóvenes (anexo 3).

Contraste de resultados

Una versión borrador del documento fue enviado a todas las entidades que forman la Red de Fortalezas para contrastar los resultados. Con las aportaciones que enviaron se redactó la versión definitiva del documento, que se presentó a principios de noviembre de 2020.

ANÁLISIS COYUNTURAL DE LA SITUACIÓN DEL BARRIO OLIVER ANTE LA COVID-19

A continuación, tal y como se ha explicado en la metodología, se exponen las voces anónimas de las personas que han participado en el estudio. Se puede distinguir si pertenecen a mujeres, hombres, profesionales o jóvenes conforme a la siguiente leyenda:

En naranja, voces mujeres

En azul, voces hombres

En beige, voces de jóvenes y adolescentes (sin distinción de sexo)

Resaltadas en fondo beige, voces de los y las profesionales

El desconcierto inicial

La declaración del Estado de alerta el 14 de marzo de 2020 sacudió de forma inesperada a toda la población. Vecinas, vecinos y profesionales del Barrio Oliver describen ese impacto inicial como una confusión paralizante, un momento en el que nadie sabía qué tenía que hacer.

«Yo creo que durante este tiempo era una situación que nos ha pillado tanto a profesionales como a familias y a todas las vecinas del barrio, nos ha pillado tan de sopetón que no hemos podido reaccionar en un primer momento.»

«Nos ha venido de golpe y nos ha tirado de una manera que nos ha barrido todo el trabajo que se ha hecho en meses. De un día para otro te quedas sin alumnos, sin estar preparado con la compañera de poder dar un material online o... Nos hemos visto sin fuerzas, sin nada.»

«En un primer momento fue como la paralización de todo porque ya no había ni celebraciones, ni reuniones, ni atención a la... [...] Fue como un corte muy grande, que suponía como un peso. Decir, pero qué es esto.»

La solidaridad vecinal

Superado el desconcierto inicial, en los momentos de confinamiento más estricto, se despertó una solidaridad espontánea entre las personas que vivían cerca. Ir a comprar comida o medicamentos a aquellas personas más vulnerables o que no podían salir o el comprobar que nadie faltaba a la «cita de las ocho» son muestras de esa preocupación y solidaridad que surgió entre vecinas y vecinos del barrio Oliver.

«Hubo un mayor derroche de solidaridad hacia los demás. Nos ocupábamos todos los vecinos de echar una mano a los que estaban solos, de echar una mano en la medida de lo posible. Llamabas: oye, ¿te hace falta algo? Ya sabes, todo el mundo se ofrecía para ayudar.»

«Una vez al día salías y mirabas a ver si estaban todos, por eso de la relación con el vecino, sobre todo en mi calle que es pequeña y somos pocos, entonces de una esquina a la otra casi te ves, entonces más o menos veías: falta el señor Paco, hay que tocarle a ver si está...»

Otra faceta de aquella solidaridad fueron las llamadas telefónicas de apoyo que se realizaron entre vecinas y vecinos. Estas surgieron bien como iniciativa personal, bien a través de diferentes colectivos del barrio (Club de jubilados, Unión Pastoral y Centro Comunitario, entre ellos) o bien desde el Servicio de Mayores del Ayuntamiento.

«En algún momento dijimos 'esta semana vamos a llamar a las personas que conocemos entre todos'. [...] Cada uno llamaba un poco a las personas que conocía, un poco animándonos.»

«Cada día durante el confinamiento siempre llamaba a una abuelita que vivía sola, cada día le llamaba [...] Y la pobre pues se ponía contenta, estaba como esperando que le llamara y te sentías también tú bien porque ella también se sentía bien.»

«Del centro de los viejos, que digo yo [en referencia al Club de Jubilados], que como soy socio, cogieron la lista y te llamaban.»

«Una cosa muy buena de parte del Ayuntamiento [Servicio de Mayores], de aquí del barrio también, no te puedo decir quién fue. Me han llamado varias veces para decirme si estaba sola, si necesitaba algo, si tenía quien me subiera la compra...»

Al prestar una mayor atención a su entorno más próximo, más vecinas y vecinos de Oliver descubrieron a las personas que vivían cerca y se interesaron por ellas, despertándose una empatía sincera hacia las situaciones más complicadas.

«Pensando en los que vivimos en el barrio, pero no nos conocemos, o sea no hemos hablado nunca, que en los comercios se entablaba como un charrar, un hablar, un empatizar con quien decía tal cosa y entonces había como comentarios de todos, como de apoyo: sí, pues te entiendo, pues tal, pues anda que...»

«He hablado con vecinos que han dicho: no me podía imaginar que estos chicos del tercero fueran como han sido. No me podía imaginar que esa vecina que nunca habla estuviera todos los días y bailara y cantara. Y ahora te saludas, hablas, te paras, preguntas, qué tal los chicos, qué tal la familia.»

Un ejemplo de las muestras de apoyo que se dieron entre los habitantes de Oliver queda recogido en este testimonio compartido por un vecino.

«En mi bloque se murió un vecino. Corrió como la pólvora esa noticia por los balcones. Fue muerte por Covid y la mujer estuvo también muy, muy enferma, pero la mujer salió, él no. [...] Entonces la sorpresa fue que al día siguiente de enterarnos todos de la muerte, el patio de entrada estaba todo lleno de papeles dándole el pésame, que allí nos tenía... Y ella cuando entró, cuando volvió de la clínica y se encontró el patio entero, pero si somos 29 igual había 30 dibujos de niños, palabras de ánimo...»

El redescubrimiento del barrio

Las limitaciones a la movilidad comportaron una mayor vida en el barrio y, por tanto, un mayor aprovechamiento de sus recursos. Esto se percibió claramente en el comercio de proximidad que en algunos casos se vio reanimado ante la mayor demanda de sus productos. A pesar de ello, no se ha podido evitar que algunos establecimientos reduzcan su actividad comercial o cierre debido a la situación.

«Como no podíamos salir muy lejos a comprar, teníamos que comprar en comercios del barrio y esa cosa ha favorecido un poco la relación entre vecindad con ese comercio, que de una manera se ha reactivado.»

«En otros barrios también, pero aquí lo del cierre de algunos negocios que por lo menos han puesto que se han ido de vacaciones o ya no han puesto nada y no han vuelto. Y otros que han reducido los horarios y ahora solo abren por la mañana, en algunos ha pasado.»

Dentro de los recursos que ofrece el barrio, el Parque Oliver ocupa un lugar relevante por toda la historia de lucha vecinal que lleva tras sus espaldas. Este espacio verde ha vuelto a jugar un papel fundamental para los habitantes del barrio y barrios adyacentes, sobre todo a partir del momento en que se flexibilizó el confinamiento. Para algunas vecinas y vecinos era ya un lugar de referencia, para otras fue todo un descubrimiento, un lugar donde pasear, hacer deporte o aprender a montar en bicicleta los más pequeños.

«Yo vivo enfrente de parque y creo que mucha gente de los bloques de al lado ha descubierto el parque. En cuanto fue posible salir yo he visto a gente que iba al parque con los niños que no iba habitualmente.»

«Lo que he visto mucho en el parque este confinamiento ha sido chavalillos aprendiendo a ir en bicicleta, barbaridad, como nunca había visto yo en el barrio bicicletas por el parque.»

Además del Parque, las personas que viven en el barrio y también en sus alrededores han sabido sacar provecho de otros espacios como el tramo del Corredor Verde de Zaragoza que atraviesa sus calles o los antiguos caminos que unían esta zona con otras colindantes.

«El parque efectivamente fue como un resorte, que nos ha dado la vida en el momento que nos dejaban salir un poquito. Pero el corredor verde ha servido de elemento de paseo a toda la zona de Delicias, Vía Hispanidad...»

«Ha habido familias, sobre todo gente joven con críos, recuperando lo de andar por los caminos del entorno, o sea, hacia Miralbueno, hacia..., como esa recuperación de los límites del barrio, como descubrir, vamos. Eso es algo que yo tengo de recuerdos de ir con mi padre de pequeña.»

El deterioro de la salud

Una de las consecuencias del Estado de alarma fue la paralización de todas las actividades que se venían realizando en el barrio. Esto supuso para muchas personas, sobre todo para las de más edad, una ruptura en sus hábitos, una desorganización de su vida cotidiana, que no ha pasado en balde.

«El tener costumbre de salir dos días, por la mañana o por la tarde, cuando te tocara la actividad que fuera, pues de tener como una cosa establecida entonces eso se ha echado mucho en falta [...]. Ha creado mucha ansiedad a las personas, muchísima ansiedad, porque hay personas que necesitan lo de relacionarse con otras personas en actividades o solamente que te vayas a tomar un café.»

«Yo solía ir al comunitario, los lunes, miércoles, los viernes a las tertulias que teníamos, pues esa rutina a mí me partió. Sabía cuándo era lunes porque ya me dejaba por la noche las bolsas preparadas para subirme y llegar y encerrada en casa...»

La realización de actividades, más allá del entretenimiento, tienen un claro componente de salud por lo que conllevan de relación con otras personas, de actividad física y de

rutina diaria. Esto es especialmente importante para las personas mayores, que además del cese de las actividades han visto cerrarse muchos de sus espacios de referencia.

«Es cierto que las actividades a las personas nos ha dado mucha salud, quiero decirte que eso se ha valorado, que se ha ido menos a los médicos y las actividades nos han servido para esos vacíos que tienes que no sabes dónde ocuparlos, pues tenerlos sanamente.»

«En el barrio te puedo comentar que había mucha gente que estaba apuntada a muchísimas actividades o aunque sea a una o dos. Y eso a ellos ya les servía para tener un contacto con la población, con el barrio: me mantengo, salgo. Sí que es verdad que se hicieron lo de los paseos saludables para intentar activar a esa población. Muchas quejan son de eso, pues que ahora mismo, debido a las circunstancias, no hay ese tipo de recursos y se sienten muy solos.»

«A nivel barrio es que ahora mismo no hay actividades, no hay movimiento para ellos [personas mayores]. Claro, que la situación es así. Luego se han cerrado la mayoría de los Centros de Día, los pocos que han abierto han tenido que cerrar algunos porque ya ha habido picos de covid, entonces están muy desamparados.»

Algo parecido ha vivido la juventud de Oliver, que a la vez que ha notado la falta de actividad física y de rutinas saludables también se ha visto afectada por el cierre de sus espacios de referencia, en concreto, el de la Casa de Juventud Oliver-El Túnel.

«Poder tomar el aire hemos podido, de una forma u otra. Tomaba el aire en la terraza. Lo que es andar, andar por la calle, eso lo he echado de menos. Es que se notó un montón de estar ahí acumulando estrés y tal y no poder salir a despejar ni nada a la calle.»

«Engordé, claro, en cuarentena mucho llamar a Glovo, mucha hamburguesita y mucha cosa [...] Es que era sedentario, o sea, yo me veía así en el sofá y era como, bufffff, qué es esto.»

«Del primer confinamiento, de venir de lunes a domingo, por la mañana y por la tarde, a directamente no venir ningún día y es como, mierda, necesito algo, ¿sabes?, necesito mi rutina de por la tarde y por la mañana venir aquí. Como que me cortaron.»

Las actividades que pudieron adaptarse al formato virtual, como el grupo de lectura «Oliver, un barrio que lee», que tuvo una conexión diaria a través de WhatsApp, ayudaron a recuperar unas rutinas saludables, reforzaron las relaciones entre sus integrantes y aliviaron la soledad de algunas personas. También desde la Casa de Juventud se promovieron nuevas actividades online para seguir en contacto con las y los jóvenes, como el concurso «Oliver desde tu ventana».

«Yo pertenezco al grupo de lectura de Oliver y también durante el mes de todo julio y parte de agosto pues nos conectábamos por las mañanas con los móviles... Y eso a mí me daba vida. Era clases o leer poemas, y como eso a nosotras nos motivaba pues estábamos encantadas para ver si se conectaban. A mí me daba vida, lo estaba esperando, porque todas estas cosas las he echado mucho de menos, todas.»

«Una cosa característica más del barrio o del grupo "Oliver, un barrio que lee", que eso ha sido una absoluta maravilla.»

«También hice un concurso 'Oliver desde tu ventana' y lo organizaban estos [educadores de la Casa de Juventud]. Foto en las ventanas, tenías que mandar un audio contando lo que nos gustaría.»

También se vio la necesidad de retomar los «paseos saludables por el parque» que ya se hacían con anterioridad de forma grupal. Una vez superado el periodo de confinamiento y aislamiento, desde el GAC Intergeneracional de la Red de Fortalezas (Centro Municipal de Servicios Sociales y Centro de Salud principalmente) se solicitó ayuda a la Red de Apoyo para realizar estos paseos acompañados con personas mayores. Esta acción más allá de dar seguridad o activar la actividad física, puso en evidencia la necesidad de contacto de esta población tras el confinamiento y, en especial, de las mujeres de mayor edad. Los paseos saludables se mantuvieron hasta primeros del mes de julio, momento en el que hubo nuevas recomendaciones para que las personas mayores se quedaran de casa.

«Y luego lo vivimos también desde la Red de apoyo del barrio. Nosotros asumimos lo de salir a dar paseos con los ancianitos que llevaban dos meses encerrados, que les fallaban las piernas. [...] Ellos decían: lo más importante no es la caminata, lo más importante es que podemos hablar con alguien, estar con alguien, que nos escuchen.»

«Cuando se empezó a poder salir había unas personas, sobre todo en este caso mujeres un poco mayores, que tenían inseguridad, tenían miedo y temían salir a hacer el paseo. Entonces eso lo que motivaba o lo que creíamos que nos motivaba a pedir esa ayuda era sentirnos seguros, pero por otra parte también la necesidad de estar con otras personas. Entonces, como respuesta a ese momento de soledad sobrevenida por todos esos días, buscaron unos paseos en los que otras personas les acompañaban.»

Las personas mayores, como grupo de población más vulnerable ante la covid-19, se han visto relegadas a no salir de casa, a no participar en actividades y a relacionarse lo

mínimo con otras personas. Pero también las hay que no quieren dejar de hacer cosas, de sentirse activas y participar activamente en la vida del barrio.

«Cuando se dijo que no salgan los mayores y les veías y de preguntar: no tienen a nadie, por darles lo de la Red de Apoyo y esas cosas y decía un comerciante: uy, sí que tienen, si vienen los hijos, pero no le digas que no baje, o sea que no va a dejar de salir y hacer lo suyo, o sea, también esos mayores rebeldes o exigiendo su derecho a seguir participando en la vida, pero sin dejarse ayudar.»

«Estamos una serie de personas, algunas viviendo solas, con muchas capacidades y con muchas posibilidades y no necesitamos más que que nos dejen hacer, no necesitamos más que una pequeña ayuda para entre nosotras no sentirnos solas y sentir y disfrutar y poder dar y además aportar vida fuera, en el barrio.»

La preocupación que surge en estos momentos para las vecinas y vecinos es la necesidad de reactivar las actividades en el barrio para que no pierdan la fuerza que tenían, no caigan en el olvido y no desaparezca esta fuente de salud, de convivencia, de relación y de vecindad.

«Queremos iniciar ya, por lo menos lo que se pueda, lo que se pueda para ir enganchándonos poco a poco, que no caiga en el vacío todas las actividades y todo lo que nos ha servido para ser personas más abiertas, para relajarte con tus vecinos y...»

«Yo creo que esta salud emocional que decíamos antes es el futuro, quiero decir, en lugar de ir al médico, [...] sostener estas actividades va ayudar a recuperar.»

El deterioro de la salud no solo ha afectado a las personas mayores o a la juventud sino que otros grupos de población también se han visto perjudicados por el sedentarismo y otros hábitos poco saludables que aún hoy persisten y que se suman al impacto emocional que ha acarreado toda esta situación.

«Hay familias que no es que sigan confinadas, sino que han encontrado un acomodo en ese sedentarismo dentro de casa y no quieren salir de casa. Nosotros tenemos un caso de un chaval que se encuentra cómodo en casa, no quiere salir. Le llaman y dices: oye, vente. No, es que estoy jugando a la Play o es que estoy viendo una peli o es que...»

«Estamos viendo familias y niños y niñas que siguen confinados, que apenas salen a la calle. Niños que nos han enseñado fotografías y han engordado muchísimo. Entonces la salud física de niños y niñas encerrados en sus casas en contextos muy limitantes, unidos a miedos

tan tremendos por todo lo que pueda pasar, va a generar una inestabilidad emocional y una serie de miedos que no van a ser fáciles de recuperar.»

«Yo he tenido que derivar bastante al CMAPA. Porque con esto del confinamiento pasamos de comprar rollos de papel higiénico a llevarse los paquetes de Ámbar como... ¿entiendes? [...] Que los problemas son generales para todo el mundo, pero cuando hay una persona más vulnerable pues se ha visto más afectado en ese nivel.»

El impacto emocional

La salud no se restringe a la enfermedad. La OMS la define como «un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». La salud emocional de la población se ha visto erosionada por todo lo vivido estos meses atrás. Una huella que se manifiesta claramente en el miedo que expresan vecinas y vecinos ante el contacto con el otro.

«Ahora es lo mismo pero de otra manera diferente, porque ahora estamos más en la calle, nos vemos. Personalmente para mí ahora me está dando más miedo que los 30 días ingresado. Porque sabía que los 30 días mientras no saliera de casa, salvo que me lo trajera mi mujer, difícilmente podía coger. Ahora es que ya no sabes dónde puede estar, dónde puede estar, por muchas precauciones que tengas.»

«La desconfianza que nos hemos creado entre unos y otros en esto de salir y si llevas o no llevas la mascarilla y eso ha venido para quedarse de momento, esa desconfianza, si nos criticamos esa parte como algo negativo.»

Este hecho también ha sido observado por las y los profesionales del barrio que valoran con preocupación las secuelas que puede tener en la población a todos los niveles.

«Hay familias que están metidas en sus casas y relacionándose mínimamente y eso es algo que estamos viviendo y yo no sé si las familias van a ser capaces de llegar a salir porque ese miedo les está atenazando.»

«Una de las cuestiones que más nos ha preocupado es cómo gestionar la incertidumbre con las familias, cómo las gestionan ellos, cómo la viven ellos. Cómo esa incertidumbre influye en las decisiones que toman en todos los niveles: en el nivel económico, en el nivel laboral, en el nivel relacional, en el ocio y tiempo y libre, en el nivel asistencia a los centros educativos, en el nivel asistencia a los servicios sanitarios,

en el nivel me hago la prueba o no me hago la prueba, me vuelvo a confinar o no me vuelvo a confinar.»

Como medida para aumentar la seguridad personal de la población frente a la covid-19 se impulsaron dos campañas de prevención y promoción de la salud a nivel de barrio. La primera, «Oliver con amor»², fue promovida desde la Mesa de Infancia de Oliver. Iba dirigida en especial a la población adolescente, constaba de imágenes visuales con mensajes positivos que invitaban a la adopción de medidas preventivas. A raíz de esta campaña, en el «grupo de educación para la salud» de la Red de Fortalezas se pensó en adaptar la idea para dirigirla a la población adulta, recogiendo aportaciones de otros grupos y creando la campaña «Nuestra Salud es nuestra responsabilidad»³. Su finalidad era que las personas recuperaran la seguridad para retomar sus actividades y alertar a aquellas que se habían relajado con las medidas de seguridad. Ambas campañas tuvieron difusión y repercusión en redes sociales y la segunda una mayor repercusión en medios de comunicación.

En ambos casos la llamada a la responsabilidad individual sirvió además para ahuyentar discursos sobre mandatos divinos.



«Si me pasa algo bueno, gracias Dios porque me has dado algo bueno y has protegido a mi familia. [...] Y todo lo contrario: cuando ha sido una cuestión negativa ha sido que el diablo me ha traído la covid a casa. Eso lo hemos visto en redes sociales. Ese sentido mágico de que las cosas no pasan porque yo pueda intervenir en ellas o porque yo pueda gestionarlas, sino que pasan desde ese sentido mágico.»

«Dentro del objetivo 3 de Promoción de la Salud y Prevención iniciamos una campaña iniciamos una campaña [...] con la población joven de mascarilla es amor [...] intentando precisamente abordar eso. Por un lado, hacer referencia a que la salud no es una cosa que venga de dios sino que es responsabilidad de cada cual. Y por otra parte

² <https://barriooliver.com/la-mesa-de-infancia-promueve-las-medidas-sanitarias-para-la-covid-19/>

³ <https://oliverfortalezas.com/acciones/>

«aumentar ese nivel de seguridad con una suma que es medida mascarilla + medida distancia + etc = seguridad.»

Atender el impacto emocional que ha conllevado el periodo de confinamiento y aislamiento y las consecuencias que de ello han derivado es uno de los principales retos a los que se va a enfrentar la sociedad en el futuro. Las vecinas y vecinos de Oliver también se pronuncian en este sentido.

«La salud emocional, no se sabe todavía el impacto de la salud emocional, pero eso va a estar ahí y atravesará todos los barrios pero aquí también.»

«Yo creo que tenemos que buscar la manera, no mandarle al psicólogo y al psiquiatra, pero tenemos que ir buscando la manera de ir quitándonos todos ese miedo a que de pronto el otro me va a contagiar, me va a dañar. Es difícil en estos momentos todavía pero creo que eso tenemos que trabajarlo muchísimo después.»

La distorsión informativa

Los mensajes y noticias difundidas por los medios de comunicación durante la pandemia contribuyeron a la expansión del miedo y la sensación de desasosiego entre la población.

«A mí lo que me ha pasado mucho en esta pandemia han sido las noticias y la prensa. En muchos momentos muy confusa porque decían distintas cosas por distintos sitios. Y luego además como un poco alarmista porque te dejaba como...»

«Gente que apagaba la televisión y que no querían ver nada porque les dejaba hecha polvo.»

A escala local, hizo mella el señalamiento del barrio Oliver como foco de contagio, una percepción distorsionada de la realidad que pudo ser compensada con la imagen positiva que se proyectó gracias a las dos campañas de prevención y promoción de la salud que se promovieron desde el barrio: «Nuestra salud es nuestra responsabilidad» y «Oliver con amor».

«La imagen como foco de contagio irreal del barrio ha estado y además ha influido en esa sensación de miedo que decía a las familias. Yo me he oído lo de no vayas al Parque Oliver que está el virus, como si el virus sobrevolara en algún sitio y se quedara adherido a un espacio.»

«Una cosa positiva es la campaña de salud, con lo que ha llegado de sensibilización y también de imagen positiva para el barrio, yo creo

que en los medios ha salido, hacia fuera a mí me ha parecido que... Y el trabajo que hay detrás compartido.»

En esta línea de desinformación hay que señalar también algunos bulos que corrieron por el barrio, que también se contrarrestaron con la labor informativa que realizó la asociación de vecinos y vecinas de Oliver «Aragón».

«Hubo informaciones que corrieron por el barrio, bulos, que no voy a entrar en detalle, pero que no corresponden a la realidad, que te decían una cosa y luego otra.»

«Yo quedé sorprendido de una cosa que dije en una misa y cuando me llegó un mensaje de lo que decía el párroco dije: ¿Cuándo dije yo eso? O sea, dieron vueltas y unieron con otra cosa y cuando dio el resultado de lo que yo dije, dije 'de dónde salió'.»

«Luego las redes, la información en las redes por parte de la asociación de vecinos se ha mantenido una información constante, objetiva, que no era tanto de opinión, o sea, alguna vez algún artículo de opinión, pero objetiva de los datos, cifras, de cosas pero también con esa mirada en positivo. Y por otro lado de otras redes extendiendo bulos o solo a: a ver qué está pasando aquí para meter el dedo para ver dónde están los del covid o lo que sea.»

La emergencia social

Muchas voces han alertado del fuerte impacto que está provocando la situación originada por la covid-19 en la población más vulnerable. Y es que las pandemias empeoran las desigualdades a las que ya se enfrentan estos colectivos: la pérdida de ingresos en familias que dependen de trabajos con bajos salarios o del sector informal, las insuficientes condiciones de habitabilidad de ciertas viviendas o las barreras lingüísticas (entre otros obstáculos) que afrontan las personas migrantes para acceder a la atención médica y otros servicios sociales, son claros ejemplo de ello. Un escenario desfavorable que se ha reproducido también en el barrio Oliver.

«Hay mucha población con empleos precarios, con economía sumergida, que ha visto sus necesidades básicas mucho más difíciles de cubrir, eso, a la par de un cambio de modelo de servicios sociales, con más dificultades de acceso, hay mucha gente desorientada.»

«La situación vivida ha puesto de manifiesto que la población vulnerable a la que estamos atendiendo es la que más ha padecido las consecuencias de esta crisis y sigue padeciéndola. Sabemos el papel de justicia social que tenemos desde las instituciones con las que

trabajamos en el barrio y esta situación vivida puede agudizar todo, todas las necesidades y carencias de esta población.»

«Ya no es la necesidad que hay en ciertas familias sino los que se van agregando, las familias que siempre han trabajado, que las personas solas trabajaban, limpiaban escaleras, cuidaban ancianos. Y todos les decían mejor no vayas, mejor nosotros buscamos la manera para tener al abuelo aquí en casa porque les daba miedo que la gente les trajera... Entonces hay gente que se ha quedado sin un poco... el margen de personas que estamos atendiendo en el banco de alimentos. Personas que nunca han estado pidiéndole a nadie nada porque siempre han trabajado.»

Esta situación ha puesto en evidencia las desigualdades existentes en el barrio y ha descubierto estas realidades a muchas vecinas y vecinos que desconocían que vivieran puerta con puerta con ellas.

«Una cosa más que no es que me sorprendiera pero sí que no sabía que existía en semejante volumen: familias hacinadas en una habitación de alquiler y con el covid, quiero decir las dificultades de todo tipo: económicas, de comida, que ha sido bastante excesivo.»

«A través de esas redes cercanas te enterabas de que hay un sinfín de gente que está pasándolas canutas, que necesitaban que se les llevase comida, supongo que ahora ya se han extendido más las ayudas, pero al principio sí que donde yo vivo había gente que estaba hacinada, estaban con un alquiler altísimo, con una habitación, con dos niños.»

Este contexto desfavorable no se lo pone nada fácil a las y los jóvenes que en algunos casos han visto evaporarse algunas opciones laborales.

«Si no hubiese habido confinamiento hubiese empezado a trabajar muchísimo antes [...] Yo quería echar de monitor de tiempo libre o muchas cosas así o de informática, pero claro... Es como, claro, ahora es que hay que esperar porque no sé si se van a confinar otra vez, no sé... [...] Ese es el problema, que ahora todo es esperar, los ERTes, los no sé qué, a ver qué tipo de contrato te hago...»

«Mi madre se dedica al espectáculo y yo justo iba a empezar [...] y fue como que cortó todo. Nosotros teníamos todo ensayado y fue de repente confinamiento. Entonces tiramos a la basura un montón de dinero, un montón de bolos, un montón de cosas y hemos estado un poco ahí, ahí.»

La respuesta del barrio, ante los estragos que la pandemia estaba causando en su población más vulnerable, fue la puesta en marcha de una red de apoyo vecinal en la

que vecinas y vecinos arrimaron el hombro para atender a las situaciones más frágiles. Para dar a conocer la Red de Apoyo se hicieron carteles que se difundieron a través de redes sociales y de cientos de octavillas y carteles visibles en comercios y en paneles o puntos informativos del barrio.

La Red de Apoyo inició su andadura el 20 de abril con 24 personas voluntarias; en junio habían realizado 147 atenciones. Desde sus inicios ha trabajado en estrecha colaboración tanto con el Centro de Salud como con el Centro Municipal de Servicios Sociales. Además, está en contacto con otras redes de apoyo surgidas en la ciudad durante la pandemia.

«La Red de Apoyo ha estado dando respuestas a gente [...] no tenía para comer porque estaba en un ERE y se había quedado sin nada [...] O gente que necesitaba solo que le fueras a comprar porque no podía salir de casa o porque tenía la enfermedad o porque era mayor o por lo que sea o gente que necesitaba medicación y se la acercabas, o sea, eso ha sido lo que ha dado respuesta la Red, con más de ciento y pico atenciones.»

«Entre vecinos se ha ayudado mucho. Yo muchas veces he ofrecido la red de apoyo y me decían 'no, no, no', que mi vecino me deja la compra en la puerta y yo salgo y la cojo'. Si no la Red de apoyo no hubiera podido sostener todo lo que se necesitaba, pero ni de coña, vamos.»



Una circunstancia que ha agravado la situación de la población más vulnerable es el cese de la atención presencial de los servicios públicos, en general, y de los servicios sociales, en particular, en todo lo que tiene que ver con solicitar ayudas, gestionar trámites y atender estas situaciones de vulnerabilidad. Toda la atención del Centro Municipal de Servicios Sociales se realizó a través de una línea 900, que se mantiene hoy en día en lugar del acceso directo al CMSS.

«Tú [antes] ibas, te citaban y te decían veinte dentro de dos días. Ahora primero llamas y si te lo cogen, te lo cogen. Y si no te lo cogen, pues te puedes fastidiar. Si vas, no te atienden. Cuando te atienden por teléfono te dan para dentro del tiempo que sea. Y durante ese tiempo, ese problema que es urgente, ¿quién lo soluciona? Nadie. Porque vayas donde vayas te vas a encontrar el mismo colapso.»

«Ha habido como un descuelgue de a quién nos dirigimos. Tenemos este problema y a quién acudimos. No hay nadie, no estábamos. Estábamos todos teletrabajando. Creo que ahí ha habido un problema importante. El vacío en el que se han visto inmersos de 'tengo que pedir una documentación', 'no tengo ordenador, ¿a quién se lo pido?'»

Un caso específico que se ve agravado por esta falta de atención presencial es el de las personas migrantes debido a las barreras legales y lingüísticas a las que se enfrentan. Una iniciativa que ayudó a paliar esta situación fue la contratación de intermediadores culturales.

«Hay una barrera importante que es el idioma: no saben leer. Si tienes que acceder a cualquier trámite tienes que saber leer y además tienes que entender lo que estás leyendo.»

«Los primeros que se nos infectaron fueron la etnia africana y ellos no hablaban muy bien. Entonces no te daban los contactos porque tenían miedo porque eran ilegales. Entonces al traerte los intermediadores y demás conseguimos que poco a poco la relación con ellos mejorara y al final sí que nos lo decían.»

Las y los profesionales que trabajan en el ámbito de lo comunitario y los servicios sociales son también conscientes de las limitaciones que imprime a su labor el no poder atender presencialmente a las personas usuarias. Se ha perdido la atención personalizada y con ella se ha mermado el cuidado hacia ellas.

«La necesidad que vemos es de reivindicar lo presencial en cuanto a los cuidados propios, pero también a los cuidados hacia las personas. No vale agarrarnos a lo telemático, a lo telefónico. A mí me cuesta más y el resultado es menor, menos satisfactorio, una gestión, una intervención telefónica. Me niego en redondo.»

«A través del contacto telefónico muchas veces no eres capaz de captar las necesidades porque es muy difícil para los profesionales. Aunque lo hemos intentado y hemos ido aprendiendo también a ello, pero se han sentido solas y solos.»

«Estamos hablando de dotar de recursos, pero esa labor de acompañamiento, de escucha... casi igual es más importante o igual

de importante y en eso no estamos poniendo el foco. No estamos poniendo el foco en a lo mejor acercarnos a la puerta de tal casa y a lo mejor pegarnos un capazo con una familia y decirles: oye, quiero escuchar cómo lo estáis viviendo. Quizá así podemos entender situaciones de absentismo, situaciones de confinamiento, situaciones de...»

No obstante, reconocen que han sabido adaptarse a las nuevas condiciones buscando soluciones creativas que les permitieran afrontar el nuevo contexto.

«Hay creatividad para la repuesta. Como que nos vamos ingeniando respuestas, por ejemplo, lo del comedor del Centro comunitario: la gente no se puede quedar, pero te llevas tu comida para la casa. Lo importante es atender a la gente. Que por eso cuando está la necesidad lo que hacemos en vez de restringir los servicios es potenciar los servicios.»

«Hemos podido tener creatividad en cuanto nos han marcado lo que no podíamos hacer, muy concreto: no vayáis a trabajar. Pero lo que no nos han dicho cosas, que hiciéramos cosas.... Hemos tenido libertad para hacer cosas que yo estoy seguro que si hubiéramos tenido que pedir permiso para hacerlas la respuesta hubiera sido no, en cuanto al trabajo con las familias, en cuanto al trabajo comunitario...»

Todo este contexto de emergencia social invita a reflexionar sobre cómo se van a atender las situaciones de mayor vulnerabilidad a partir de ahora y cómo se pueden sostener en el largo plazo los aprendizajes adquiridos.

«Hay respuestas muy diversas respecto a las necesidades básicas que realmente conlleven una reflexión de cómo estamos dando respuesta, qué gente sigue quedando fuera más allá del momento fuerte [...] Sobre todo el tipo de respuestas cómo las sostenemos en el tiempo.»

«Hay efectos de la pandemia que van a ser a largo plazo y menos visibles y creo que tenemos que estar muy atentos porque hay momentos de confinamiento, que todos hemos estado como mucho más atentos, y ahora muchas de estas cosas queda el peligro de que queden diluidas, hay gente que sigue sin tener acceso a muchas cosas, existe la Red de Apoyo...».

Las condiciones de habitabilidad

Un problema estructural al que se enfrenta el barrio es el de las insuficientes condiciones de habitabilidad de algunas viviendas. Unas circunstancias que se han visto agravadas durante el periodo del confinamiento más estricto.

«En las casas eso es un problema que no es por el covid, que es de siempre. Hay muy poca habitabilidad. A lo mejor viven siete en casa, tienen una o dos habitaciones. Y tienes a niños durmiendo en el salón. Y es verdad que en épocas de covid, claro, hay dos positivos y son siete en casa. Y dicen: pero cómo nos aislamos, si es que no hay manera de hacerlo.»

«Hay dos o tres temas que me parece que en el barrio han afectado de forma especial. Una tiene que ver con las infraestructuras de muchas viviendas en malas condiciones de habitabilidad y eso ha condicionado mucho por una parte el sufrimiento de las personas que vivían allí en esas condiciones sin poder salir a la calle y luego supongo que habrá afectado en el tema médico.»

«Creemos que ha influido mucho, mucho, mucho la calidad habitacional de cada vivienda para cómo ha vivido cada familia su situación respecto al covid. Y en este barrio hay muchísimas viviendas que no reúnen condiciones.»

Las y los jóvenes describen en primera persona cómo eran las condiciones de habitabilidad en sus viviendas y cómo notaron la ausencia de un espacio propio.

«Comparto la habitación con mis dos hermanos. Si quieres estar solo, ahí no hay casi ningún lugar. Si estás en la cocina hay alguien, si estás en el cuarto, hay alguien; si estás en el comedor, hay alguien.»

«Yo tengo una casa muy muy pequeña, yo no tengo habitación, yo duermo en el salón, entonces teníamos una habitación cada uno: yo estaba en el salón, mi padre estaba en la cocina...»

«Los futbolistas no habrán notado que habrá cuarentena, como tienen las casas muy grandes... Y yo sí lo he notado, yo sí y todo el mundo de Zaragoza creo que sí.»

La falta de espacio físico y personal obliga a una convivencia más estrecha que inevitablemente tensa las relaciones familiares, aunque esto se observe en los pequeños detalles cotidianos.

«Voy al comedor, les encuentro sentados [padres] y venir a sentarme. Era muy incómodo. Me siento, hay un silencio total y no sé qué decir... Pasaba siempre que no había nada, intentaba contar un chiste y si nadie se reía, yo me ponía a reír yo solo como si 'je, je, qué está pasando'.»

«Como antes yo no estaba tanto en mi casa, había cosas que me molestaban y no me daba cuenta. Por ejemplo, mi hermana cada vez

que dormía parecía que estaba masticando piedras. Y mi hermano roncaba.»

«Lo peor era que nunca, siempre que compraban el agua nadie lo ponía en la nevera. Y justo cuando pones una botella en la nevera, vuelves y está vacía.»

Si el confinamiento reduce las posibilidades de realizar actividades deportivas, estas a su vez se encuentran limitadas por la falta de espacio en las viviendas.

«Me hubiera gustado mucho tener una cinta de caminar para poder caminar. Yo que me hago 20.000 pasos al día porque sí, entonces... Como del salón al baño de mi casa son literalmente dos pasos, entonces era complicado hacer cardio dentro de una casa.»

«Me dio por el skate justo en medio de la cuarentena, me compré un skate. En medio de la cuarentena, en medio. Y tenía el skate y no lo podía usar y me frustraba. Mi pasillo es un metro cuadrado de pasillo, ya está.»

El desbordamiento de la atención primaria

Al trastorno que ocasionó la no presencialidad de los servicios sociales se sumó una situación parecida en la atención primaria, en la que también se priorizó el contacto por vía telefónica. La diferencia entre unos equipos y otros estuvo en que el centro de salud mantuvo sus puertas abiertas para realizar pruebas PCR y atender los casos que precisaran forzosamente una atención presencial, mientras que los servicios sociales permanecieron cerrados al público. Esta ambivalencia de estar el centro abierto pero no atender presencialmente (para reforzar las medidas de seguridad y los protocolos de limpieza), provocó situaciones conflictivas para las personas trabajadoras del centro de salud.

«La gente venía sin cita y no entendían que no podían pasar sin cita. Que yo no te estoy diciendo que no te vaya atender, te estoy diciendo que cojas cita para que no os juntéis cincuenta arriba en la sala de espera, que antes os juntabais, charrabais y eso ahora no se puede. Y la gente reacciona al no me deja pasar con no me quiere atender. Y eso no es así, aquí se está atendiendo a todo el mundo. Pero con cita. Qué pasa, que entre un paciente y otro ya no puedes hacerte uno cada cinco minutos porque tienes que limpiar, desinfectar, hacer un espacio seguro para el siguiente paciente. Eso no lo haces en cinco minutos.»

«¿Qué pasa? Que ahora está todo cerrado. De hecho, el Centro Municipal no atiende presencialmente aún. ¿Qué era lo que se encontraban? Ellos necesitan eso, lo necesitan: Necesito que alguien

me mire a los ojos. No quiero decirte con eso que hayan estado desatendidos, porque las prestaciones y los recursos se les ha dado igualmente, ha habido muchísima ayuda por alimentos que se les ha dado, incluso desbordante. Eso no, pero ellos muchas veces necesitaban el decir: es que necesito que me vea.»

La circunstancia de ser el centro de salud el único espacio de atención a la población abierto en el barrio, convirtió a los equipos de atención primaria en los únicos profesionales que podían atender las demandas de vecinas y vecinos, ya fueran estas más allá de sus competencias o tuvieran más que ver con el cuidado emocional que el sanitario.

«Me he visto muy limitada, y me imagino que mis compañeras igual, porque hubo un momento que la administración estaba toda paralizada pero nosotros no estábamos paralizados. Y la gente te demandaba [...] Yo me he visto, que he tenido que hacer gestiones que otras administraciones tenían que haberlas hecho y por demanda y por auxilio a la gente.»

«Pues como si voy a la peluquería y me desahogo con la peluquera, aunque no tenga nada que ver el asunto con ella. Nos hemos visto un poco desbordados. Yo en la salita estaba todo tan a flor de piel y todo...»

«Y también para el profesional, pues imagínate. Asumir todo eso el profesional que estaba en esos momentos allí, asumir todas esas circunstancias. No solamente las sanitarias sino la emocional.»

La necesidad expresada por las y los vecinos de ser atendidos presencialmente generó sentimientos de indignación ante un servicio que consideraban insuficiente.

«Antes llamabas: cómo te llamas, para hoy martes no, pero para el jueves tienes cita, vale, para el jueves, a qué hora, a las 10:30, pues a las 10:30. Pero ahora...: si quiere no sé qué toque el uno, si quiere lo otro, toque el 2, si quiere... Te pone la cabeza así, te hacen repetir tu nombre y tus apellidos y la fecha de nacimiento un montón.»

«Me puse muy serio y dije 'de aquí no me voy hasta que no me vean porque no puedo abrir este ojo'. Efectivamente cuando me vio, porque fue mi médica además, enseguida dijo, sí, sí, que lo llevas mal. Pero es que no me dejaban pasar de la puerta y el teléfono no lo cogéis.»

«Tuve que ir yo por los ojos y apenas me atendieron. Salió el médico a la puerta, me dio algo que no me tenía que dar... Digo, esto está tan desbordado de todo que te dan lo primero para que te vayas. Y a eso no hay derecho.»

Esta indignación llegó a provocar que se rebasaran algunos límites en cuanto al respeto hacia el trabajo de las y los profesionales sanitarios y también puso de manifiesto la incompreensión ciudadana hacia el desbordamiento que sufrían los equipos de atención primaria.

«La población exigía una serie de cosas que nosotros no podíamos en un momento dado abarcar tanto. Porque ahora mismo la población necesita mucha atención presencial y te la exigen, te la exigen, pero... [...] Entonces se nos castigó un poco. Un poco bastante. [...] Entendemos como profesionales que tenemos que estar, que es nuestro trabajo, etc., etc., pero tanto castigo... puff...»

«Nosotros teníamos resultados con cinco o seis días de retraso, de las PCR, por ejemplo, y la gente llamaba diciéndonos sinvergüenzas, que no queríamos trabajar, cuando igual hacíamos 180 llamadas al día por persona y nos quedamos todos los días hasta las ocho de la noche. Yo estuve y mis compañeras también 35 días seguidos de ocho a ocho. Y aun así, se nos trató fatal.»

Estas manifestaciones de incompreensión entre profesionales y personas usuarias, se compensan con las expresiones de empatía que se recogieron de unas hacia otras.

«Pero fíjate, la visión del trabajador, de la familia, del mismo usuario... Y cada uno te lo va a contar de una manera y todo el mundo tiene razón. Cada uno lo hemos hecho como mejor hemos podido y como mejor lo has intentado. Ha habido mucho, mucho detalle solidario, muchísimo también.»

«Ella misma [la médica] me expresó que a ella le costaba muchísimo atender así a los enfermos sin poder verles, ni tocarles ni nada, 'pero no nos queda más remedio'. Luego es que yo no sé cómo están viviendo también la situación esta los médicos de atención primaria.»

«Yo entiendo también que la población esté indignada en cierto modo. Si yo me he sentido como usuaria y también he visto esa... Pero, claro, llamas aquí, comunica. No significa que te comuniquen porque... Porque está todo desbordado. Pero, claro, el personal, el usuario se siente desatendido.»

Y de esta comprensión mutua, surgen de manera espontánea muestras de apoyo y agradecimiento hacia los equipos médicos.

«Aquí hay gente que incluso a las PCR nos ha traído bombones, en plan de 'nos habéis tratado muy bien'. Hay abuelitas que te mandan besos y abrazos desde el teléfono, de gracias por llamarme.»

«Y la gente te dice: oye, no me has podido solucionar nada, pero por lo menos me has escuchado.»

Más hacia lo interno del centro de salud, se destaca que el desbordamiento de los servicios de atención primaria tuvo también un efecto positivo: el apoyo mutuo, la colaboración estrecha y la comunicación continua entre las y los profesionales del equipo médico.

«Creo que eso también ha generado grupo, aquí en el equipo. Yo creo que hay más comunicación entre los profesionales a raíz de esto, se confía más. Ya no es tanto como el médico, la enfermera. Medicina confía mucho en enfermería, enfermería trabaja ahora muchísimo con trabajo social que antes igual no trabajábamos tanto.»

«Ante esta situación tan desbordante estábamos como a la deriva. Y decías 'ostras, socorro'. ¿Y a quién se lo decías? A quien tenías al lado. A la compañera enfermera, la auxiliar, el médico, el que fuera [...] Pero eso es lo bueno que hemos tenido también, que el apoyo a nivel de compañeros ha sido muy positivo. Menos mal.»

La brecha digital

Una de las desigualdades que se ha acentuado en este periodo ha sido la ocasionada por las diferencias de acceso o conocimiento de la población en relación a las nuevas tecnologías. Esto está relacionado tanto con la falta de dispositivos y medios en los hogares como con la falta de competencias digitales de una parte de la población.

Las herramientas están. Lo que no tienen es la capacidad de poder hacer esos trámites necesarios que decíamos: de solicitar la documentación, una vida laboral, por ejemplo, una tarjeta de empleo. [...] Creo que es una cuestión más de capacidades y de habilidades [...] Todos los chavales tienen un teléfono móvil pero ninguno sabe entrar al INAEM.»

«Muchas veces para cualquier cosa ni siquiera te cogen el teléfono. Y si no tienes acceso a internet estás perdido. Lo de la brecha digital está repercutiendo en una vulnerabilidad en todos los ámbitos. Ya no sólo en lo económico, servicios sociales, sino también en lo educativo, en el empleo, en todo.»

«Faltan también medios, dispositivos y conectividad [...] Y no es lo mismo un móvil, que te sirve para lo que te sirve, pero a ver quién puede resistir en teletrabajo continuo ni en teleeducación continua. Mis hijos han necesitado un ordenador y no solo uno. Y una impresora y una buena conexión...»

La juventud también se vio afectada por la falta de dispositivos en los hogares, tanto para hacer los trabajos desde casa que les mandaban del instituto como para tener mayor contacto con sus pares.

«Internet tenía, pero móvil y ordenador no tenía, solo podía usar o el móvil de mi primo que a veces me lo daba o Netflix y Youtube, porque ni móvil ni ordenador tenía.»

«[Mi madre tenía una tableta y solo me la dejaba para hacer cosas de trabajo y luego me la quitaba.»

«Ojalá tuviera un móvil para hablar con los amigos y jugar a videojuegos, a Mother Combat.»

Una de las iniciativas relevantes del barrio surgió del CEIP Ramiro Solans que puso a disposición de su alumnado sus ordenadores y tabletas para suplir la insuficiencia de medios que había en algunos hogares. Para la labor de reparto contó con la colaboración de la Red de Apoyo.

Lo que hizo [CEIP Ramiro Solans] fue poner a disposición de los chavales los ordenadores que tenía y demás y tiró de la Red de Apoyo para hacer ese reparto [...] Entonces se combinó esa respuesta para ir a ciento y pico domicilios, o sea, a ciento y pico chavales para dar respuesta a los deberes y llevarles cosas. Los ordenadores y las tablets los llevó la directora y algún profesor y la Red de Apoyo llevó los lotes de trabajo.»

La brecha digital se hace más visible en algunos colectivos como el de las personas mayores. Muchas de ellas han aprendido a hacer un manejo básico de los móviles y son capaces de participar en una videoconferencia, pero sigue siendo necesario reforzar los conocimientos digitales para este sector de población.

«El tema es que, de aquí a futuro, no lo podemos negar, todo va a funcionar online. Y entonces qué pasa con las personas de 70 años, ese es el problema.»

«Personas adultas [y más mayores] que a lo mejor sí que conocen el dispositivo de hablar con sus nietos por teléfono y en la videollamada, pero para otros temas, de la gente que estaba haciendo cosas en los grupos o en reuniones, se ha visto mermada, no ha sabido, le faltan esas habilidades.»

Uno de los problemas que ocasiona la brecha digital en un contexto de confinamiento es el aislamiento de aquellas personas que no llegan a poder conectarse, bien por la falta de medios o bien por no tener los conocimientos para ello. Algo que ha ocurrido tanto a nivel personal como a nivel de trabajo en redes y colectivos.

«Yo creo que esa brecha digital tiene muchas dimensiones de aislamiento, quiero decir, hay gente que dice me he podido conectar pues es que hay gente que no se puede conectar. Yo creo que ha generado un aislamiento muchísimo mayor, una dificultad porque todo era digital.»

«Hemos hecho reuniones virtuales [la AVV] pero estábamos la mitad de los miembros o menos de la mitad, o sea, aquellos que manejábamos el ordenador [...] Entonces a lo mejor tienes la facilidad de conectarte pero luego tenemos que poder llegar a que la gente sea autónoma, que cualquiera de los que estamos aquí nos podamos conectar a la vez si queremos, pero por lo menos que no sea porque no sabemos o no podemos.»

La brecha digital es la cara negativa de lo virtual, pero también tiene unas posibilidades enormes para acercar personas y servicios de apoyo cuando todo el mundo está aislado.

«Tengo dos hijos que viven fuera y todas las semanas hacíamos una videoconferencia y los he visto más que cuando todo estaba como si nada. Los veía todas las semanas y hablaba con mis nietos, con mis hijos y todo. Y la mar de bien.»

«La parroquia ha retransmitido las eucaristías, todos nos hemos lanzado al Facebook, en la tele, todas las plataformas para comentar, criticar, hablar y todo. Ya sea gente mayor, joven, todo [...] Gente como mi madre con 84, que nunca había utilizado una videollamada... Ya se le ha olvidado, pero por lo menos ese momento lo supo hacer.»

«Lo mismo que ha pasado con la iglesia. No podíamos acudir ni las personas ni las familias, pero la iglesia de Oliver ha podido entrar cada día en los hogares.»

Esta potencialidad de lo digital ha sido una oportunidad de aprendizaje para los equipos de profesionales y debe servir también para poner sobre la mesa la importancia de reducir la brecha digital como medio para reducir las desigualdades que de ella se derivan.

«Hay otras [actividades] que como no se podían hacer de una determinada manera, una vez que nos pusimos en marcha, tomó protagonismo el hacer las cosas también virtuales. La parte intergeneracional se puso en marcha un vídeo para la contada de cuentos; [...] tuvo mucho protagonismo la Radio Comunitaria, que era otro de los grupos, hacer un programa sobre la salud, sobre cómo estábamos viviendo la salud con el tema del covid cada grupo.»

«El tema del tener que trabajar con las TIC no nos ha resultado un problema sino una oportunidad para tratar de ser más creativos, tratar de explorar otras formas de trabajo que hasta ese momento teníamos más olvidadas.»

«La brecha digital para el sistema educativo existía ya de antes. Esto lo ha puesto más de manifiesto, lo ha hecho más fuerte, lo ha hecho más salvaje y con consecuencias peores, pero también nos da la oportunidad de decirles a los responsables y de buscar medidas para hacer una intervención compensatoria que nos coloque mucho mejor a esos escolares y a esas familias que van detrás después. Si conseguimos los dispositivos, las conexiones, las capacitaciones formativas que hacen falta, nos da la oportunidad de dar un salto que no lo hubiéramos hecho en un recorrido normal.»

La coordinación desde los agentes del barrio

La Mesa de Agentes del barrio Oliver es una red de trabajo que agrupa a agentes representativos de proyectos, entidades y colectivos de diversos campos de acción: salud, educación, acción social, intervención comunitaria, acción vecinal, vivienda y medioambiente. Suman un total de 19 agentes que, desde 2008, trabajan unidos con el objetivo de compartir visiones y análisis del barrio, algo que les permite plantear acciones conjuntas, aunar esfuerzos y desarrollar acciones comunitarias que fortalezcan al barrio y a sus vecinas y vecinos.

La paralización del trabajo presencial dificultó la labor de los agentes en terreno, pero no detuvo su coordinación desde la Mesa. Durante el Estado de alarma la Mesa de Agentes se reunió de manera virtual semanalmente en los primeros meses (abril-mayo) hasta marcar una periodicidad quincenal en los meses de junio y julio. El contacto continuo entre los diversos agentes ha puesto de relieve la importancia del trabajo en red y el valor de este espacio como punto de apoyo para las y los profesionales.

«Todo este tiempo la Mesa de Agentes se ha estado reuniendo desde el momento que se propuso [...] El que hayamos estado semanalmente conectados, aunque no se haya tocado en esas reuniones esa parte emocional, yo creo que sí que ha tenido mucho que ver, repercute en lo positivo de los profesionales, en ese apoyo profesional que hemos podido tener al vernos ahí continuamente.»

«Nos estuvimos encontrando cada semana y permitía de alguna manera compartir la información que cada profesional desde su espacio observaba, un elemento que a lo mejor no estaba en el ámbito de acción del otro pero en la vida de cada uno de nosotros sí.»

Un ejemplo de esta coordinación es la que se dio al inicio de la pandemia entre el equipo de atención primaria y otros agentes del barrio para prevenir el contagio de la covid-19 entre las personas usuarias de sus servicios.

«Aquí sí que con los coles hay muy buena relación, con las residencias también. Con el Centro de Salud, me refiero. Al principio de los principios la primera asistencia que dimos fue hacia las residencias. Cribamos a todos los abuelitos, cribamos a todo el personal de las residencias, les enseñamos cómo quitarse y ponerse los EPIS, cómo actuar ante un caso... [...]. Después de las residencias [...] fuimos a todos los coles a hacer una reunión, a solucionar dudas de los profesores. Nos enseñaron qué materiales tenían, nos preguntaron cómo utilizarlos [...] Hemos ido hasta la Formación de Adultos, también nos lo solicitó. Y luego el Equipo de Rastreo tiene un teléfono móvil particular y ese teléfono está dado a todos los colegios y a todos los centros para tener una línea directa con nosotros sin tener que pasar por admisión.»

La emergencia social provocada por la covid-19 hizo que la Red de Apoyo reforzara la actuación de los servicios públicos y la coordinación entre ellos, siempre sin perder de vista que la solidaridad vecinal no puede suplir en ningún caso la responsabilidad de la administración.

«Ha funcionado [la Red de Apoyo] de forma muy cercana, muy en relación, esto para mí es lo más importante, con los servicios que tienen que dar esa respuesta, o sea, nosotros considerábamos que lo que era extraño de una familia que estaba viviendo en una habitación en unas condiciones, o una señora mayor que no puede salir a la compra, o de una vecina que hay que ayudar, pensamos que eso tendría que estructurarse y tener respuesta de la administración.»

«Creo que hay solidaridad vecinal, que se han puesto en marcha iniciativas en las que se ha intentado otra respuesta en esta época donde no llega la administración. Y creo que este barrio es un barrio cohesionado y en ese sentido sí que se ha dado respuesta.»

El temor que transmiten las y los profesionales del barrio es que en lugar de que se ponga en valor todo lo logrado en el barrio a partir del trabajo comunitario, que este escenario tan poco favorable para la intervención comunitaria sea la excusa para reducir recursos y desarticular los proyectos promovidos en el barrio.

«Estamos en un paradigma donde este tipo de respuestas comunitarias no está valorado por nadie y no se es consciente, no somos conscientes, de lo que aporta [...] Si se cierra un recurso y nadie lo defiende, ¡pues mira qué bien!, dinero para otra cosa. Y sin embargo

no se parte de qué es, qué agente, qué respuestas da y qué beneficio da a la sociedad, a la comunidad ese recurso: la Escuela de árabe, los chavales no sé qué, las mujeres que están...»

«Esto ha tenido un impacto profundamente desarticulador de toda la acción y especialmente de todo lo que es comunitario.»

«Los responsables políticos, los decisores técnicos y las propias inercias profesionales que desde luego están, o han estado, potentemente centradas en lo propio, en poder resolverme, en cómo organizo el teletrabajo, cómo organizo la conciliación, cómo mantengo mi puesto, mi entidad en funcionamiento, mi proyecto de no sé qué. Y todas esas cosas han mermado mucha fuerza a los proyectos que teníamos abiertos [...] Me parece muy importante esa desarticulación que se ha producido.»

Porque se entiende que es desde lo comunitario desde donde se puede trabajar y lograr reducir las desigualdades a las que se enfrenta la población más vulnerable del barrio.

«En la medida en que se dejen de hacer [las actividades] se van a hacer retornar y se van a prescindir de ellas porque la forma de enfocar todo este tipo de cosas tiene en estos momentos la justificación que ese dinero que nos gastábamos en esto lo vamos a dar directamente a las familias, con lo cual a mí me parece que entramos en unas dinámicas muy peligrosas para todo lo que es trabajar colectivamente construyendo sociedad.»

«Este es un momento crítico para conseguir no hacer todavía más grave esa situación de vulnerabilidad que están viviendo las familias. Yo creo que ese es el reto más importante y lo tenemos que afrontar desde el trabajo comunitario como hacemos siempre. Desde esa responsabilidad y compromiso social.»

CONCLUSIONES

El discurso entrelazado de las personas que viven y trabajan en el barrio Oliver muestra una mirada similar hacia las consecuencias derivadas de lo vivido estos meses atrás, hacia los aprendizajes ganados y hacia los retos que les depara el futuro como barrio. Es una misma mirada aunque esta proceda de los ojos de jóvenes, mayores, vecinas, vecinos o profesionales.

Los grandes problemas que han sacudido al barrio Oliver coinciden en gran medida con aquellos a los que se han enfrentado todos los territorios:

- Recrudescimiento de las condiciones de la población más vulnerable.
- Aumento de las dificultades de conseguir empleo para la juventud.
- Deterioro de la salud de la población.
- Desbordamiento de la atención primaria.
- Cese de la atención al público de los servicios sociales y comunitarios.
- Ampliación de las desigualdades provocadas por la brecha digital.
- Impacto emocional producido por el periodo de confinamiento y aislamiento.

Bajando al detalle, sí se puede apreciar que **algunas de las consecuencias derivadas de estas situaciones han podido tener un impacto mayor en el barrio Oliver** ya que agravan algunos de los problemas estructurales del barrio:

- Las condiciones de habitabilidad de algunas viviendas, que ha repercutido en la calidad de vida de sus residentes durante el periodo de confinamiento.
- Las situaciones de vulnerabilidad de algunos colectivos que viven en el barrio, como es la población migrante.
- La imagen del barrio, que se ha visto atacada por bulos internos y por los medios de comunicación locales.

Ante esta cadena de problemas, **las reacciones de las personas que viven y trabajan en el barrio han sido variadas y se puede intuir fácilmente su vinculación con las fortalezas de Oliver:**

- La solidaridad vecinal, que ha devenido en una mayor relación con las personas del entorno más cercano y un mayor cuidado entre todas.
- La mayor empatía de las vecinas y vecinos hacia las situaciones de mayor vulnerabilidad existentes en el barrio.
- La reactivación del comercio del barrio.
- El aprovechamiento de los espacios verdes del barrio tanto por las personas que viven allí como por otras de barrios colindantes.

- El ímpetu de la ciudadanía de Oliver por seguir participando de una forma activa y directa en la vida del barrio.
- La coordinación entre buena parte de agentes del barrio que se ha mantenido a pesar del cese de la acción presencial.
- El compromiso de las y los profesionales hacia el barrio y el refuerzo de los equipos de trabajo y las redes de colaboración entre agentes.
- La puesta en valor de la acción comunitaria en el barrio y del papel que juegan las redes de vecinas, vecinos y profesionales, entre ellas, la Red de Fortalezas, la Mesa de Agentes, la Mesa de Infancia, las asociaciones de vecinas y vecinos o las parroquias.
- La creatividad para dar respuesta a las nuevas condiciones y aprender de ellas.

Algunas de estas reacciones se han articulado en forma de **respuestas organizadas desde el barrio que las hacen únicas**:

- La Red de Apoyo desde la que se han atendido a familias y personas en situación de vulnerabilidad y se han impulsado los paseos saludables.
- Las campañas de prevención y promoción de la salud para aumentar la seguridad personal de la población frente a la covid-19.
- El mantenimiento de algunas actividades adaptadas al formato virtual como «Oliver un barrio que lee» o el lanzamiento de otras nuevas como el concurso «Oliver desde tu ventana».
- La información objetiva emitida desde la asociación de vecinas y vecinos para contrarrestar los bulos.
- El papel de los intermediarios culturales para crear puentes de contacto con la población migrante.
- El reparto de dispositivos informáticos para el alumnado de Oliver.

Las reacciones y respuestas ofrecidas por el conjunto de agentes del barrio **han actuado de manera natural sobre algunos de los problemas estructurales del barrio, aliviando sus consecuencias sobre la población y ofreciendo nuevas posibilidades de actuación** de cara al futuro. Son principalmente las que tienen que ver con la mejora de la convivencia, de la atención a la soledad de las personas mayores y de la imagen del barrio.

También los **retos futuros planteados para el barrio** pueden ayudar a combatir algunas de sus necesidades estructurales como la mejora de la salud de la población o la promoción personal de jóvenes y personas adultas. En concreto, estos retos futuros son:

- Reactivar las actividades del barrio para que no desaparezcan.
- Promover medidas para atender las consecuencias derivadas del impacto emocional en la población del barrio.
- Reflexionar sobre cómo mantener la atención sobre los colectivos más vulnerables.

- Plantear cómo sostener en el tiempo los aprendizajes adquiridos.
- Poner sobre la mesa la importancia de reducir la brecha digital como medio para reducir las desigualdades.
- Poner en valor lo comunitario por los agentes decisores de la ciudad.

TABLA RESUMEN DE RESULTADOS

En esta tabla se recogen las ideas y opiniones recabadas en los talleres y las aportaciones recibidas por escrito por aquellas personas o entidades que no pudieron asistir. Se han agrupado en tres categorías: aspectos negativos en los que se ha visto afectado el barrio, aspectos positivos y respuestas ofrecidas por el barrio.

ASPECTOS NEGATIVOS EN LOS QUE SE HA VISTO AFECTADO EL BARRIO

- Recrudescimiento de las condiciones de la población más vulnerable.
- Aumento de los indicadores de vulnerabilidad social.
- Consolidación y ampliación de las zonas gueto del barrio.
- Puesta en marcha del Ingreso Mínimo Vital por la confusión que ha generado en las familias vulnerables (por su gestión desde el INSS, administración con un funcionamiento menos próximo que los servicios sociales y de mayor rigidez, y por el retroceso del IASS en sus prestaciones).
- Mantenimiento de formas de economía informal.
- Deterioro de la salud de la población: sedentarismo y otros hábitos poco saludables.
- Mayor afectación para las personas con discapacidad psíquica y salud mental.
- Debilitamiento físico y emocional de la población mayor.
- Existencia de situaciones que superan la respuesta de los servicios sociales en exclusividad: migrantes en situación irregular, demandantes de asilo, personas y familias sin alojamiento o en infravivienda, salud mental, etc.
- Desbordamiento de la atención primaria.
- Cese de la atención al público de los servicios sociales, comunitarios y de los espacios de referencia para la juventud.
- Respuesta de los servicios públicos en manos de la disposición individual de los equipos humanos que los prestan.
- Frustración de las y los profesionales y preocupación por la continuidad de la atención telefónica frente a la presencial.
- Paralización del sector cultural del barrio.
- Ampliación de las desigualdades provocadas por la brecha digital.
- Dificultad para seguir las clases desde casa (educación a distancia).

- Impacto emocional producido por el periodo de confinamiento y aislamiento.
- La soledad de las personas mayores.
- Mayor pesimismo en la población.
- Mala atención a la infancia debida a una respuesta errática determinada por la preocupación por las medidas de prevención.
- Cese de las actividades del barrio con el peligro de que no se vuelvan a poner en marcha.
- Insuficientes condiciones de habitabilidad de algunas viviendas, que ha repercutido en la calidad de vida de sus residentes durante el periodo de confinamiento y en la conflictividad en las familias.
- Imagen del barrio, que se ha visto atacada por bulos internos y por los medios de comunicación locales.
- Miedo derivado del impacto emocional que provoca el aislamiento innecesario de algunas personas, entre ellas, niñas y niños que no han retomado su asistencia a las clases.
- Estigmatización de las personas enfermas de covid-19.
- Contradicciones en la nueva normalidad: bares llenos y parques infantiles sin poder utilizarse; no ir a clase pero sí asistir a las actividades extraescolares.
- Relajación de las medidas de seguridad por jóvenes y adultos (no llevar mascarilla).
- Los proyectos menos implantados (con un menor respaldo institucional) se han encontrado en una situación de mayor incertidumbre.
- Cierre de algunos negocios del barrio o reducción de los horarios.
- Politización de la situación.
- Desarticulación de la participación democrática.

ASPECTOS POSITIVOS EN LOS QUE SE HA VISTO AFECTADO EL BARRIO

- La solidaridad vecinal, que ha devenido en una mayor relación con las personas del entorno más cercano y un mayor cuidado entre todas.
- La mayor empatía de las vecinas y vecinos hacia las situaciones de mayor vulnerabilidad.
- Acción vecinal: llamadas de apoyo, confección de mascarillas...
- Asistencia espiritual y retransmisión online de las eucaristías.
- El ambiente rural del barrio, que hace que se den unas relaciones más cercanas y se reduzca la sensación de soledad.
- Los paseos acompañados (Red de Apoyo).
- Refuerzo de la atención a las personas mayores a través de los servicios domiciliarios.
- Alternativas de ocio online para los jóvenes.
- La continuación de algunas actividades en formato online (Oliver, un barrio que lee) y la aparición de otras nuevas (Oliver desde tu ventana).
- La reactivación del comercio del barrio y adaptación de algunos establecimientos al nuevo contexto.
- El aprovechamiento de los espacios verdes del barrio tanto por las personas que viven allí como por otras de barrios colindantes (Parque Oliver, Corredor verde y antiguos caminos).
- El ímpetu de la ciudadanía de Oliver por seguir participando de una forma activa y directa en la vida del barrio.
- La coordinación entre los agentes del barrio que se ha mantenido a pesar del cese de la acción presencial.
- El esfuerzo de las y los profesionales por garantizar la accesibilidad a los servicios sociales, en la medida de lo posible de forma presencial.
- El compromiso de las y los profesionales hacia el barrio y el refuerzo de los equipos de trabajo y las redes de colaboración entre agentes.
- La cercanía a la población y a las redes del barrio por parte del equipo de servicios sociales.
- La puesta en valor de la acción comunitaria en el barrio y del papel que juegan las redes de vecinas, vecinos y profesionales, entre ellas: Red de Fortalezas, Mesa de Agentes, Mesa de Infancia, asociaciones de vecinas y vecinos o la Unión Pastoral.
- La creatividad para dar respuesta a las nuevas condiciones y aprender de ellas.
- El contacto con otras redes de la ciudad (Cáritas con la Unión Pastoral y la Red de Apoyo con las redes de apoyo de otros barrios)

RESPUESTAS OFRECIDAS POR EL BARRIO

- La Red de Apoyo desde la que se han atendido a familias y personas en situación de vulnerabilidad y se han impulsado los paseos acompañados.
- El banco de alimentos de la parroquia.
- Los grupos vecinales (como Oliver, un barrio que lee o la Unión Pastoral.)
- Confección por vecinas del barrio de mascarillas para la población y mascarillas y batas para las y los sanitarios.
- El servicio de taxistas con portes de mascarillas gratuitos.
- Las campañas de prevención y promoción de la salud para aumentar la seguridad personal de la población frente a la covid-19.
- La información objetiva emitida desde la asociación de vecinas y vecinos para contrarrestar los bulos.
- El papel de los intermediarios culturales para crear puentes de contacto con la población migrante.
- El reparto de dispositivos informáticos para el alumnado de Oliver.

ANEXO I.

LISTADO DE ENTIDADES QUE FORMAN LAS REDES COMUNITARIAS DEL BARRIO OLIVER

RED DE EMBAJADAS DE LAS FORTALEZAS DE OLIVER

1. Asociación Coordinadora del Parque Oliver
2. Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver «Aragón»
3. Biblioteca Municipal «Vientos del Pueblo»
4. Cáritas Diocesana
5. Casa de Juventud Oliver
6. CEIP Fernando el Católico
7. Centro Cívico Oliver
8. CEIP Ramiro Solans
9. Centro Comunitario Oliver
10. Centro de Salud Oliver
11. Centro Sociolaboral Oliver
12. Centro Municipal de Atención y Prevención de Adicciones (CMAPA)
13. Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver
14. Centro Municipal de Tiempo Libre Zardacho-Oliver
15. Consolida Oliver SL
16. dDialoga S. Coop
17. Escuela Municipal Infantil «Los Ibones»
18. Fundación Down Zaragoza
19. IES M^a Moliner
20. La Bezindalla S.Coop.
21. Oficina Municipal de Oliver de Zaragoza Vivienda
22. Programa Educación de Calle
23. Proyecto de Educación de Personas Adultas
24. Programa Infancia y Familias
25. Programa PIEE Ramiro Solans
26. Programa PIEE Fdo. el Católico
27. Escuela de árabe
28. Unidad Pastoral

MESA DE AGENTES DE OLIVER

1. Asociación Coordinadora del Parque Oliver
2. Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver «Aragón»
3. Cáritas Diocesana
4. CEIP Ramiro Solans
5. Centro Comunitario Oliver
6. Centro de Salud Oliver
7. Centro Sociolaboral Oliver
8. Centro Municipal de Atención y Prevención de Adicciones (CMAPA)
9. Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver
10. Consolida Oliver SL
11. dDialoga S.Coop
12. Fundación Down Zaragoza
13. Fundación para la atención integral del Menor
14. IES M^a Moliner
15. La Bezindalla S.Coop.
16. Mesa de Infancia
17. Oficina Municipal de Oliver de Zaragoza Vivienda
18. Oficina Plan Integral Barrio Oliver (PiBO)
19. Programa Infancia y Familias
20. Unidad Pastoral

MESA DE INFANCIA DE OLIVER

1. Casa de Juventud Oliver- El Túnel
2. CMSS: Unidad de Infancia
3. Educación de Calle
4. Fundación Adunare (CTL, CSL y programa infancia y familias)
5. Fundación Down
6. PíEE colegio Ramiro Solans
7. PíEE colegio Fernando el Católico
8. PíEE IES M^a Moliner
9. Biblioteca municipal «Vientos del Pueblo»
10. Fundación Atención al Menor (FAIM)
11. Oficina técnica PiBO
12. Unidad Pastoral

ANEXO 2.

APORTACIONES DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES OLIVER

Para explicar el funcionamiento del CMSS desde el principio de la pandemia hay que tener en cuenta que forma parte de la organización establecida por el Ayuntamiento de Zaragoza de los servicios sociales comunitarios. Dicha organización ha pasado por diversas fases. Inicialmente se decidió cerrar los CMSS y centralizar su personal para dar respuesta a las demandas que llegaban a través de una línea 900. Por ello durante el primer mes el equipo del CMSS no estuvo en su espacio ni funcionando como equipo específico. Después fue posible volver a nuestro centro aunque con un funcionamiento diferente dado que en él se ubicaban también los equipos de otros barrios. Desde junio recuperamos el CMSS Oliver como equipamiento para su equipo.

La situación sanitaria ha obligado a organizar la atención de forma diferente para protección de la población y profesionales, siendo prioritario evitar bajas en una plantilla de trabajadores esenciales. Se realiza preferentemente la atención telefónica pero también se realiza presencial, siempre con cita previa. En los últimos meses se ha atendido diariamente a personas en el CMSS, especialmente el equipo de educadores y los profesionales cuya función es la valoración de situaciones de riesgo que afectan a menores. Los profesionales de trabajo social y los técnicos de la unidad administrativa atienden personalmente cuando se valora la necesidad tras haber contactado por teléfono.

Respecto al acceso telefónico al CMSS ha sido decisión del Ayuntamiento mantener la línea 900 en lugar de un acceso directo a nuestro centro. Por parte del equipo hay preocupación al respecto y por ello intentamos garantizar la accesibilidad a través del correo electrónico o móviles. La puerta del CMSS se abre a toda persona que llama.

Somos conscientes que otros agentes que operan en el barrio tienen capacidad de detección de situaciones de dificultad y por ello hemos cuidado especialmente esta coordinación. Cualquier demanda de la trabajadora social del centro de salud, Cáritas, red de apoyo...ha sido prioritaria y se le ha dado respuesta casi inmediata.

Creo que esta cercanía a su población y a las redes del barrio por parte del CMSS Oliver es un aspecto positivo a reconocer y valorar, una cualidad que forma parte de la idiosincrasia de este equipo.

Los datos de atención del CMSS son un indicador fiable de la dificultad social que atraviesa el barrio. Una conclusión que se puede sacar de los datos recogidos por la línea 900 es la alta demanda de atención de este CMSS. Mientras que el barrio apenas llega al 2% de la población de la ciudad su demanda de atención aglutina en torno al

10% del total de la demanda recibida desde que empezó la pandemia. Este dato es coherente con los indicadores de vulnerabilidad social que se observan en el barrio, previos a la pandemia y sin duda en aumento con esta. Desde el inicio de la pandemia el CMSS ha abierto 284 expedientes nuevos .

En este periodo se están produciendo cambios trascendentales en las prestaciones de servicios sociales. La creación del Ingreso Mínimo Vital es un hito aún pronto para analizar, pero que en el momento inmediato ha contribuido a la confusión de las familias vulnerables por varias razones, entre otras la gestión por parte del INSS, administración con un funcionamiento menos próximo que los servicios sociales y de mayor rigidez, y también por el retroceso decidido por el IASS en sus prestaciones a la par que se ha creado el IMV. Como resultado muchas personas han quedado fuera del sistema y todas estas lagunas recaen en los CMSS.

Hay dos sectores de población especialmente vulnerables durante la pandemia, la infancia y los mayores. Los servicios sociales municipales han reforzado la atención a las personas mayores reforzando los servicios domiciliarios con los que contaba desde el primer momento. Sin embargo con infancia ha tenido una respuesta errática determinada por la preocupación por las medidas de prevención.

Las secuelas sociales que la pandemia deja en la población son diferentes según la situación de partida. Por un lado está la población trabajadora precaria, para ellos el soporte económico del CMSS puede paliar una situación que esperemos sea coyuntural. En ese aspecto el Ayuntamiento ha destinado recursos económicos (en este año se lleva gastado un millón de euros más en ayudas de urgencia que el anterior). Por otro encontramos a la población más desprotegida y con necesidades complejas cuya satisfacción supera las posibilidades de respuesta del CMSS en exclusividad . Nos referimos a la inmigración en situación irregular o solicitantes de asilo , personas y familias sin alojamiento o en infravivienda, problemática de salud mental...

Todas estas demandas desbordan al equipo del CMSS por lo que hay que seguir reclamando un equipo suficientemente dotado que pueda atender estas demandas a nivel individual y familiar pero también que pueda tener presencia en la vida comunitaria formando parte de proyectos que den respuesta a la complejidad. Nuestra observación y preocupación es que las zonas guetos del barrio lejos de mejorar se están consolidando y ampliando y requieren proyectos integrales abordados por diferentes agentes. Sin embargo no se vislumbran políticas dirigidas a esta problemática.

ANEXO 3.

RESULTADOS DEL TALLER DE JÓVENES

MESA 1_¿QUÉ HA CAMBIADO EN EL BARRIO CON LA PANDEMIA?

- Fallecimiento de personas mayores.
- Miedo:
 - Por falta de información al principio.
 - Volver a encontrar gente sin mascarillas.
- Al principio en el barrio:
 - No había respeto de normas.
 - Despreocupación.
 - Ahora es más un tema político, la polarización.
 - Conspiración, teorías conspiranoicas.

Y eso fue aumentando los problemas y la conflictividad
- Crisis de alimentos previo al confinamiento, como no había en el super, faltaba en las casas. Faltaba reponer alimentos.
- Menos contaminación (basura, coches); el propio parque más limpio.
- El parque era una excusa para salir y se veía más gente paseando por él, jugando.
- Algunas viviendas pequeñas. La convivencia es más estrecha y saltan chispas.
- Agobio en los comercios del barrio, cierre de negocios.
- Abandono de animales domésticos:
 - Corrió el rumor de que los animales contagiaban.
 - Habían oído, pero no sabían si en Oliver pasó, que se alquilaban animales para salir a la calle.
- Excesiva vigilancia de la mascarilla (comer, hablar, toser) que llevó incluso a etiquetar y señalar a las personas.
- Personas que saben lo que hacen, más responsabilidad.
- En las casas nos faltaba material para hacer otras cosas debido a las prisas del encierro:
 - No usar tanto ordenador.
 - Salir a la terraza a ver amigos
 - Al final te acostumbras.
- Cerrar El Túnel (sitio de referencia) – Desorientación – Adaptación – Netflix.
- Cuando reabren El Túnel todo es diferente: líneas, mascarilla...
- También cambio en los encuentros en la nueva normalidad:
 - No dar la mano.
 - Rodeos para evitar el contacto.
 - Olvidar el saludo, olvidar la mascarilla.

- A algunos chicos no les dejaban salir. No se podía coincidir en el parque. No se podían usar los columpios.

MESA 2_ CÓMO HEMOS PASADO LA PANDEMIA LOS ADOLESCENTES

- Aburrimiento, ganas de salir, deberes.
- Echar de menos salir y la rutina (entrenamientos).
- Poder ver pelis y series (positivo).
- Menos problemas por la tecnología (+ entretenimiento).
- Comunicación con amigos a través de tecnologías.
- Negativo que no había internet en casa por dispositivos insuficientes.
- Falta de medios para comunicarse con los amigos.
- Mucha carga de deberes (negativo).
- Cambio inesperado durante los estudios y espesor de cabeza por la falta de salir.
- Stress en casa y discusiones con los hermanos.
- Nos ha estresado a todo el mundo y crear discusiones más fuertes por el mismo estrés que tenemos.
- Situaciones frías en casa, muchas preguntas, evitar mi presencia en casa.
- Imposible estar solo en la casa.
- Deshago con hermanos/as, hablando de la situación en casa, vivido como positivo.
- Positivo las conversaciones en familia.
- Rutinas de ordenador, rutinas de ayuno, rutina sedentaria.
- Discusiones en casa.
- Cosas a cambiar si hay otro confinamiento:
 - Tener una guitarra para tener alguna rutina.
 - Echar de menos el túnel (como rutina).
- Hay una mala visión hacia los adolescentes por cuadrillas de chavales/as que han salido a la calle sin mascarilla.

MESA 3_LO QUE HABÍA, LO QUE NO HABÍA Y LO QUE ME HUBIERA GUSTADO QUE HUBIERA EN MI CASA.

HABÍA:

- Televisión.
- Ordenador a tope, para hablar con los amigos y por eso no los eché tanto en falta.
- Móvil.
- Cosas que me molestaban que no me había dado cuenta antes porque no estaba tanto en casa.
- Diversión: no fue tan exagerado como dijeron que era, porque comíamos, hablábamos, hablábamos de los viejos tiempos antes de la pandemia, nos pegábamos con los hermanos.

- Música, había mucha música (se pasaron con el «Despacito»).
- Concurso «Oliver desde tu ventana» que había que enviar una foto y un audio y gané.
- Incomodidad, silencio, no sé qué decir cuando llego al salón y están mis padres.
- Contar un chiste y reírte solo.
- Ventanas y terrazas para tomar el aire.
- Rutina de despertarse y engancharse al ordenador.
- Frustración por perder los bolos y trabajos.
- Espera y desesperación.
- Pánico, gente que estaba alterada, como si fueran zombies.

NO HABÍA

- Móvil para hablar, hacer videollamadas, jugar a *Mother Combat*.
- Había ordenador pero no podía usarlo porque lo necesitaban para trabajar.
- Deberes (en positivo).
- Agua fresca en la nevera porque no la llevaba.
- Problemas, pero los que había han aumentado por el stress de la cuarentena.
- Play Station.
- Posibilidad de tomar el aire y de andar por la calle. Se notaba que se acumulaba estrés en la casa y no se podría salir a caminar, a andar por la calle.
- Nadie a quien hacerle fotos. Mi familia no quería posar y traté de hacerme a mí pero no podía.
- Posibilidad de tocar la guitarra eléctrica por no molestar a los vecinos.
- Tinte. Echaba de menos teñirme el pelo de colores, me creció un montón el pelo y fue un shock mi imagen.
- Trabajo de las familias: dinero, bolos, etc.
- Posibilidad de confinarse en algunas casas (en otras sí).

ME HUBIERA GUSTADO QUE HUBIERA:

- Cinta de caminar.
- Tener móvil, tener ordenador.
- Vivir con los amigos y la familia en la misma casa.
- Si hubiera sido verano, una piscina dentro de casa.
- Una casa con más espacio. Seguro que los futbolistas no se habrán enterado que había cuarentena porque tienen casas grandes pero las nuestras, no.
- Guitarra para poder aprender a tocar bien con videos o violín (pero no quería mi familia que tocara el violín).
- Calma con el covid, que no se volvieran locos con el desinfectante y el papel higiénico, que no se iban a ir...
- Empezar a trabajar antes, porque había hecho muchos cursos pero todo se posponía por la pandemia.



NOVIEMBRE 2020