

LA GENT GRAN COM A CONSUMIDORS DE SERVEIS

Ignasi Casals Cienfuegos-Jovellanos

El consum, és a la nostra societat actual, un motor que, en bona part, la fa funcionar. El consum està present en tots els grups d'edat, però en el de la gent gran ho està, almenys fins ara, en menor mesura. Els aspectes en els quals s'està introduint un consum important, són causats pels considerables canvis en la estructuració social i familiar de la societat actual.

En el cas del consum de la gent gran, existeixen tota una sèrie d'estereotips mentals. Cal analitzar el tema en profunditat per tal d'ubicar-lo en unes coordenades lògiques i sense prejudicis. Això és precisament el que es pretén en aquest debat entre professionals de la sociologia.

No estem davant d'un tema menor. La importància del consum de serveis per part de les persones grans en les pròximes dècades serà molt important i creixent dia a dia.

1. LA PERSONA GRAN COM A CONSUMIDOR

Hom diu amb freqüència que la gent gran consumeix menys perquè té menys necessitats. En aquesta frase s'amaguen diversos conceptes de connotacions variades.

Per un costat, és cert que les persones grans, en la mesura que no tenen ja al seu càrrec els fills, tenen menys despeses. Per un altre, però, la persona gran s'enfronta, quan es jubila, a un sistema de vida, basat en l'oci i les activitats lúdiques, que comporta despeses. És més, la persona gran es troba en un moment de la seva vida en què és conscient que ha d'aprofitar els pocs anys que li queden i, per tant, té un desig considerable de fer coses i, per tant, de consumir.

Aquest desig ve frenat pels condicionants econòmics de la pensió i per la necessitat de pensar en un futur imprevisible, en el que potser es necessitaran unes assistències personals molt carregoses.

També cal tenir present que, en bona part, l'economia de les persones grans és possible gràcies a uns hàbits de consum molt austers adquirits al llarg d'una vida bastant dura. Aquesta austeritat habitual no està tant present en les generacions que properament s'incorporen al col·lectiu de la gent gran i que es poden trobar amb uns nivells de consum molt inferiors als habituals durant la seva vida anterior.

Però tampoc cal pensar que el concepte consum és unívoc. Pot existir entre persones més joves la idea que consumir és "sortir", anar a restaurants, al cinema, de cap de setmana, etc. Aquest és un consum no massa freqüent entre les persones grans, que poden preferir incrementar el confort domèstic i les seves comoditats o fer uns consums més tranquils i no tant aparents.

2. QUI FINANCIA EL CONSUM

Cal dir en algun moment d'aquesta exposició que el 90 % de les persones grans tenen unes pensions inferiors al salari mínim interprofessional. No hi ha dades suficients per saber quina és la massa patrimonial de les persones grans que lògicament contribueix a incrementar la seva renda. El que és bastant possible, és que una gran part del patrimoni de la gent gran estigui en mans del 10 % que té les pensions superiors al salari mínim.

Vol dir tot això que, atenint-nos només a la pròpia gent gran, hi ha dos col·lectius clarament diferenciables: el majoritari, amb una possibilitat de consum reduïda, i el minoritari, amb unes rendes més altes i que permeten fer front a la compra de serveis a nivell individual. Per la gran majoria de la gent gran, les seves rendes els permeten la supervivència de cada dia, l'ús dels espais, algun viatge subvencionat i no gaire cosa més.

El problema es planteja quan apareixen necessitats de tipus assistencial. Quan això passa, els serveis són coberts pel sector públic o pels familiars de la persona gran. Al mig resta un dramàtic grup social que no és prou necessitat per ser atès pel sector públic i no és prou acomodat per pagar-se un servei privat.

Cal incidir que, sovint, moltes persones de classe mitja en necessitar atencions personals i no poder-les pagar veuen com han esdevingut quasi pobres, ja que les seves rendes, que consideraven correctes, no són suficients per atendre els seus nous consums.

En termes generals, els pagadors dels nous consums de les persones grans que es deriven de les noves necessitats de béns i serveis en especial de tipus assistencial, són el sector públic, els familiars i, en una petita part, el propi interessat.

3. TIPUS DE CONSUM QUE REALITZEN

Ja s'ha fet menció al fet que la gran majoria de les persones grans tenen una capacitat molt reduïda de consum i que, per tant, són els familiars els que, en bona part, han de cobrir les seves noves necessitats. És en aquest context genèric del consum que realitzen o poden realitzar, que volem inscriure aquest apartat.

3.1. CONSUMS HABITUALS COM A CIUTADANS

Les persones grans, com a ciutadans, presenten unes característiques de consum habitual, diferents a les dels altres grups socials. El prototipus podria ser el següent: disposen d'una vivenda, bé en propietat, bé amb un lloguer baix, els fills ja no són a casa o almenys no tenen despeses d'escoles i altres similars, les seves pautes de consum són relativament moderades, no fan gaire ús dels restaurants i dels espectacles.

Aquesta radiografia general, en aquests moments i a mig termini es pot veure alterada per la major permanència dels fills -sense feina- a casa, per les noves normatives de lloguers de pisos, pels canvis en les pautes de consum de les persones que s'incorporen al col·lectiu, a part, lògicament, dels canvis generals de l'economia en els països occidentals, en particular els que fan referència al sistema de pensions.

3.2. CONSUMS DERIVATS DE LA MAJOR DISPONIBILITAT DE TEMPS

El fet de no treballar, permet a la persona gran no realitzar una sèrie de "despeses de producció" que els actius es veuen obligats a realitzar, com les d'alimentació fora de casa, de transport i, fins i tot, de roba, despeses que es poden disminuir notablement.

Però per altra banda, la disponibilitat de temps lliure predisposa al consum. Aquesta major disponibilitat de temps i el fet de no haver d'estar sotmesos a horaris rígids, els permet utilitzar determinants serveis en hores o èpoques de l'any, de menys demanda. Això és bo per la gent gran que aconsegueix uns millors preus i és bo pels negocis del sector que poden rendibilitzar moments, que en cas contrari, foren de poca demanda. Aquests consums són els relacionats amb l'oci i l'exercici físic com sales de gimnàs, de ioga, preus de trens i d'avions, viatges organitzats i altres.

Aquesta oferta ha de combinar la necessària rendibilitat d'unes empreses amb una qualitat i una oferta específicament pensada per a la gent gran, que, si bé es beneficia d'uns preus especials, cal tenir present també que garanteix la continuïtat de molts negocis que d'altra manera, només amb la temporada alta o

els horaris no laborals, no es podrien mantenir. Cal insistir, per tant, en aquesta professionalització i especialització dels serveis.

També hi ha altres tipus d'activitats que no requereixen un alt grau de consum com l'ús de biblioteques, cursos de formació, ús dels casals, ús de les zones públiques de lleure. Sembla clar que en molts casos aquests són els únics consums possibles.

3.3. CONSUMS DERIVATS DE LES NOVES NECESSITATS QUE COMPORTA L'ENVELLIMENT

Aquest és un sector de consums, per un costat, no desitjat per ningú, però que s'imposa a causa de la necessitat progressiva d'atencions.

Serveis hospitalaris i sanitaris

Sembla clar que l'aparell sanitari és utilitzat en un percentatge molt alt per la gent gran. Aquesta constatació és evident a qualsevol planta d'hospital que no sigui pediatria o obstetrícia. El mateix passa en el consum de l'atenció ambulatoria. Sovint, no es dóna prou importància a aquest fet i hom es pot preguntar, com és possible que es dediquin tants recursos a l'atenció sanitària, en relació als que es dediquen a l'atenció socioassistencial. Aquesta anàlisi ens portaria a valorar els interessos dels grups mèdics en la nostra societat.

En els últims anys el sector sanitari, almenys a Catalunya, ha matisat aquesta atenció a la gent gran. Els costosíssims aparells mèdics, sovint excessius i duplicats, no són de gran aplicació a uns usuaris que, un cop estabilitzats, necessiten més atencions d'infermeria que mèdiques. Apareixen, llavors, a mig camí entre el sector sanitari i el sector de les residències, uns centres socio-sanitaris, que estan tenint i tindran cada cop més, un paper important.

Serveis que proporcionen les noves tecnologies

Val a dir que en aquest tema anem, en el nostre país, a remolc de les innovacions i aplicacions que es fan a d'altres països del món occidental. Cal aclarir també que sovint les noves tecnologies apareixen com a fruit de millores en les innovacions tècniques pensades en principi per a la indústria, en segon terme, com a consum de luxe per a minories amb capacitat econòmica i, posteriorment, es constaten les seves aplicacions a les necessitats de les persones grans.

El cas més evident del que estem comentant és la tecnologia intel·ligent, aplicada primer a la indústria, després als serveis, convertida en domòtica en general... fins a veure que té moltes possibilitats per a la gent gran.

La domòtica en la seva aplicació global i integral a una casa on viuen persones grans, no sembla que hagi de tenir un desenvolupament ràpid, degut no només a condicionaments econòmics, sinó a la pròpia reserva de les persones grans respecte als aparells i els botons. Els propis familiars són reactes a aquestes innovacions, ja que funcionen per expectatives a curt termini i sovint no n'acaben d'entendre la necessitat.

Les vies per a l'aplicació de la domòtica possiblement passaran per la concreció en petits aspectes separables, fàcils d'aconseguir, de cost no molt elevat i que no pressuposin una gran remodelació de la vivenda. És a dir, els usuaris poden estar més fàcilment predisposats a comprar per separat una cuina d'inducció, un telèfon avisador, un detector de fums, un aparell per introduir-se a la banyera, etc., que a fer una instal·lació global de seguretat o una reconversió total del bany.

Serveis assistencials directes

Ens referim en aquest punt a un amplíssim tema que, només ell, precisaria no només unes línies sinó múltiples treballs i congressos. Si es fa aquesta simplificació és per trobar un denominador comú: la persona necessita una atenció personal directe.

Sovint es discuteix quin és el servei més adequat per les persones grans. Sembla clar que tots ho són i que el que pot variar són les proporcions en uns i altres.

A nivell públic els governants tenen capacitat per decantar aquestes proporcions en una o altra direcció, en funció de les polítiques. Cal tenir present que el sector públic és, avui per avui, el principal consumidor de serveis, bé directament, bé a través de concerts o subvencions. És, per tant, de màxima importància analitzar l'evolució previsible de les polítiques d'assistència a les persones grans, dintre del context de la situació econòmica actual.

És necessari també fer referència a un concepte constantment repetit: necessitat no vol dir demanda. La necessitat només es converteix en demanda si hi ha els recursos econòmics per finançar l'oferta. Això és vàlid tant pel sector públic, com pel privat. Una mostra clara en són les llistes d'espera per entrar en residència o la precarietat d'hores amb què són atesos molts casos d'ajuda a domicili.

Pel que fa al sector privat el consum de serveis ve i vindrà determinat per dues variables: per un costat la necessitat de serveis s'incrementarà tant per causes demogràfiques, com pel canvi en les formes de vida (reducció del tamany de la família, increment del nombre de persones que viuen soles i que es faran grans, hàbits d'oci consolidats, etc.); per un altre costat l'increment de la demanda només es produirà si les condicions econòmiques ho permeten.

Però cal encara afegir un altre aspecte referent a l'oferta: aquesta, s'adaptarà tant com pugui a les exigències de la demanda. Això es detecta immediatament, en

moments de crisi econòmica, en l'ajust del preu de les places de residència o en els sous de les persones que s'ofereixen a treballar en ajuda a domicili a preus més baixos dels que eren normals anteriorment.

Deixo per col·laboracions més concretes i aplicades l'anàlisi dels diferents consums de serveis que realitzen les persones grans. En aquesta, he pretès tan sols, establir un marc general d'idees, moltes d'elles molt discutibles, que donin peu a la reflexió conjunta sobre un tema de tanta projecció de futur en la nostra societat.