

Bilbao, ciudad amigable con los mayores

Bilbo, adeitsu adinekoekin





- 1** [Presentación de Bilbao]
- 2** [El Proyecto]
- 3** [Anexo: ¿Qué es la Red Mundial OMS de Ciudades Amigables con los Mayores?]

Presentación de Bilbao



Bilbao,
Ciudad Amigable con los Mayores



Bilbao encara este comienzo de siglo con el convencimiento absoluto de que lo verdaderamente importante son las **personas**. Fiel a su preocupación por garantizar a sus ciudadanos una ciudad que contribuya a mejorar su calidad de vida, y aunando en su especial sensibilidad hacia sus ciudadanos “más grandes”, inicia un nuevo desafío para lograr que Bilbao se incluya entre las ciudades del mundo que son amigables con la edad, formando parte de la “**Red Mundial de Ciudades Amigables con las personas mayores**” (**Age-Friendly Cities-AFC**) promovida por la OMS (Organización Mundial de la Salud).

En estos tiempos en que tanto se habla de calidad y de excelencia, es justo reconocer que el gusto por el **trabajo bien hecho**, junto a la ilusión diaria de todos los bilbainos y bilbainas, ha sido fundamental para convertir a Bilbao en una nueva realidad metropolitana que nos sitúa en una situación inmejorable para hacer frente a los retos del futuro.

Es por todo ello que queremos hacer constar nuestro **firme compromiso** con el proceso a seguir en el logro de convertir a Bilbao en una ciudad amigable con los mayores.

Esta nueva acción, vendría a completar las otras propuestas incluidas en el marco de las políticas de **integración activa de las personas mayores** que el Exmo. Ayuntamiento de Bilbao ya viene realizando en diferentes ámbitos (servicios sociales, cultura, ocio activo, accesibilidad, vivienda...) y que se verían reforzadas con la integración en el proceso de la Red.

Entendemos además que esta Red ofrece a la ciudad de Bilbao, la posibilidad de **aprovechar al máximo todo el potencial que ofrecen las personas mayores** en el desarrollo de toda la comunidad, siendo de esta manera un intercambio de ida y vuelta, sirviéndonos de su conocimiento y experiencia, logramos una ciudad más amigable para todos.

Somos conscientes de que tenemos por delante un importante reto, que exige esfuerzo, trabajo, reconocimiento y compromiso por parte de todos, pero ante todo es para Bilbao, un “**proyecto ilusionante**” al que dotaremos de los recursos y energías necesarias para su logro final.

El Proyecto



Bilbao,
Ciudad Amigable con los Mayores



1 Fundamentación

- 1.1 Objetivos
- 1.2 Marco Conceptual

2 Metodología: La Investigación

- 2.1 Diagnóstico del Municipio
- 2.2 Investigación Cualitativa
 - A. Trabajo de Campo, Convocatoria y Reclutamiento
 - B. Coordinación de los Grupos Focales
 - C. El **Informe**: Análisis de los Grupos Focales
 - C.1 Aspectos Generales
 - C.2 Resumen de conclusiones por Áreas de contenido
- 2.3 Análisis de la Encuesta
- 2.4 Anexos

3 Comunicación y difusión (www.bilbociudadaamigable.com)

4 Equipo de Trabajo y Colaboradores

- 4.1 Jefe de Proyecto
- 4.2 Coordinador de la Investigación Cualitativa
- 4.3 Relaciones Públicas y Comunicación

Fundamentación

1



La **Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores** es un proyecto promovido por la OMS que nace como respuesta a dos tendencias características de la población mundial contemporánea: el **envejecimiento** demográfico y el proceso de **urbanización**.

La conquista social que está suponiendo el envejecimiento de la población mundial genera también uno de los mayores desafíos socioeconómicos de la historia de la Humanidad. Las proyecciones de población auguran un **envejecimiento demográfico insólito**, como nunca antes se había experimentado, de tal forma que la población mundial mayor de 65 años se triplicará en el año 2050.

De la misma manera, estamos viviendo un **rápido proceso de urbanización**. A escala mundial el porcentaje de personas mayores que viven en las zonas urbanas será en el 2030 16 veces mayor al actual. Hoy más de 7 de cada 10 personas mayores de nuestro país vive en ciudades de más de 10.000 habitantes.

Como respuesta a estos procesos interrelacionados la OMS pone en marcha este proyecto de **Red Mundial de Ciudades Amigables con los Mayores** (Age-Friendly Cities Project-AFC), con el objetivo de ayudar a las ciudades y municipios a aprovechar al máximo todo el potencial que ofrecen los ciudadanos de edad avanzada.

En las sociedades modernas, cada vez más envejecidas, las **personas mayores** constituyen un **recurso muy valorado** para la familia, la comunidad y la sostenibilidad de la economía (a través del trabajo voluntario, transmitiendo sus experiencias y conocimientos, ayudando a sus familias en las responsabilidades del cuidado o, directamente, con el trabajo remunerado).

1.1 Objetivos

Los objetivos generales del proyecto son:

Generar en Bilbao procesos de **participación comunitaria**.

Introducir cambios en las diferentes áreas competenciales del municipio de Bilbao a fin de **mejorar la calidad de vida** de sus ciudadanos.

Aprovechar el **potencial** que representan los **bilbaínos mayores de 60 años**, para el desarrollo de la vida ciudadana.

Una ciudad amigable con las personas mayores **reorganiza sus estructuras y servicios** para ofrecer una óptima calidad, seguridad y confort a todas las personas con independencia de sus capacidades, fomentando de este modo su participación en todos los ámbitos de la vida social.

Es importante destacar que para hacer de Bilbao una ciudad amigable, tiene que ser una ciudad diseñada **para todas las edades**, y no exclusivamente orientada a lograr mejoras para la población mayor.

Las ventajas y beneficios de una ciudad así estructurada son disfrutados por la población de todas las edades.

Los edificios y las calles libres de barreras mejoran la **movilidad e independencia** de las personas con discapacidad, tanto jóvenes como mayores.

Un **entorno seguro** en los barrios permitirá a niños, jóvenes y personas mayores salir al exterior con confianza para **participar activamente** en cualquier tipo de iniciativa social o de ocio.

Las familias soportan menos presión cuando sus integrantes de mayor edad cuentan con el **apoyo comunitario**, público y privado, y los **servicios de salud** que necesitan.

La comunidad entera se beneficia de la participación de las personas mayores en el **trabajo voluntario o remunerado**.

La **economía local** se favorece por la participación activa de las personas mayores en los distintos ámbitos.

1.2 Marco Conceptual

El marco de referencia en el que emerge este proyecto es el paradigma del **ENVEJECIMIENTO ACTIVO**. Entendido éste como el “proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”. (Active Ageing: A Policy Framework. Genova, OMS, 2002).

Envejecimiento activo, no significa “hacer muchas actividades”, sino convertirnos en **“actores” de nuestra propia vida**, tener oportunidades, opciones de elegir de cara a mejorar nuestra calidad de vida.

La capacidad funcional crece durante la infancia, alcanza su máximo desarrollo en la edad adulta temprana y disminuye a medida que avanza el **proceso de envejecimiento**. Esta tasa de disminución está determinada en gran medida por factores relacionados con el estilo de vida, además de los sociales, económicos y ambientales externos a la persona. Decisiones individuales y políticas públicas, como la promoción de un **entorno amigable** con la edad, pueden **influir sobre la velocidad de este declive**, llegando incluso a revertirla en algunos casos.

El envejecimiento activo es, sin duda, un factor que contribuye directamente al **mantenimiento de la capacidad funcional** de los individuos, con todas las ventajas que esto entraña, tanto a nivel personal como familiar o social. En una **ciudad amigable** con los mayores, las políticas, los servicios, los entornos y las estructuras, apoyan y **facilitan el envejecimiento activo de las personas**.

Ya no basta pensar como antes, que **salud** era sinónimo de buen envejecimiento, ahora sabemos que podemos disfrutar de salud y no tener calidad de vida, necesitamos **ser partícipes**, tener capacidad de decisión, opciones, gestionar nuestra propia vida para **“vivir bien”**.

Metodología: La Investigación

2



Pertenecer a la Red AFC supone aceptar y desarrollar una serie de **aspectos metodológicos**:

Investigación

1. Realizar un **Diagnóstico** del Municipio
2. Desarrollar una **Investigación Cualitativa**

Acción

1. Crear un **Comité de Expertos**
2. Organizar foros de **Participación Ciudadana**

Se aplica el **PROTOCOLO DE VANCOUVER**: El documento proporciona a los coordinadores países interesados de la información que les será útil en la planificación global del proyecto con relación a sus objetivos, y en la aplicación de la evaluación del medio en grupos de debate.

Su razón de ser, es procurar que los **métodos** que se adoptan, **se aplican correctamente** en todos los países que emprenderán el proyecto.

El Proyecto BCAM (Bilbao, ciudad amigable con los mayores) se desarrolla generando un **proceso de participación** de todos los agentes implicados en el mismo.

ENFOQUE DESDE LA BASE: un enfoque participativo desde la base, donde las personas mayores son los principales protagonistas. De tal manera que:

Las personas mayores participan en el análisis de su situación actual, pasada y futura, a través de sus percepciones sobre lo que consideran amigable con su proceso de envejecimiento, los problemas que padecen en la vida cotidiana de su ciudad y sus posibles soluciones.

La participación de las administraciones públicas, personas voluntarias, proveedores de servicios y comerciantes de la comunidad local, combinada con la información de las personas mayores, sirve para proporcionar una imagen más completa de los puntos fuertes y barreras con que cuenta el municipio para ser considerado amigable con los mayores.

Este resultado de la investigación cualitativa, es comunicada por los encargados de la investigación a los responsables políticos, planificadores, personas mayores y ciudadanía en general, como punto de partida para la intervención y el logro de una ciudad más amigable con la edad.

Áreas de Investigación – Acción:



* Podrán añadirse áreas nuevas, si las características del municipio así lo requiere

Las tres primeras áreas (Espacios al aire libre y edificios, Transporte y Vivienda) recogen las características claves del **entorno físico** de la ciudad. Dichos aspectos influyen decisivamente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.

Los tres siguientes (Participación Social, Respeto e Inclusión social y participación cívica y empleo) reflejan distintos elementos del **entorno social y cultural** que afectan principalmente a la participación y al bienestar subjetivo de las personas.

En las dos últimas áreas (Comunicación e información y Servicios Sociales y Sanitarios) se lleva a cabo un análisis de los **medios y formas de comunicación e información** existentes, así como de la utilización y conocimiento por parte de los mayores de los **servicios sociales de apoyo y de salud** disponibles en la ciudad. Estos ocho aspectos de la vida urbana se superponen e interactúan entre sí de tal manera que, por ejemplo, la participación social aparece unida a la inclusión social y fuertemente vinculada también al acceso a la información.

2.1 Diagnóstico del Municipio

La villa de **Bilbao** (en euskera también Bilbo) es una localidad y municipio situado en el Norte de España, capital de la provincia y territorio histórico de Bizkaia, en la comunidad autónoma del País Vasco. Con 355.731 habitantes, es la urbe más poblada de su comunidad autónoma y la décima de España, siendo la cabecera del área metropolitana de Bilbao, una conurbación de casi 1.000.000 de habitantes que se extiende a lo largo de la ría de Bilbao o del Nervión.

Su principal núcleo urbano se encuentra rodeado por dos cadenas montañosas con una altitud media que no supera los 400 metros. Estas cadenas forman algunos de los límites naturales del municipio. Los principales municipios limítrofes son, Sondika, Zamudio, Basauri y Barakaldo.

Para entender la singularidad de la ciudad es preciso realizar un breve recorrido histórico que enmarque cómo se ha convertido en una de las urbes ejemplo de transformación sostenible y de calidad de vida de sus ciudadanos y ciudadanas.

Los **orígenes** de Bilbao no han podido ser determinados con exactitud, pero ya existía una población asentada en ambas márgenes de la ría del Nervión que había alcanzado un importante desarrollo antes de su constitución como Villa. Fue Don Diego López de Haro V, señor de Bizkaia, quién en 1300 le concedió el título a la ciudad debido a su significativa relevancia como núcleo comercial y marinero en la época.

La singular ubicación de la Villa le permitió seguir creciendo. El comercio marítimo se desarrollaba con rapidez, mientras que la antigua población se extendía por ambos lados de la ría. Los intercambios comerciales también favorecían el enriquecimiento cultural de la ciudad, impulsado igualmente por los peregrinos que llegaban a Bilbao camino de Santiago de Compostela.

A lo largo de los **siglos XV y XVI** Bilbao consolidó su posición comercial, convirtiéndose en el núcleo económico más importante del Señorío de Bizkaia. En este periodo se refuerzan los intercambios con los puertos del continente y, posteriormente, la Villa se abre al comercio con las colonias de América. La población sigue aumentando y la ciudad se expande.

A mediados del **siglo XV** se constituye el núcleo del Casco Viejo al ampliarse su parte más antigua con otras cuatro calles, lo que originará las “Siete Calles”, nombre que recibe el centro histórico de Bilbao. En la misma zona se alzó la Catedral de Santiago, sustituyendo a la antigua ermita dedicada al Apóstol. El templo, de estilo gótico, es uno de los más emblemáticos de la ciudad.

El crecimiento económico se ralentizó a finales del **siglo XVI y** a lo largo del **XVII**, pero no se frenó su expansión urbanística. Las calles Bidebarrieta y Correo abrieron Bilbao hacia el Arenal, que después se iba a convertir en el centro de la vida social de la ciudad.

El **siglo XVIII** dió un nuevo impulso a la Villa, que seguía medrando económicamente y buscaba nuevos espacios para su creciente número de habitantes. Sin embargo, fue el siglo XIX el que transformaría definitivamente la ciudad. Bilbao experimentó un desarrollo sin precedentes, basado en la explotación de las cercanas zonas mineras, que contribuyó a potenciar el comercio marítimo y la actividad portuaria, mientras surgía con fuerza una importante industria siderúrgica y la construcción de buques se convertía en un elemento fundamental del crecimiento económico. Este punto de inflexión será la primera clave para la construcción del futuro de la ciudad.

Mientras tanto, el ferrocarril llega a Bilbao y la Villa refuerza su importancia como centro económico y financiero. Aparecen el Banco de Bilbao y el Banco de Bizkaia y, a finales de siglo, la Bolsa.

La transformación de la ciudad y su entorno fue radical. A la expansión económica le siguió la urbanística. Es en este siglo cuando se emprenden algunos de los mayores proyectos de la Villa y se levantan muchos de sus edificios más representativos. Bilbao crece hacia la zona de Abando y inicia su primer proyecto de ensanche. Se crean alamedas, calles rectilíneas y paseos y su renovada arquitectura da paso al Bilbao moderno. La Plaza Nueva, el actual Ayuntamiento o el Teatro Arriaga, inspirado en la Ópera de París, son algunos de sus nuevos símbolos.

A comienzos de **siglo XX**, Bilbao es la gran referencia económica del País Vasco y una de las más importantes del Estado. Su crecimiento espectacular, acompañado de un importante desarrollo cultural, sólo se verá interrumpido con la Guerra Civil (1936-1939), pero después la ciudad retomará su capacidad de creación de riqueza, convirtiéndose en un gran polo de atracción para muchos inmigrantes que llegaban a trabajar en la floreciente industria bilbaína. El paisaje urbano e industrial de la Villa volvería a modificarse para afrontar su acelerada expansión, que desbordó a la ciudad y se extendió por los municipios vecinos, en ambos márgenes de la ría del Nervión, constituyendo el actual Gran Bilbao.

Sin embargo, tras su auge económico, a finales del siglo XX la industria siderúrgica entra en una profunda crisis que obliga a la ciudad a repensar los fundamentos de su desarrollo económico. En pocos años la Villa y los municipios de su entorno se verán obligados a afrontar la difícil reconversión industrial y a gestionar sus consecuencias negativas.

Después de años de incertidumbre económica, Bilbao recupera su dinamismo al convertirse en una ciudad de servicios, volcada en su **regeneración medioambiental y urbana**. Liberada de los antiguos terrenos industriales, la Villa afronta una nueva transformación espacial, que la ha convertido en una ciudad cada vez más atractiva para sus visitantes. El impresionante Museo Guggenheim o el Palacio Euskalduna de Congresos y de la Música se han convertido en los grandes referentes de la nueva vocación de Bilbao, que continúa recuperando numerosos espacios para el disfrute de los ciudadanos. Nos encontramos con la segunda clave que nos lleva a la realidad actual.

Esta transformación urbana, económica y social experimentada en Bilbao y su área de influencia está siendo un ejemplo para muchas ciudades del mundo y, en los últimos años, la ciudad ha sido reconocida con diversos premios que reafirman la intención de seguir mejorando.

En concreto, a lo largo del año 2010, en mayo Bilbao fue reconocida con el premio **Lee Kuan Yew World City Prize** (Considerado el Nobel de las ciudades), otorgado por la ciudad estado de Singapur, en colaboración con la Academia Nobel sueca y acudió como ciudad invitada a la Expo Shanghai 2010 por su modelo de transformación urbana.

En junio recibe y por tercera ocasión el Premio Escoba de Platino (ATEGRUS-Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y Medio Ambiente) por la excelencia en la gestión de residuos y limpieza de la ciudad. Y en julio recibe el III Premio por Transparencia Municipal (División española de Transparency International) como Ayuntamiento más transparente del Estado y en agosto de 2010 Bilbao se sitúa a la cabeza en lo que a desarrollo de administraciones locales on-line se refiere, al obtener la puntuación más alta en el "I Estudio sobre e-administración local".

Demografía

El reto del envejecimiento demográfico

Dada las características de este ambicioso proyecto, conviene poner en contexto un reto que ya ha asumido la ciudad de Bilbao y que formará parte de la vida de todas las ciudades del mundo, el envejecimiento demográfico.

La Comisión de las Comunidades Europeas elaboró en 2009 el "Informe sobre el envejecimiento demográfico", presentando como eje conductor del documento el abordaje de los efectos del envejecimiento de la población en la UE, y expresándose con contundencia ya desde sus primeras líneas:

"Por primera vez en la historia, la inmensa mayoría de los ciudadanos europeos pueden llevar una vida activa, sana y participativa hasta una edad avanzada. Al mismo tiempo, las sociedades en proceso de envejecimiento presentan nuevas oportunidades para las empresas innovadoras a través de una demanda de bienes y servicios nuevos o adaptados. Sin embargo, la combinación del envejecimiento de la población y las bajas tasas de natalidad también plantea importantes retos económicos, presupuestarios y sociales. Europa ha empezado a prepararse para afrontar estos retos y algunos Estados miembros han alcanzado progresos alentadores, especialmente mediante reformas del sistema de pensiones y un mejor equilibrio entre la vida profesional y la vida familiar. No obstante, si no se producen nuevos cambios en las instituciones y en las políticas aplicadas, se espera que las tendencias demográficas transformen considerablemente nuestras sociedades,

afectando a la solidaridad entre generaciones e imponiendo nuevas exigencias a las generaciones futuras. Estas tendencias tendrán un impacto significativo sobre el potencial de crecimiento e implican fuertes presiones para aumentar el gasto público, no sólo en pensiones y sanidad, sino también en infraestructuras, vivienda y educación”.

La comisión confecciona este Informe tomando como base las previsiones presentadas por Eurostat en 2008 para luego analizar las repercusiones del envejecimiento demográfico a largo plazo y los desafíos que plantea.

Envejecimiento cuyo factor clave ha sido la drástica caída en los niveles de natalidad desde finales de los años setenta reforzada por el descenso de la tasa de mortalidad vinculada a la mayor supervivencia en las edades maduras e incluso avanzadas.

El reto en Euskadi y Bilbao

La dinámica demográfica de la C.A. de Euskadi en las últimas décadas, extrapolable a la ciudad de Bilbao, se ha caracterizado por ligeras oscilaciones en la cifra total de residentes y por una profunda alteración en la estructura etaria de la población. En esos años, se ha profundizado en el descenso de la mortalidad, se ha consolidado un modelo de baja fecundidad y se ha revertido el signo de los flujos migratorios, al pasar de un contexto emigratorio a otro de saldos positivos debido al impacto de la inmigración del extranjero.

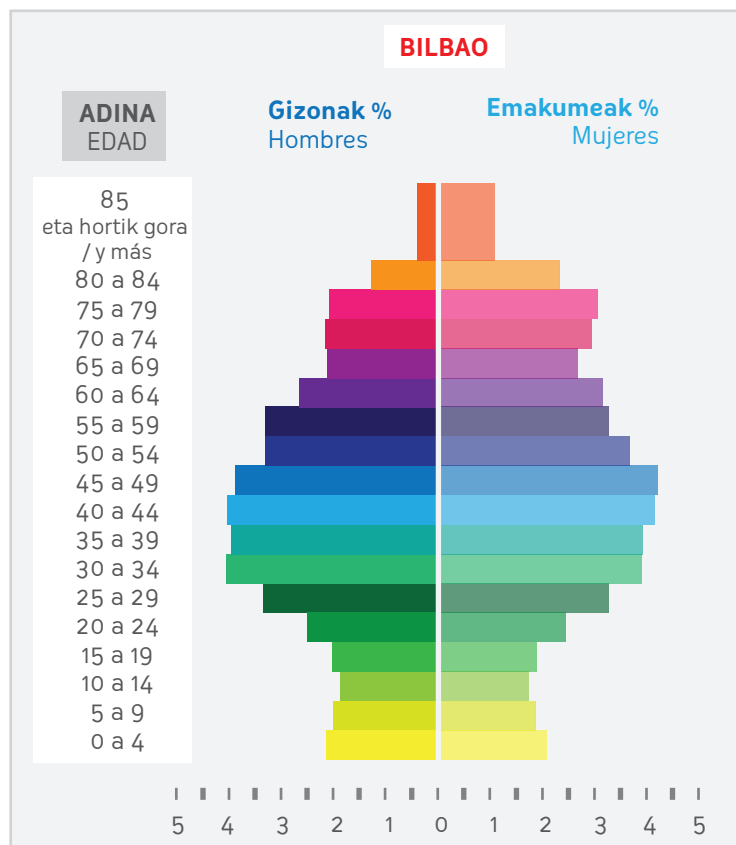
En relación con la población anciana, el incremento de sus efectivos se producirá en un contexto de clara intensificación del “sobreenvejecimiento”, produciéndose una “eclosión” de la población nonagenaria y centenaria. Entre 2006 y 2020 la población de 65 a 74 años tendrá un crecimiento relativo del 22 por ciento y la de 75 a 84 años del 10 por ciento, mientras que los efectivos de 85 a 94 años se duplicarán y los mayores de 95 años crecerán un 155 por ciento. En términos absolutos, la población de 90 y más años, que se situaba en torno a los 15 mil habitantes en el año 2006, superará la cifra de los 36.000 en 2020. En la evolución de los más mayores incidirán dos factores: por un lado, las mejoras previstas en la longevidad; por otro, el desplazamiento hacia la cúspide de la pirámide de las cohortes masculinas mermadas en sus efectivos por la Guerra Civil. A medida que las generaciones de combatientes vayan extinguiéndose, el crecimiento de la población más anciana se irá acelerando al tiempo que se reducirá el desequilibrio entre sexos, aunque persistirá una elevada “feminización”. Así, en el año 2006 por cada 100 mujeres de 90 y más Análisis de resultados (datos provenientes del Estudio PROYECCIONES DEMOGRÁFICAS 2020 del EUSTAT).

Ciñéndonos a la ciudad de Bilbao, del análisis demográfico se deduce que la población menor de 20 años es el 14% de la población total, la población comprendida entre 20-40 años es el 29%, la comprendida entre 40-60 años supone el 30% y la mayor de 60 años el 27%. Esta estructura de la población es típica en el régimen demográfico moderno, con una evolución hacia un envejecimiento de la población y una disminución de la natalidad anual.

A continuación podemos observar en 2 gráficos la pirámide de población de Bilbao (datos del año 2009)

Pirámide de Población por Distritos.2009

ADINA EDAD	Gizonak Hombres	Emakum. Mujeres	Guztira Total
0 a 4	7.673	7.301	14.974
5 a 9	7.213	6.701	13.914
10 a 14	6.655	6.281	12.936
15 a 19	7.244	6.766	14.010
20 a 24	8.908	8.676	17.584
25 a 29	12.005	11.559	23.564
30 a 34	14.398	13.842	28.240
35 a 39	14.026	13.987	28.013
40 a 44	14.392	14.623	29.015
45 a 49	13.866	15.017	28.883
50 a 54	11.867	12.995	24.862
55 a 59	10.485	11.627	22.112
60 a 64	9.544	11.296	20.840
65 a 69	7.578	9.511	17.089
70 a 74	7.648	10.457	18.105
75 a 79	7.552	10.823	18.375
80 a 84	4.682	8.314	12.996
85 eta hortik gora /y más	2.738	7.481	10.219
GUZTIRA / TOTAL	168.474	187.257	355.731



Sin embargo, la pirámide poblacional varía en función de los Barrios y, teniendo en cuenta la diversidad sociológica de cada uno de ellos, consideramos relevante señalar las personas mayores de 60 años.

BARRIO	Hombres	Mujeres	Total	% sobre población del barrio
Deustu	6.054	8.783	14.837	29%
Uribarri	5.028	7.066	12.094	32%
Otxarkoaga - Txurdinaga	2.632	3.762	6.394	22%
Begoña	5.860	7.708	13.568	32%
Ibaiondo	5.256	7.772	13.028	21%
Abando	5.851	9.841	15.692	30%
Errekalde	5.497	7.928	13.425	28%
Basurto	3.554	5.022	8.576	25%
Bilbao	39.732	57.882	97.614	27%

Poder adquisitivo

El establecimiento de indicadores que permitan conocer con rigor la situación económica de un territorio dado y de sus habitantes es una tarea compleja. Tradicionalmente el indicador empleado para medir el crecimiento económico y social es el Producto Interior Bruto (PIB), pero además de él surgen indicadores complementarios como la renta familiar y personal, disponibilidad de ahorro, o endeudamiento, entre otros. El análisis pormenorizado de todos ellos permite obtener una imagen relativamente fiel de la realidad, pero los expertos advierten de que algunos de estos indicadores tienen limitaciones.

Por tanto, y según algunos investigadores, el PIB puede ofrecer una visión sesgada de las tendencias económicas y puede dar lugar a análisis erróneos si se usa de una manera parcial y aislada obviando criterios de sostenibilidad y olvidando que es un indicador monetario que presta poca atención a los temas distributivos y a diferentes aspectos de la actividad humana o del bienestar. Por tanto, y a efectos de conocer el poder adquisitivo de los ciudadanos y ciudadanas de Bilbao, escogemos la renta personal y familiar.

Según los últimos datos disponibles en el Eustat, referentes al año 2006, la renta personal media de los residentes en la C.A. de Euskadi se sitúa en 17.362 euros para la población de 18 y más años, un 27,2% más que en 2003. Gipuzkoa es el territorio que cuenta con la mayor renta personal, 17.488 euros, le sigue Bizkaia con 17.332 euros y, por último, Álava con 17.190 euros.

En el periodo 2003-2006, es Bizkaia el territorio con mejor comportamiento con un crecimiento del 29,58%; seguida por Gipuzkoa, que aumenta un 25,9% y por último Álava con un incremento del 21,7%.

La renta personal media de las capitales de los tres territorios históricos supera el promedio de la C.A. de Euskadi. En primera posición está Donostia-San Sebastián, con 20.056 euros; seguida por Bilbao, con 18.196 euros y por último, Vitoria- Gasteiz, con 17.597 euros.

Las principales fuentes de renta en los tres territorios históricos son el trabajo y las transferencias (pensiones y prestaciones sociales), siendo el trabajo la de mayor peso relativo.

En la C.A. de Euskadi, la mitad de la población mayor de edad tiene una renta personal media superior a los 13.269 euros anuales.

Por sexos, la renta personal se distribuye de manera desigual. Mientras los varones obtienen una renta total promedio de 23.224 euros, las mujeres cuentan con una de 11.857 euros; es decir, los varones doblan la renta media de las mujeres. La mayor diferencia entre las rentas personales por sexos se localiza en el tramo de edad entre 55 y 59 años, siendo los varones quienes superan en 21.330 euros la renta personal media de las mujeres.

Las tres capitales superan la renta media familiar. Donostia, con 43.893 euros, es la de mayor renta familiar, seguida por Bilbao con 39.679 euros y por Vitoria-Gasteiz, con 39.506 euros.

En el municipio de Bilbao hay grandes diferencias de unos barrios a otros en cuanto a rentas personales y familiares medias. La estratificación de rentas personales medias va desde las rentas personales más bajas (9.210 €/año) a las más altas (31.537 €/año). Por otro lado, las rentas familiares medias también presentan grandes diferencias siendo los extremos Iturrigorri- Peñasal con 20.048€/ año, y Abando con 69.670€/año. Abando, Indautxu y Castaños son los barrios con mayor renta personal media en Bilbao. Por el contrario, Iturrigorri-Peñasal, Otxarkoaga y San Francisco, son los enclaves que registran la renta personal media más baja. En total, 11 barrios superan la renta personal media de Bilbao, quedando por debajo los 27 restantes.

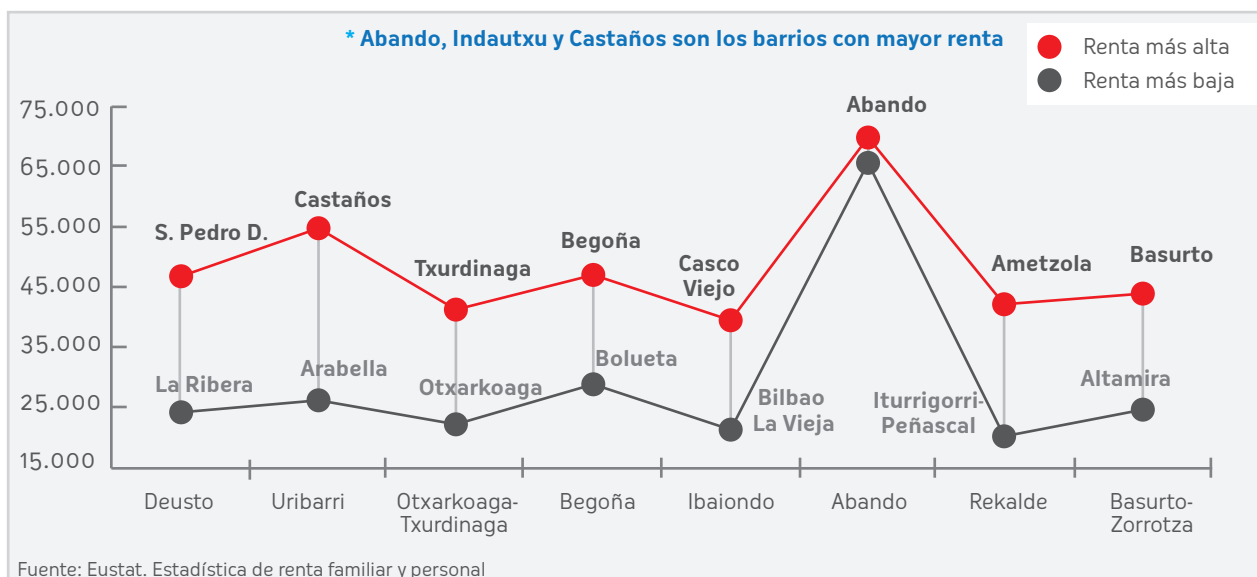
En cuanto a rentas familiares, son los barrios de Abando, Indautxu y Castaños los que presentan rentas familiares medias más elevadas e Iturrigorri-Peñasal, Bilbao La vieja y Uretamendi se posicionan al otro extremo del ranking. Diez son los barrios que se posicionan por encima de la renta familiar media de Bilbao.

Algunas diferencias de renta en los barrios de Bilbao son especialmente relevantes, así Iturrigorri-Peñasal tiene una renta personal media de 9.210 euros, lo que supone menos de una tercera parte de la registrada en Abando; además, la renta familiar media en este barrio es de 20.048 euros, notablemente inferior incluso a la renta personal media obtenida en Abando.

En cuanto a la distribución de las rentas, aquellos barrios con rentas personales y familiares más altas registran una incidencia menor de las rentas procedentes del trabajo y superior en lo que respecta a las rentas de capital. Así, por ejemplo, el caso de los barrios bilbaínos de Abando e Indautxu, donde las rentas de trabajo suponen un escaso 50% de la renta total, mientras que las rentas de capital tienen una incidencia del 27%.

Por el contrario, aquellos barrios que registran las rentas personales medias más bajas obtienen sus rentas prioritariamente del trabajo y presentan una menor incidencia de las rentas que provienen del capital.

Gráfico 2: Renta familiar máxima y mínima según barrio, por distritos. 2006



Otro concepto importante en la protección social son las pensiones y afectan especialmente al colectivo objeto de este proyecto.

A nivel de CAPV se perciben un total de 487.600 pensiones, con un importe medio de 938,44 euros por pensión. Estos datos reflejan un incremento del 4,47% en el cómputo de pensiones respecto a 2008, siendo el número de pensiones de jubilación las que más incrementan el último año.

Tabla 10: Pensiones e importe medio en la CAPV 2008-2009, por clase de pensión

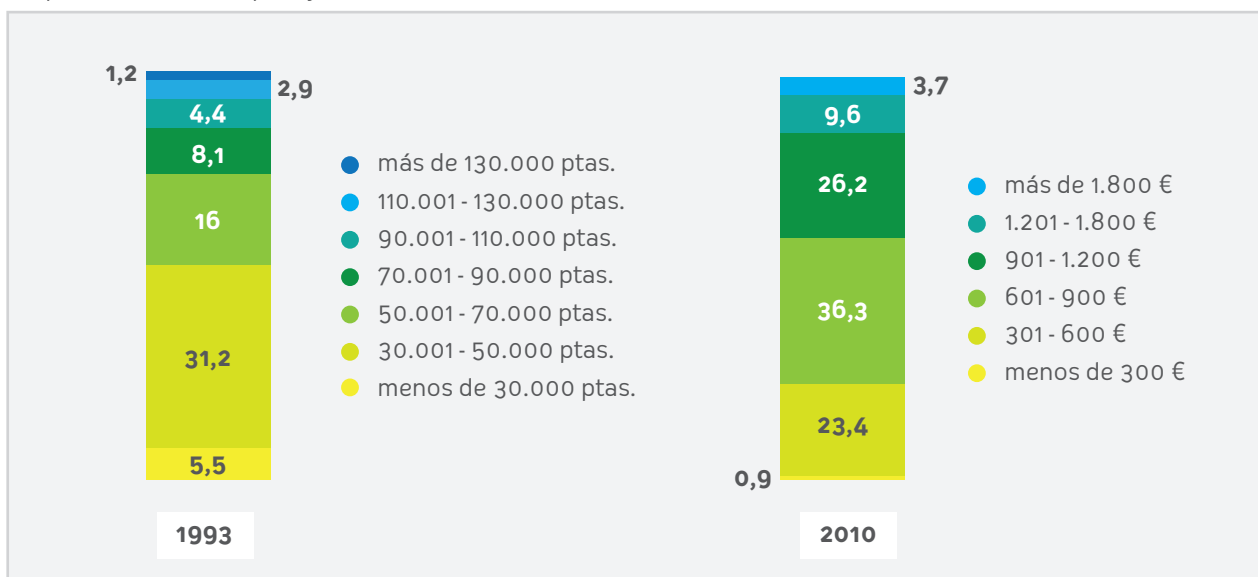
PENSIONES	2008		2009		Δ	
	Pensiones	Importe medio (€)	Pensiones	Importe medio (€)	Pensiones	Importe medio (€)
De incapacidad permanente	44.400	1.033,41	44.600	1070,23	0,45%	3,56%
De jubilación	290.800	1.023,72	297.500	1069,47	2,30%	4,47%
De viudedad	128.500	628,35	129.800	655,97	1,01%	4,40%
De orfandad y favor familiar	15.700	401,41	15.800	418,36	0,64%	4,22%
Total	479.400	898,27	487.600	938,44	1,71%	4,47%

Fuente: Boletín de Estadísticas Laborales. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Importe medio en euros/mes.

(1) Los datos de 2009 están aún sin explotar

Finalmente, y para acercarnos más a la variable “poder adquisitivo” de las personas mayores, adjuntamos un gráfico en el que se recoge los datos de una encuesta sobre el nivel de ingresos al mes:

Informe 2010 sobre las condiciones de vida de las personas mayores
(Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco)



Modelos de convivencia y vivienda

Las personas mayores necesitan redes de apoyo para que su bienestar se mantenga a lo largo de su vida. La familia y los vecinos del Barrio donde residen son las que destacan como principales y por ello consideramos clave el análisis de los modelos de convivencia en Bilbao. Para ello, el indicador más fiable es la vivienda y las personas que conviven en el núcleo familiar, entendiendo la “familia” en el amplio sentido de la palabra.

Bilbao se extiende a lo largo de una superficie de 4.064,94 hectáreas, en las que en 2009 se ubicaban un total de 11.492 edificios que albergan 155.632 viviendas y 34.559 locales.

El número total de viviendas de Bilbao se encuentra repartido de manera diferente en los ocho distritos, oscilando desde las 10.896 viviendas de Otxarkoaga- Txurdinaga, distrito con menor número de viviendas, hasta las 27.103 de Ibaiondo.

Analizando la densidad de viviendas por hectárea, destacan Abando y Begoña con el mayor número de pisos por hectárea, 111,54 y 106,09 respectivamente. Este dato contrasta con la media del municipio, que se sitúa en 38,28 viviendas.

En cuanto al número de habitantes por vivienda (vivienda ocupada), existe una distribución uniforme en los distritos de la capital en torno a la media, que es de 2,54 habitantes/vivienda, con un intervalo de variación entre los 2,44 de Urizarri y los 2,78 de Otxarkoaga-Txurdinaga.

Respecto a la ocupación de las viviendas, el conjunto de la población de Bilbao reside en 140.286 viviendas, 559 viviendas cupadas más que el año anterior.

Tabla 1: Distribución de las viviendas de Bilbao 2009, por Distritos

DISTRITOS	NºViviendas	Viviendas ocupadas	Viviendas vacías	Habitantes/Vivienda	Densidad vivienda/hectárea
Deusto	21.989	20.059	1.930	2,58	44,41
Uribarri	17.800	15.684	1.682	2,44	41,47
Otxarkoaga - Txurdinaga	10.896	10.267	629	2,78	27,94
Begoña	18.787	17.528	1.259	2,45	106,94
Ibaiondo	27.103	24.180	2.923	2,52	28,08
Abando	23.859	20.276	3.583	2,55	11,54
Rekalde	21.050	19.113	1.937	2,50	30,23
Basurto - Zorrotza	14.582	13.179	1.403	2,55	20,56
Total	155.632	140.288	15.346	2,54	38,28

Fuente: Grupo Territorio. Servicio de Relaciones Ciudadanas del Ayto. de Bilbao

Tabla 2: Viviendas familiares por barrios de Bilbao según tipo y características estructurales

DISTRITOS	Total Viviendas	1-3	4-6	>=7	sin baño	1	2 ó más	Tiene	No tiene
Deusto	22.487	1.738	20.182	567	69	15.453	6.965	19.267	3.220
Uribarri	17.480	1.776	15.069	635	95	13.320	4.065	10.947	6.533
Otxarkoaga - Txurdinaga	10.930	598	10.124	208	16	6.810	4.104	7.558	3.372
Begoña	18.763	1.724	16.748	291	43	15.039	3.681	15.629	3.134
Ibaiondo	26.807	3.189	22.297	1.321	508	20.125	6.147	17.123	9.684
Abando	23.760	2.445	16.341	4.974	104	12.092	11.564	22.546	1.214
Rekalde	21.265	2.195	18.401	669	81	17.307	3.877	16.202	5.063
Basurto - Zorrotza	14.739	1.712	12.450	577	138	9.881	4.720	10.763	3.976
Total Bilbao	156.231	15.377	131.612	9.242	1.054	110.027	45.123	120.035	36.196

Fuente: Eustat. Estadística de Población y Viviendas. 2006.

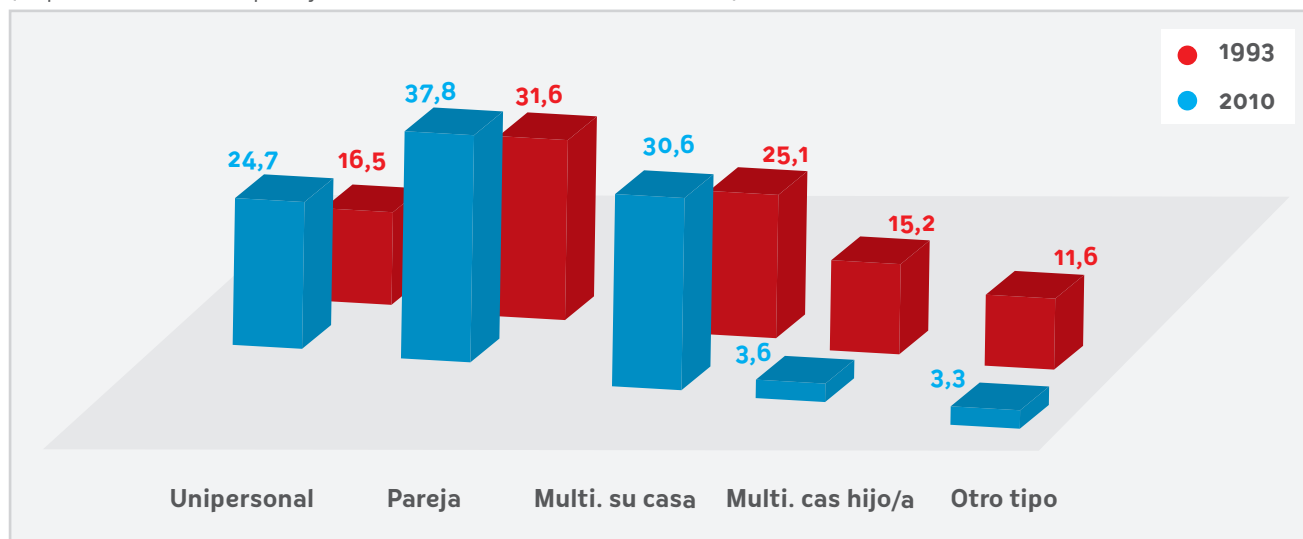
Además, y para acercar la realidad convivencial de las personas que requieren ayuda domiciliaria (muchas de ellas mayores), consideramos conveniente adjuntar un cuadro que refleje por Barrios el tipo de convivencia:

PERSONAS USUARIAS DE SAD, TELEASISTENCIA Y URRATS BAT GEHIAGO - TIPO DE CONVIVENCIA 2009					
SERVICIOS SOCIALES DE BASE	Sólos	Matrimonio/Pareja	Con hijos	En familia	Otros
01 - Deusto - San Ignacio	57,7%	16,6%	5%	6,1%	14,5%
02 - Uribarri - Zurbaran	59%	18,6%	3,6%	5,8%	13%
03 - Txurdinaga - Otxarkoaga	54,5%	17,3%	3,7%	7,9%	16,7%
04 - Santutxu - Bolueta	59,8%	17%	3,6%	6,2%	13,4%

05 - Casco Viejo	68,6%	10,7%	3,7%	5,1%	11,9%
06 - San Francisco - La Peña	59,2%	16,2%	4%	6,9%	13,7%
07 - Irala - San Adrián	57%	16%	5,6%	7,1%	14,3%
08 - Rekalde - Peñasal	60,3%	18,2%	4,2%	4,8%	12,4%
09 - Abando	62,9%	14%	5,3%	6,3%	11,5%
10 - Zorroza	56,9%	19,5%	3%	4,1%	16,5%
11 - Basurto - Altamira	63,6%	14,5%	3,9%	6,3%	11,7%
Total / Media	59,95%	16,23%	4,14%	6,05%	13,6%

Para observar la evolución en los últimos 7 años del tipo de convivencia de las personas mayores adjuntamos un gráfico extraído de un Informe 2010 sobre las condiciones de vida de este colectivo:

Informe 2010 sobre las condiciones de vida de las personas mayores
(Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco)



Viviendas Municipales de Bilbao

La creación de “Viviendas Municipales de Bilbao”, con más de 90 años de trayectoria en la villa, marcó la historia de la convivencia en la Villa y sigue destacando como ejemplo institucional de visión de futuro y estrategia de adaptación a las necesidades de la ciudadanía en materia de vivienda. Las circunstancias especiales del colectivo de personas mayores y la tendencia “europeísta” de traspasar propiedad por alquiler son realidades que evolucionan con naturalidad en Bilbao gracias a iniciativas como esta.

Ante la escasez de viviendas económicas en la villa, el Ayuntamiento una Junta de Viviendas, como organismo delegado de la corporación municipal, con la misión de construir viviendas de tipo económico y administrarlas en forma de arriendo. A lo largo de su existencia, la Junta de Viviendas construyó varios grupos de casas. La actuación más ambiciosa, sin embargo, se produjo a mediados del siglo pasado: el Poblado Dirigido de Otxarkoaga, que se construyó con el fin declarado de erradicar el chabolismo. En un tiempo récord, se levantaron 3.672 viviendas, para albergar a 18.600 personas. También se construyeron un centro cívico, 3 escuelas, 3 comercios y 2 iglesias.

En 1988, setenta años después de la fundación de la Junta de Viviendas, se afrontó la renovación y actualización de este organismo.

Viviendas Municipales de Bilbao, con la misión de construir viviendas de tipo económico y administrarlas en forma de arriendo, gestionó en 2009 un patrimonio inmobiliario de 3.666 viviendas y 966 locales, siendo el parque inmobiliario más grande del Estado en relación al número de habitantes de la ciudad. Cuenta, además, con una antigüedad media de 42 años, una superficie promedio de las viviendas de 58 m² y 77 viviendas adaptadas a personas con movilidad reducida. La renta media de las viviendas adjudicadas en 2009 es de 278 euros.

El parque de viviendas municipales se distribuye por todo el municipio. En Otxarkoaga-Txurdinaga se concentra el mayor número de ellas, concretamente el 43%, seguido de Ibaiondo con un 23%. El distrito de Uribarri es el que menos vivienda municipal tiene -apenas un 2,1%- si exceptuamos al de Abando que es el único del municipio en que no se ubica vivienda municipal alguna.

El número de personas solicitantes de una vivienda municipal a diciembre de 2009 era de 7.207, de las que el 52,5% eran jóvenes menores de 35 años. Un 66,5% son solicitudes realizadas por unidades convivenciales de una sola persona, un 18,2% por de dos y un 15,6% por unidades de tres o más miembros.

Nivel de formación

La Estadística de Población y Vivienda (EPV 2006) que en su última elaboración ha sido publicado en 2010 permite conocer el nivel de instrucción real de una población determinada, en este caso Bilbao, y compararla con la de otros territorios.

De manera general en Euskadi en el año 2006, el 20% de la población había completado o estaba realizando estudios universitarios.

En total 418.420 personas tenían estudios medio-superiores o superiores, 22.541 personas más que en 2001, último año de referencia.

Entre la población de 10 y más años, la universitaria se ha duplicado en los últimos veinte años y alcanza en 2006 el 21,5%. Más significativo el descenso de las personas sin estudios que, en el mismo periodo han pasado del 12,8% en 1986 al muy reducido 3,3% en el 2006.

Por comarcas destaca la de Plentzia-Mungia en la que casi el 30% de su población ostenta un nivel de instrucción universitario, en tanto que en el lado opuesto se hallan las comarcas de Montaña, Rioja y Valles Alaveses y la de las Encartaciones, pues en ninguna de ella su población universitaria alcanza el 15%.

Entre los municipios de más de 10.000 habitantes Arrasate-Mondragón y Bermeo tienen la mayor proporción de estudiantes realizando formación profesional (9,1% y 8,7% respectivamente).

Basauri y Eibar sobresalen por concentrar la mayor representación de estudiantes de carreras medias (11,1% y 10,6%). En el municipio vizcaíno de Getxo uno de cada cuatro estudiantes cursaba una carrera universitaria superior.

Tabla 1: Población de 10 y más años por nivel de instrucción en CAPV, Bilbao y Territorios Históricos

ÁMBITO TERRITORIAL	Analfabeta	Sin estudios	Preescolar y primarios	Estudios profesionales	Estudios secundarios	Estudios medios superiores	Estudios superiores
Bilbao	0,57%	4,11%	37,42%	11,47%	20,76%	8,27%	17,40%
Donostia - S. Sebastián	0,26%	2,00%	34,00%	12,35%	21,38%	10,07%	19,94%
Vitoria - Gasteiz	0,33%	2,81%	40,35%	13,18%	22,01%	8,71%	12,61%
CAPV	0,56%	3,31%	41,39%	13,87%	19,40%	8,10%	13,38%
Bizkaia	0,62%	3,50%	40,92%	13,23%	19,20%	8,17%	14,36%
Gipuzkoa	0,53%	3,25%	41,79%	14,94%	19,10%	7,93%	12,46%
Araba	0,37	2,72%	42,24%	13,89%	20,78%	8,20%	11,79%

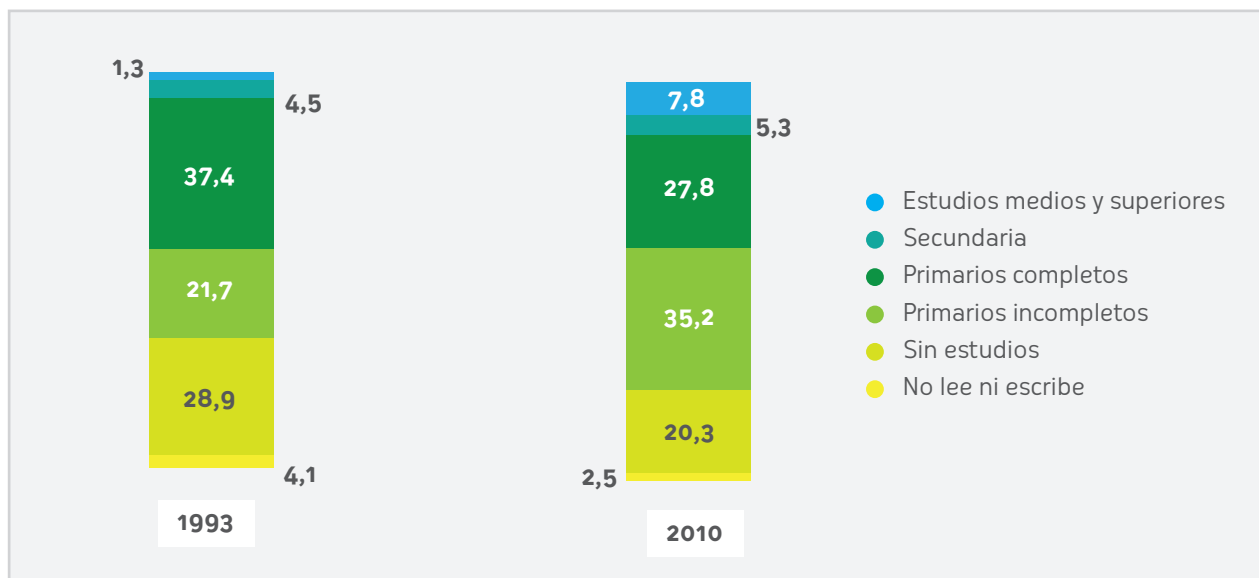
Fuente: Estadística de Población y Vivienda (EPV06)

De la tabla 1 se pueden desprender cuatro principales conclusiones:

- Que, entre las capitales, es Donostia-San Sebastián la que presenta el mayor porcentaje de población con estudios medios y superiores, seguida por Bilbao y Vitoria-Gasteiz.
- Que, precisamente en Vitoria-Gasteiz es donde mayor porcentaje hallamos de población con estudios secundarios.
- Que Guipúzcoa es el territorio con mayor porcentaje de población con nivel de estudios profesionales.
- Y que en Bilbao como capital y en Bizkaia como territorio es donde encontramos mayor presencia de personas sin estudios.

Y, para analizar el nivel de estudios de las personas mayores en la CAPV, adjuntamos un gráfico evolutivo 1993-2010:

Informe 2010 sobre las condiciones de vida de las personas mayores
(Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco)



Recursos sociales del municipio

Resulta complicado exponer los recursos y ayudas sociales de Bilbao sin tener en cuenta los que proporciona o facilita la Diputación Foral de Bizkaia. La coordinación de las Administraciones es una de las claves para que las acciones sociales lleguen en tiempo y forma a la ciudadanía.

Prestaciones y Servicios Sociales en Bizkaia

En Bizkaia en el año 2009 fueron más de 43.000 personas en situación de riesgo o exclusión las que recibieron ayudas gestionadas por la Diputación Foral de Bizkaia. La mayor parte de ellas se beneficiaron de ayudas de tipo económico, aunque otras muchas recibieron otro tipo de servicios especializados. Entre las primeras se encuentran:

La Renta de Garantía de Ingreso-RGI (antes Renta Básica), es una prestación económica del Gobierno Vasco, tramitada por los Ayuntamientos y gestionada por las Diputaciones Forales.

Tabla 13: Familias perceptoras de Renta de Garantía de Ingresos en Bilbao y Bizkaia, 2009.

ÁMBITO TERRITORIAL	Familias			Beneficiarios	
	Nº Familias	Con ingresos	Sin ingresos	Nuevos/as	Dados de baja
Bilbao	16.877 (26.882 personas)	8.493	8.384	4.918	1.444
Bizkaia	36.839 (69.994 personas)	22.214	14.625	12.707	3.568

En los que nos atañe, el perfil de persona perceptora, en Bizkaia, es el de mujer sola, con edad entre 25-44 años, sin menores a cargo y con algún tipo de ingreso. El 57,57% de las personas perceptoras eran personas solas y el 25,88% tienen más de 65 años.

Este grupo mostró un incremento importante respecto a 2008 (13,20%) debido a la creación de la Unidad Especial de Convivencia para perceptores de pensiones de invalidez, viudedad o jubilación.

Como novedad en 2009 la Diputación Foral de Bizkaia creó un complemento de vivienda para los perceptores de RGI que precisan ayuda para afrontar el pago de una hipoteca o de un alquiler, que hasta ahora se cubría desde las Ayudas de Emergencia Social. En 2009 6.100 vizcaínos/as cobraron este complemento.

Las Ayudas de Emergencia Social (AES) son prestaciones de carácter económico y están dirigidas a aquellas personas residentes en la CAPV y, en su caso, a los miembros de la unidad convivencia, cuyos recursos resultan insuficientes para hacer frente a gastos específicos de carácter básico, y teniendo como finalidad paliar o evitar situaciones de marginación social. Se tramitan de los Servicios Sociales de Base y es a ellos a quien corresponde el análisis y evaluación de las solicitudes, su abono y seguimiento.

Las Pensiones del Fondo de Bienestar Social son prestaciones económicas periódicas, dirigidas a dos colectivos: las personas de edad avanzada y las personas incapacitadas para el trabajo, cuyas problemáticas sociales se ven acrecentadas por la escasez de medios económicos. El número de personas beneficiarias a 31 de diciembre de 2009, fue de 595.

Las Ayudas especiales para la Inserción están destinadas al colectivo de personas que no cumplen alguno de los requisitos para acceder a la Renta Básica o se encuentran en circunstancias especiales y precisan de un aporte económico para llevar a buen término su proceso de integración social. En 2009 el número de ayudas en Bizkaia fue de 8.748.

Las Ayudas Individuales a perceptores de pensiones y subsidios, tienen por finalidad garantizar un determinado nivel de ingresos a todas las personas que perciben en cuantía íntegra o parcial, bien una Pensión no Contributiva, bien una Pensión del Fondo de Bienestar Social, o bien un subsidio de garantía de ingresos mínimos

regulado por la Ley de Integración Social de Minusválidos, y no se encuentran integrados en cualquier unidad económica de convivencia independiente perceptora de Renta Básica, regulada por la Ley 10/2000 de Carta de Derechos Sociales y Decreto 198/1999, por el que se regula el Ingreso Mínimo de Inserción. Las personas perceptoras de estas ayudas a 31/12/2009 fueron 4.329.

Por esta razón la Diputación Foral de Bizkaia dispone de una red convenida de servicios residenciales con 337 plazas a 31 de diciembre de 2009, habiéndose incorporado un nuevo recurso residencial de 8 plazas para la atención de personas con VIH.

Dispone también 481 plazas en centros no residenciales de incorporación social, habiéndose producido un incremento de 24 plazas con respecto a 2008. Por último, tiene suscritos convenios con programas de inserción social de drogodependientes y otros experimentales y asistenciales.

En el 2009, un total de 1.855 personas se beneficiaron de los servicios residenciales y no residenciales. En el resto de programas (programas de inserción social de drogodependientes, programas experimentales y asistenciales) son 4.669 las personas atendidas.

En 2009 más de 14.000 personas presentaron solicitud para hacer la valoración de dependencia, siendo 15.536 el nº de valoraciones realizadas en total. De ellas, 4.931 solicitaron ayuda económica para cuidados en el Entorno Familiar. Al final de 2009 7.321 beneficiarios continuaban percibiendo esta prestación. En total, la Diputación Foral de Bizkaia, atendió a 26.400 personas dependientes en 2009. La mayor parte de estas personas reciben servicios residenciales, de centro de día, tele asistencia y ayudas económicas para cuidados en el entorno familiar.

Prestaciones y Servicios Sociales en Bilbao

Las líneas de actuación del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao son el Mantenimiento y equipamiento de centros de personas mayores, la Promoción y apoyo a las Asociaciones de personas mayores, la elaboración y desarrollo de programas para el acompañamiento a personas mayores, a partir del voluntariado, la celebración de encuentros formativos de las Juntas directivas de las asociaciones, el fortalecimiento del asociacionismo y la agrupación e intercambio entre asociaciones y la consolidación del equipo de trabajo de personas mayores en el Consejo Municipal de Bienestar Social de Bilbao.

En cuanto a programas y servicios en respuesta a la necesidad de apoyo y atención para el mantenimiento de la autonomía en el propio domicilio de una persona mayor, dispone de la **Ayuda a Domicilio**, el servicio de **acompañamiento**, una prestación económica para el ingreso en un centro de convalecencia y la muy valorada **Teleasistencia**.

En lo referente a programas y servicios para persona mayores autónomas, el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao pone a disposición las **prestaciones económicas** para ingresos en **Centros de Día**, en **Viviendas Comunitarias** y en **Hogares Compartidos**. También existen programas para el apoyo a las personas cuidadoras para la atención a su familiar y a ellas mismas (ZAINZEA).

Finalmente, las tan necesarias prestaciones económicas, que ya hemos señalado en el apartado de la Diputación Foral de Bizkaia, serían la **Renta de Garantía de Ingresos-RGI**, la **Renta de Garantía de Ingresos para Pensionistas**, la Complementaria de Vivienda y las Ayudas de Emergencia Social.

Los datos del Ayuntamiento de Bilbao sobre el aumento del número de personas perceptoras de prestaciones económicas en el municipio (2008-2009), reflejan los efectos de la crisis económica y explican el necesario, además de considerable, incremento de las partidas económicas destinadas a la protección social.

Tabla 15: Prestaciones económicas: RGI, AES y Ayudas Especiales, Bilbao, 2008-2009.

TIPO DE AYUDA		2008	2009	$\Delta\%$
Renta Básica	Unidades de convivencia	12.241	15.469	26,37%
	Personas	22.930	26.882	17,23%
	Gasto (€)	79.117.565	101.828.818	28,70%
Ayudas de Emergencia Social	Unidades de convivencia	7.421	9.561	28,83%
	Gasto (€)	10.906.683	14.154.346	29,77%
Ayudas especiales municipales	Unidades de convivencia	116	151	30,17%
	Gasto (€)	250.000	270.254	8,10%

Fuente: Área de Acción Social del Ayto. de Bilbao.

Tal y como se aprecia en la tabla, un total de 26.882 personas recibieron la RGI (antes llamada Renta Básica) en el 2009, un 17,23% más que en 2008 y el 7,56% de la población total del municipio. Otxarkoaga-Txurdinaga e Ibaiondo son los distritos en los que se concentraban mayor número de personas perceptoras de RGI. Abando, Basurto-Zorrotza y Begoña se situaron en el extremo opuesto.

Tabla 16: Porcentaje de personas receptoras de RGI y AES, por Distritos, 2009.

DISTRITOS	Población	RGI		AES	
		Personas receptoras	%	Personas receptoras	%
Deusto	51.656	2.570	4,98	941	1,82
Uribarri	38.335	2.661	6,94	902	2,35
Otxarkoaga - Txurdinaga	28.518	3.439	12,06	932	3,27
Begoña	43.030	2.966	6,89	1.129	2,62
Ibaiondo	61.029	6.871	11,26	2.336	3,83
Abando	51.718	1.647	3,18	684	1,32
Rekalde	47.787	4.520	9,46	1.729	3,62
Basurto - Zorrotza	33.658	2.208	6,56	887	2,64
Total	355.731	26.882	7,56	9.540	2,68

Fuente: Ayto. de Bilbao. Área de Acción Social. Bilbao en cifras.

En los datos que proporciona el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao se constatan una vez más los efectos de la actual situación económica, pues se incrementan los casos atendidos en los Servicios Sociales de Base en un 70,03%. Las personas hospedadas en el albergue de Elejabarri, por otro lado, también aumentaron en un 13,11%. Finalmente, se observó un incremento considerable de personas atendidas en servicios como la Ayuda a domicilio básica y los Servicios de Tele-asistencia, como resultado del progresivo envejecimiento de la población de Bilbao.

Tabla 17: Personas atendidas en los Servicios Sociales municipales de Bilbao en 2009.

SERVICIOS	Datos
Servicios Sociales de Base	45.290 casos activos (73.479 personas)
Ayuda a Domicilio Básica	14.489 personas atendidas
Servicio de Acompañamiento	449 servicios (58.366 horas de servicio)
Servicio de Teleasistencia	3.695 servicios activos
Ingresos en Residencias	42 personas autónomas en VVCC Los ingresos en residencia los gestiona la Diputación Foral
Ingresos en Centros de Día	Gestionados por la Diputación Foral
Intervención Socioeducativa	640 expedientes (1.557 menores y 1.128 adultos)
Atención Psicosocial	203 expedientes
Urgencias Sociales	442 urgencias
Ayudas Especiales para la Inserción	2.140 expedientes
Convenios de Inserción	627 nuevos y 582 revisados
Albergue de Elejabarri	1.570 personas distintas (1.894 alojamientos)
Inmigrantes	Área de Igualdad

Fuente: Ayto. de Bilbao. Área de Acción Social.

Según una Estadística de Servicios Sociales y Acción Social, en Bilbao en el año 2008 se incrementó el número de centros de servicios destinados al conjunto de la población, que pasaron a ser 619, un 8,6% más que los disponibles en el 2007.

Tabla 18: Centros Sociales en Bilbao por tipo de c, 2007-2008.

TIPOS DE CENTROS (Bilbao)	2007	2008
Asociaciones	72	77
Servicios Técnicos Generales	31	33
Centros de Orientación	1	1
Centros de Día	119	123
Residencias	247	282
Centros Especiales de Empleo	22	22
Otros	79	81
Total	571	619

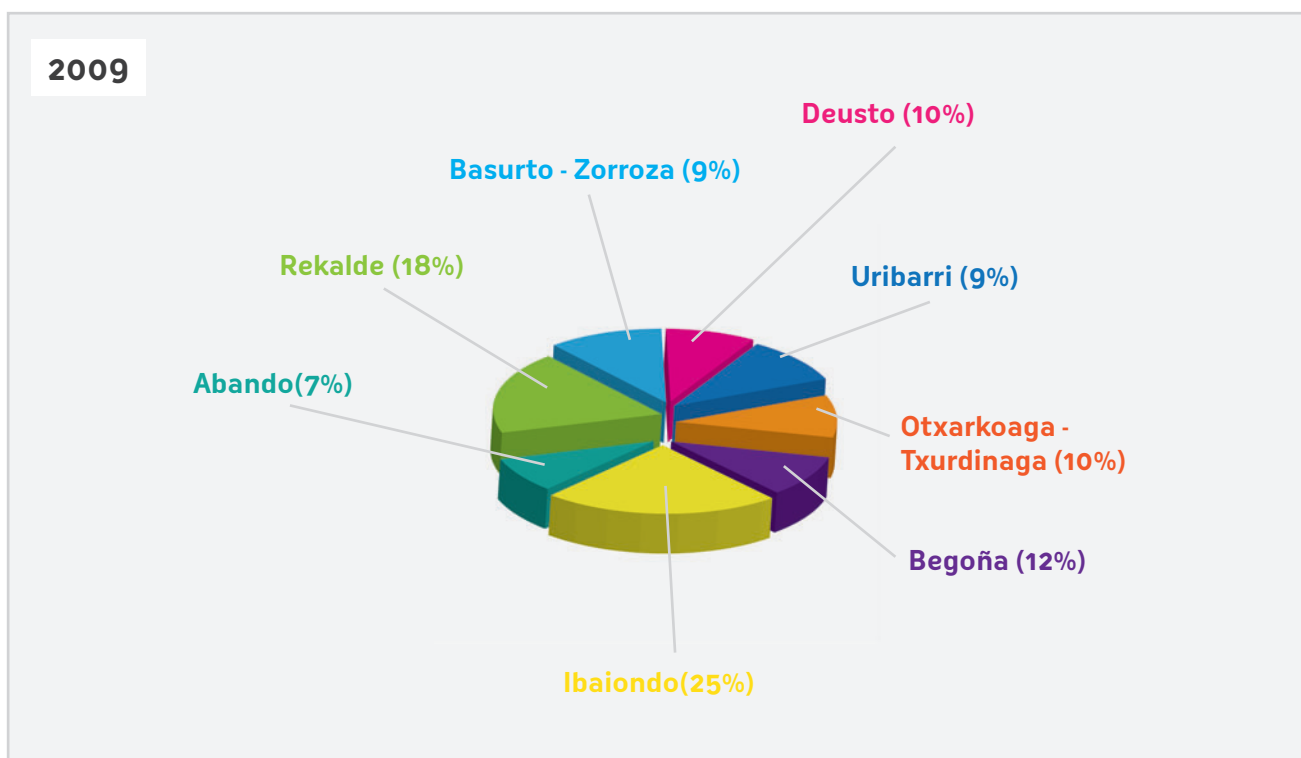
Fuente: Eustat. Estadísticas de Servicios Sociales

Con objeto de que podamos hacernos una idea del reparto de una de las Ayudas proporcionada por el Ayuntamiento bilbaíno, adjuntamos un cuadro y un gráfico que recoge la evolución de las Ayudas de emergencia por distrito:

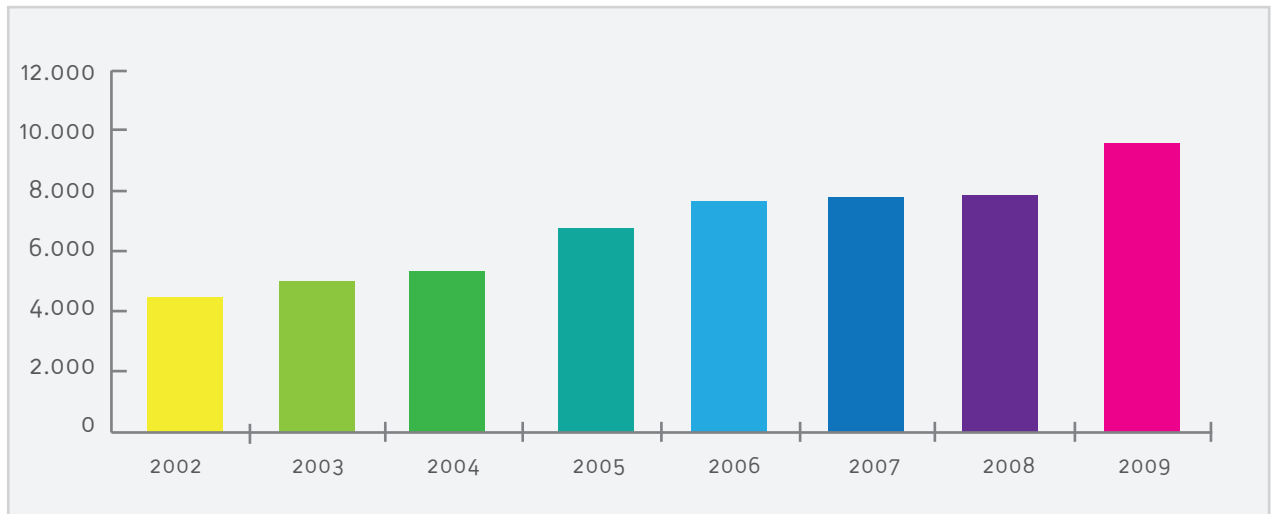
Ayudas de Emergencia Social por Distritos

DISTRITOS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Deusto	300	335	388	555	664	734	759	941
Uribarri	405	447	492	629	721	725	816	902
Otxarkoaga - Txurdinaga	539	608	607	692	772	875	851	932
Begoña	327	393	416	641	726	801	839	1.129
Ibaiondo	1.132	1.281	1.375	1.658	1.915	1.917	1.911	2.336
Abando	338	397	473	519	625	643	582	684
Rekalde	740	837	887	1.151	1.324	1.319	1.403	1.729
Basurto - Zorrotza	493	553	605	639	794	751	754	887
Total	4.274	4.851	5.243	6.484	7.541	7.765	7.915	9.540

Fuente: Ayto. de Bilbao. Área de Acción Social.



Fuente: Ayto. de Bilbao. Área de Acción Social.



Fuente: Ayto. de Bilbao. Área de Acción Social.

Para finalizar no queremos olvidar la importancia del tejido asociativo en la provincia y, más en concreto, en la ciudad de Bilbao. Estas entidades complementan y refuerzan la actividad en materia social de las Instituciones tanto en los servicios sociales y asistenciales en general como en los destinados al colectivo de las personas mayores en particular.

Según el Registro Foral de Servicios Sociales para personas mayores existen más de 400 asociaciones privadas en Bizkaia de las cuales 53 tienen su sede y trabajan en la Villa bilbaína. De su excelente y de la colaboración y coordinación con el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao depende y dependerá el bienestar y calidad de vida de las personas mayores.

2.1 La Investigación Cualitativa

El proceso de investigación ha comprendido 3 fases:

- A Trabajo de campo, convocatoria y reclutamiento**
- B Coordinación de los grupos focales**
- C El Informe: Análisis de los Grupos Focales**
 - C1.1 Aspectos Generales
 - C1.2 Resumen de conclusiones por Áreas de contenido
 1. Espacios al aire libre y edificios
 2. Transporte
 3. Vivienda
 4. Redes y apoyo social
 5. Empleo y participación
 6. Respeto e inclusión social
 7. Comunicación e información
 8. Servicios sociales y de salud

A. Trabajo de campo, convocatoria y reclutamiento

Arrancamos este nuevo reto para Bilbao, procurando elaborar un proyecto coherente y adaptado a la realidad de nuestra ciudad, procurando cumplir con los requerimientos que se marcaban desde la OMS (protocolo de Vancouver) y encauzando los recursos humanos y materiales que nos posibilitaran que este proyecto se convirtiera en una realidad.

Tras los primeros contactos con **Sr. Alexander Kalanche y Sr. John Beard**, miembros responsables del programa de Envejecimiento Activo, de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y con las experiencias similares de otras ciudades (Donosti, Zaragoza, Ciudad de La Plata, Nueva York...etc.). Pusimos en marcha la maquinaria:

Presentación del pre-proyecto a los miembros de las juntas directivas de las Asociaciones de Mayores con el fin de que aportaran sus opiniones e ideas al diseño del proyecto. (Portugalete- mayo 2010)

Nagusi 2010. Salón de Ocio Servicios y Actividades para los mayores (Octubre).

El Ayuntamiento presenta en su nuevo Stand el reto de conseguir que Bilbao entre a formar parte de la “Red Mundial de Ciudades amigables con la edad”. En el acto de inauguración estuvieron presentes; el Alcalde de Bilbao Iñaki Azkuna, el Director del Área de Acción Social Juan Félix Madariaga, el Diputado Foral de Acción Social, Juan Mari Aburto y otras personalidades.

Rueda de Prensa (5 de noviembre).

El Ayuntamiento de Bilbao a través del Concejal Delegado del Área de Acción Social, Ricardo Barkala y de su director Juan Félix Madariaga, presentan a los medios de comunicación el proyecto.

Creación de la “Comisión de Facilitadores” para la investigación (24 de noviembre).

Desde el comienzo teníamos claro que este proyecto tenía que tener un enfoque participativo desde la base donde estuvieran implicados todos los agentes (mayores, proveedores, cuidadores, ONGs, responsables políticos, etc.).

Para ello se creó lo que hemos llamado **“Comisión facilitadora”** o de facilitadores, es decir, personas que de una manera u otra colaboran, deciden, opinan, durante todo el proceso. Esta comisión está formada, por **seis personas mayores** (que desarrollan una relevante función dentro del tejido asociativo de mayores en Bilbao) **una representante de proveedores** (en un programa de atención a cuidadoras y cuidadores) **dos representantes de ONGs, cuatro representantes municipales, y los dos responsables de la investigación.**

La primera labor que emprende esta comisión es el **reclutamiento** de los participantes en los grupos de enfoque para la investigación, siguiendo los requerimientos que marca el protocolo.

Presentación de los participantes en la investigación (13 de enero).

El 13 de enero tuvo lugar en el Salón de Actos de Lan Ekintza la presentación de los participantes de la investigación. En el acto estuvieron presentes el Alcalde de Bilbao Iñaki Azkuna, el Concejal Delegado de Acción Social, Ricardo Barkala, y los responsables de la investigación Beatriz Gázquez y Oscar Garro.

Se presentaron los **ocho grupos de enfoque** compuestos por 48 personas mayores, 24 profesionales sociales, 12 cuidadores, 12 representantes de entidades de voluntariado y ONGs.

Además se han distribuido **más de 300 encuestas**, y se ha puesto a disposición de la ciudadanía la página web del proyecto: **www.bilbaociudadamigable.com** con la finalidad de extender la participación todos los bilbaínos y bilbaínas que así lo deseen.

B. Coordinación de los grupos focales

Del 24 de enero al 2 de febrero, se desarrolló el trabajo con los grupos de enfoque en la Sala de Juntas del Área de Acción Social en el Edificio Aznar. Durante estos días y en torno a un café, los más de ochenta participantes, trataron de identificar las fortalezas y debilidades que ofrece su ciudad a las personas mayores.

Todos los agentes implicados (mayores, profesionales, voluntarios...etc.) se convirtieron en los **protagonistas** de esta investigación, describiendo y expresando sus situaciones cotidianas, haciendo sugerencias para el cambio, y tomando decisiones sobre las propuestas de mejora que se deberían implementar.

De todo ello, hemos extraído las **conclusiones** por cada una de las áreas de contenido, que a continuación presentamos.



Grupos de Enfoque

Para nuestra investigación se crearon ocho grupos de enfoque: cuatro grupos formados por personas mayores (siguiendo su composición, las variables que marcaba el protocolo de Vancouver en cuanto a la edad, el sexo, el estado de salud, y el nivel socioeconómico del barrio donde se reside.), un grupo formado por cuidadoras y cuidadores de personas mayores dependientes, otros dos grupos de profesionales y proveedores de servicios del sector público y privado, y un último grupo constituido por representantes de entidades de voluntariado y ONGs.

4 Grupos de Personas Mayores

G1

4 hombres y **4** mujeres de 60 a 74 años y status socioeconómico medio con diferentes grados de autonomía

3 personas autónomas

3 con cierta fragilidad

2 con inicio de discapacidad

G2

4 hombres y **4** mujeres de 60 a 74 años y status socioeconómico bajo con diferentes grados de autonomía

3 personas autónomas

3 con cierta fragilidad

2 con inicio de discapacidad

G3

8 hombres de 75 y más años (al menos dos de más de 85) y status socioeconómico medio con diferentes grados de autonomía

3 personas autónomas

3 con cierta fragilidad

2 con inicio de discapacidad.

G4

8 mujeres de 75 y más años (al menos dos de más de 85) y status socioeconómico bajo con diferentes grados de autonomía

3 personas autónomas

3 con cierta fragilidad

2 con inicio de discapacidad.

CLASIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS: según establecimientos empresariales, empleo y densidad empresarial.

Medio-Alto

1. **Abando** (Abando / Indautxu)
2. **Deusto** (San Inazio- Elorrieta- Ibarrekolanda / Deusto- La Ribera- Arangoiti)
3. **Ibaiondo** (Casco Viejo / Iturrialde / Solokoetxe / Atxuri / La Peña / Bilbao La Vieja San Francisco / Zabala / San Adrián)
4. **Begoña** (Begoña / Santutxu / Bolueta)

Medio-Bajo

1. **Rekalde** (Amézola / Iralabari / Larraskitu / Uretamendi / Peñascal)
2. **Zorroza-Basurto** (Basurto / Olabeaga / Masustegi / Monte Caramelo / Altamira)
3. **Uribarri** (Castaños/ Matiko-Ciudad Jardín / Uribarri / Zurbaran-Arabella)
4. **Otxarkoaga-Txurdinaga**

C. El Informe: Análisis de los Grupos Focales

C.1 Aspectos Generales

Antes de comenzar a exponer toda la información que se ha ido extrayendo del trabajo en los grupos focales realizados en Bilbao, nos parecía interesante destacar algunos aspectos más generales, que exceden de las ocho áreas específicas de contenido, pero que se han respirado continuamente en todas y cada una de las sesiones.

Aspectos positivos

Sentimiento de orgullo

Los bilbaínos y bilbaínas de mayor edad, han mostrado que están orgullosos de la ciudad donde viven, y han valorado de manera muy positiva la vida en ella. Está claro que reconocen aspectos a mejorar, pero la sensación general es que viven en una ciudad bastante amigable, y se sienten orgullosos de ella.

Valoran su esfuerzo de transformación

Todos ellos han sido testigos de la enorme transformación que se ha producido y se está produciendo en la villa. Nadie mejor que ellos para reconocer estos cambios y reconocer también el esfuerzo que las administraciones públicas y la ciudadanía han realizado para conseguirlo. En cada una de las áreas tratadas han destacado este aspecto de mejora, y el sentimiento general es de que “las cosas hoy en día funcionan mejor que antes.” Pero también saben que queda aun camino por recorrer.

Quieren que Bilbao sea una ciudad pionera, que vaya por delante, y por ello valoran positivamente todas las iniciativas destinadas a este fin, y entre ellas la que nos ocupa en este momento, de intentar que Bilbao entre a formar parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

Viva y agradable

Bilbao por su tamaño, y sus comunicaciones es una ciudad de acceso cercano y fácil. En general reconocen que es una ciudad con vida, que cada vez está más bonita, con más zonas verdes, mejores paseos...etc.

Pero los participantes también nos han aportado una capacidad de visión crítica, siempre desde el respeto y el sentimiento de orgullo que sienten hacia su ciudad. En general los aspectos generales negativos son:

Aspectos negativos

Su orografía

Está claro que el nacimiento y desarrollo de la villa de Bilbao, van íntimamente unidos a su orografía y accidentes geográficos naturales, pero así como la presencia de la ría, se ha valorado positivamente, y mucho más desde su limpieza, la especial ubicación de la ciudad en un valle rodeada de montañas, es decir, el hecho de que sea cariñosamente denominada “El Botxo” (agujero), la convierten en una de sus principales barreras para la accesibilidad de las personas mayores, puesto que existen muchos barrios que se encuentran literalmente “en el monte”, teniendo que superar infinidad de cuestas, escaleras...etc.

También señalan ésta característica como base importante de la desigualdad existente entre los barrios céntricos y los barrios periféricos.

Cambio en el sistema de valores

Las personas mayores ven como negativo el cambio de valores que se está produciendo socialmente. Una sobre valoración de lo “joven” frente a lo “viejo” e “inútil”, una pérdida del civismo comunitario, del respeto hacia los mayores, y un sistema de valores que prima el individualismo, y que nos conduce a una pérdida de las redes que hasta ahora venían sirviendo de apoyo social a las personas mayores (familia, vecindario, comercio local...).

Un Bilbao desigual

Como decíamos al comienzo, valoran que Bilbao sea una ciudad bastante amigable con los mayores. Pero consideran que ésta amigabilidad se ve seriamente reducida cuando la persona se encuentra en una situación de dependencia, en mal estado de salud, que viva en barrios altos y alejados del centro, o con un poder adquisitivo bajo.

De ello se puede deducir, que las desigualdades no las marcan tanto los años, es decir la edad, sino en qué estado físico nos encontramos, dónde residimos, y muy importante nuestro nivel socioeconómico, y nuestras redes de apoyo (familia, amigos...).

Como ejemplo podemos comentar que el grupo de enfoque que estaba formado por hombres de más de 75 años, donde más de uno superaba los 90, pero con buen estado de salud, y residentes en barrios clasificados de nivel socioeconómico medio-alto, fue el grupo que señaló menos barreras o dificultades a la hora de vivir en Bilbao, a pesar de la edad, la valoró como una ciudad muy amigable.

Sin embargo, el grupo de más edad (más de 75) pero de barrios de nivel socioeconómico medio-bajo, a pesar de tener unas condiciones de salud aceptables, ya marcaban más barreras, y aspectos negativos, o áreas de mejora.

Desinformación

La “desinformación” ha sido un aspecto general que se ha ido colando en los comentarios de cada una de las áreas. Quizás sí existe información sobre los recursos y servicios que la ciudad ofrece, pero lo que está claro es que los canales que habitualmente se emplean para que esa información llegue a sus destinatarios, o no son suficientes, o no son los apropiados. Pero en general, hay una enorme sensación de falta de información.

C.2 Resumen de conclusiones por Áreas de contenido

A continuación vamos a presentar las conclusiones por áreas que surgieron del trabajo con los grupos de enfoque.

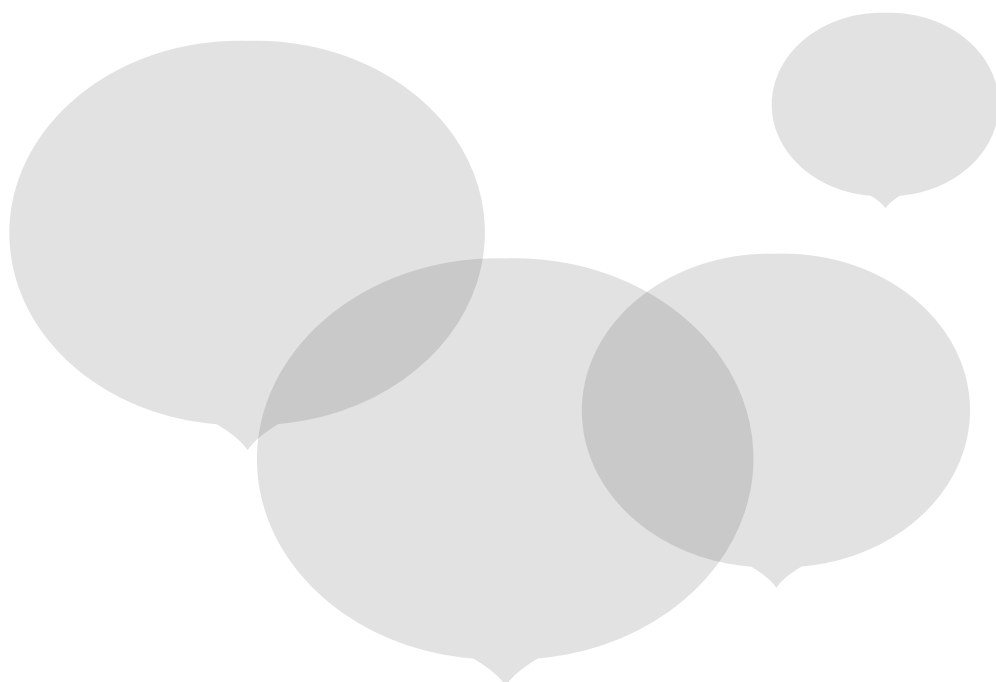
Al finalizar cada área se presenta un esquema resumen de los contenidos y opiniones vertidas respecto a los diferentes indicadores.

Y para concluir, se presenta un cuadro con algunas cuestiones que por su especificidad, hemos considerado oportuno señalarlas en un apartado diferente.

Asientos al aire libre
Semáforos
Baños públicos
Parques
Edificios Públicos
Seguridad
La Ría
Calles
Públicos
Tráfico
Entorno
Aceras
Bluegorri



Espacios al aire libre y Edificios



1. Espacios al aire libre y Edificios

En éste área, se pretendía analizar si Bilbao ofrece a sus ciudadanos y ciudadanas espacios al aire libre confortables, seguros, bien iluminados, donde poder disfrutar del ocio, el paseo, o las relaciones sociales. Así también, analizamos si los edificios públicos están adaptados a las necesidades de las personas mayores. Las principales conclusiones que han aportado los ocho grupos de enfoque han sido:

Aspectos Generales

Consideran que la ciudad ha avanzado muy positivamente en éste área, destacando entre otras, la creación de grandes parques como son el de Etxebarria, el Parque Europa, Ibai Eder...y la inversión realizada, en lo que es conocido como el “Cinturón Verde de Bilbao”, que permite acceder a los montes o cimas que rodean la villa (la cima de Santo Domingo o del Pagasarri).

También destacan la mejora de los parques ya existentes como es el de Doña Casilda.

La peatonalización de muchas calles, ha ayudado a la mejora en los ruidos y la contaminación.

En todo éste área parece que se agudizan las diferencias entre el centro de Bilbao y los barrios periféricos, que en algunos casos presentan barreras de accesibilidad, como son escaleras, cuestas empinadas, aceras estrechas...(Uribarri, Begoñalde, San Isidro, Arabella, Otxarkoaga,...), entre algunas de las zonas que se han mencionado.

Aspectos Concretos

Bancos, asientos al aire libre

Parece que en los parques hay suficientes bancos pero muchas veces la mayoría se encuentran al sol. Creen también necesarios más bancos y asientos en las calles, pensando sobre todo en personas mayores con problemas de movilidad.

Reclaman que en algunas zonas su mantenimiento está descuidado, falta pintarlos, arreglarlos (citan en concreto el Parque de Escurce como un lugar donde faltan bancos).

Ruido y contaminación

Reconocen que pese a que se ha reducido el ruido y la contaminación con la peatonalización de algunas calles (principalmente en el centro), y con la reducción de fábricas e industria en el núcleo urbano, todavía sigue siendo una ciudad ruidosa. Se

quejan principalmente en la zona de Basurto, donde coinciden las sirenas de las ambulancias que van al hospital con las sirenas de los bomberos, y con el ruido de las obras. También apuntan que los servicios de limpieza son muy ruidosos. Las zonas de Iturribide, o Licenciado Poza, los fines de semana *“el ruido es insoportable”*.

Parques, espacios verdes

Como ya hemos señalado en los aspectos generales, opinan que se ha avanzado mucho en éste campo.

Han coincidido que algunos parques por la noche son peligrosos, en concreto se habló del Parque de Amézola y de Etxebarria.

También señalan que a la hora de hacer zonas de esparcimiento se priorice el verde frente al cemento y que se tenga en cuenta que son necesarios más árboles que den sombra.

Aceras, calles

Reconocen el esfuerzo que ha hecho el ayuntamiento en la renovación del pavimento, (desde 2003 se ha cambiado el 56% de los espacios peatonales existentes en Bilbao).

A pesar de ello, todavía quedan zonas que necesitan de ésta mejora. Apuntan que las *“baldosas rojas resbalan más”*, se refieren a las prototáctiles (para las personas ciegas).

Se comenta la noticia de la *“la baldosa verde de Bilbao”* que absorbe CO², y la consideran una iniciativa positiva, que busca soluciones a una inquietud medioambiental, les gusta que Bilbao avance y progrese, pero también señalan *“que la estética no prime sobre la practicidad y el confort”*.

A pesar de que en general las aceras son cada vez más anchas y la mayoría se han rebajado en los cruces, parece que hay zonas, y en concreto señalan; San Isidro, Begoñalde, el Monte Caramelo, Zurbaranbarri,... que son muy estrechas e inaccesibles.

El grupo de cuidadores y cuidadoras, destaca este problema del estrechamiento de las aceras, que hace que se encuentren con la imposibilidad de acceso de ambulancias a sus viviendas, que en su caso es un recurso que necesitan con frecuencia. Todo ello genera una situación de estrés y ansiedad tanto en la persona con “fragilidad” como en la persona cuidadora.

También se comenta que en algunas calles que se han peatonalizado, o bien que la carretera se ha reducido a transporte público (Ej. C/ Navarra), las personas con discapacidad no tienen manera de acceder a su vivienda y se debería procurar algún tipo de pase o tarjeta especial, para al menos estacionar el tiempo necesario para su movilidad.

Limpieza

Destacan lo mucho que ha cambiado en este aspecto la ciudad. Consideran que *“ahora da gusto”*, aunque como siempre hay excepciones. La mayoría de los grupos han coincidido en señalar los *“excrementos de perro”* como una de las principales causas de suciedad, y la falta de civismo entre los propietarios de los animales. También matizan la dificultad de abrir los contenedores, ya que tienen los pedales muy duros y están por debajo de la acera.

Baños públicos

Consideran que no hay suficientes baños públicos, aunque los que hay están bastante bien. Curiosamente, de los participantes en los grupos de enfoque, apenas tres habían utilizado alguna vez baños públicos. Comentan que les da miedo quedarse encerrados, o a veces están en zonas un poco apartadas y por ello prefieren entrar en una cafetería o en un bar. Pero aun así consideran que si hubiera más y mejor señalizados los utilizarían con mayor frecuencia.

Escaleras/ Rampas/ Ascensores

Uno de los principales problemas que ven a Bilbao, es su accesibilidad a los barrios altos y teniendo en cuenta sus características físicas (*“botxo”* o agujero), son absolutamente necesarias las soluciones a este problema.

Consideran que la mejor opción son los ascensores o funiculares, porque las escaleras mecánicas les resultan dificultosas y en caso de discapacidad (silla de ruedas) no pueden utilizarlas, y además se estropean con frecuencia.

Las rampas mecánicas las consideran una opción mejor que las escaleras, pero también se estropean bastante, por eso prefieren los ascensores porque son rápidos, trasladan a varias personas a la vez y se estropean menos. Han señalado como ejemplar el de la calle Prim.

Seguridad/ Iluminación

Consideran a Bilbao como una ciudad bastante segura, pero tiene algunos puntos en los que se debería mejorar. Creen que últimamente ha aumentado la inseguridad (la crisis, inmigración...). Mencionan casos concretos de zonas donde atacan a personas mayores, tirando de los bolsos, las cadenas, etc.

Algunos parques por la noche, son inseguros, en algunas zonas falta iluminación. Respecto a la iluminación, consideran que es fundamental para reforzar la seguridad. Destacan que *“es mejor la luz blanca”*. Convendría que a la hora de realizar las construcciones nuevas (balcones que generan túneles, patios interiores, etc...) que tengan en cuenta la seguridad y no sólo el criterio estético. Los túneles, las galerías,

etc... les generan miedo. También ha sido un aspecto reincidente en la mayoría de los grupos, la demanda de mayor presencia de policía municipal “a pie” (no patrullando sólo en coche).

Semáforos

Las personas mayores consideran insuficiente el tiempo de paso, lo que genera nerviosismo, ansiedad y riesgo de caídas.

Bidegorris

Lo ven positivo, pero en muchos casos consideran que no están correctamente implantados puesto que comparten la acera, tanto peatones como ciclistas o patinadores, lo que ocasiona peligros e inconvenientes para todos. A veces no se distinguen bien, y por ello no se respetan. Destacan como positivo el tramo del Campo Volantín donde sí hay separación entre el bidegorri y el paseo (acera).

La Ría

Reconocen a la Ría como un elemento positivo, estético y que ha mejorado mucho con su limpieza, con los puentes que se han construido, y los paseos que se han creado en sus márgenes. Pero creen que el transporte en barco que ahora funciona, no está pensado para las personas mayores y menos con alguna discapacidad. Mencionan alguna experiencia concreta con especiales problemas en el momento de embarque y desembarque.

Edificios públicos

Destacan que la mayoría de los edificios públicos reúnen las condiciones de adaptabilidad (ascensores, rampas), señalan cuestiones concretas como que en muchos de ellos las puertas pesan demasiado, los carteles informativos son confusos y complicados, y sin baños suficientes.

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
GENERAL		<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollo adecuado a la sociedad. * Mejora de las infraestructuras. <ul style="list-style-type: none"> · Más parques y zonas verdes. · Más zonas peatonales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Desigualdades entre barrios: transporte, accesibilidad, infraestructuras. 	<ul style="list-style-type: none"> * Superar las barreras arquitectónicas de los barrios de la periferia. Ascensores, la mejor opción.
Espacios al aire libre y Edificios	BANCOS	<ul style="list-style-type: none"> * Suficientes en parques. 	<ul style="list-style-type: none"> * Insuficientes en calles. * Expuestos al sol. * Bancos descuidados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Instalar más bancos y con sombra. * Reparación y mantenimiento (p.ej: Parque de Escurza).
	RUIDO Y CONTAMINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de ruido y contaminación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Todavía exceso de ruido y contaminación <ul style="list-style-type: none"> · Ambulancias · Obras · Servicios de limpieza · Zona de bares 	
	PARQUES Y ESPACIOS VERDES	<ul style="list-style-type: none"> * Valorados positivamente. 	<ul style="list-style-type: none"> * Peligrosidad en horarios nocturnos. * Cemento vs Zonas verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Más seguridad en parques (p.ej: Amézola y Etxebarria). * Más zonas verdes con más sombra (arbolado).
	ACERAS Y CALLES	<ul style="list-style-type: none"> * La renovación del pavimento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Desigualdad entre barrios. * Las baldosas prototáctiles resbalan. * Problemas de movilidad por la peatonalización de algunas calles. 	<ul style="list-style-type: none"> * Aceras más anchas. * Utilizar materiales ecológicos ("baldosa verde". Menos CO2). * Pases o permisos especiales.
	LIMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> * Muy satisfactoria. 	<ul style="list-style-type: none"> * Excrementos de perro. * La dificultad de uso de los contenedores. 	<ul style="list-style-type: none"> * Mayor educación. * Formación cívica en la escuela.

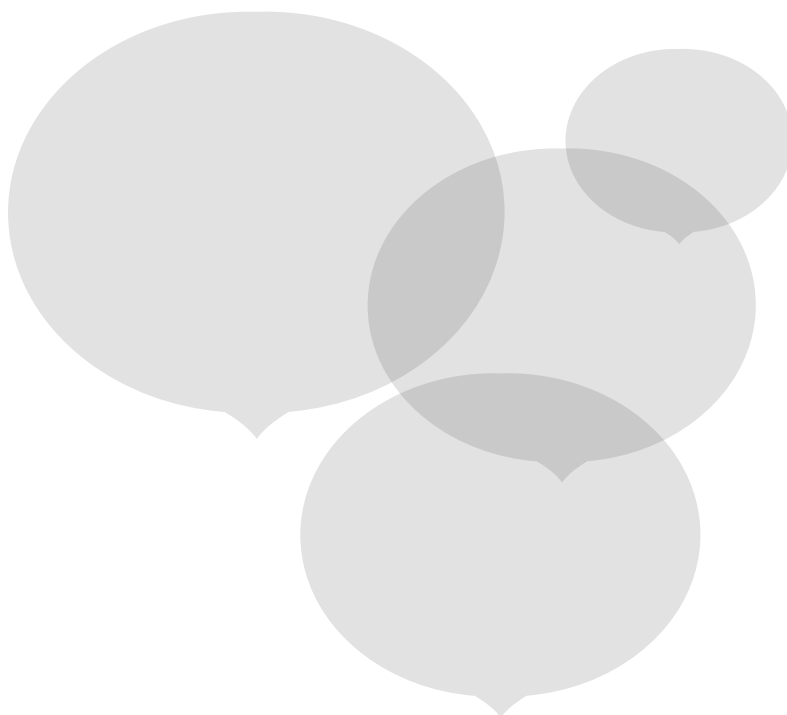
CUADRO RESÚMEN Espacios al aire libre y Edificios (2)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Espacios al aire libre y Edificios	BAÑOS PÚBLICOS	* Servicios adecuados.	* A veces en zonas apartadas.	* Instalar más y mejor señalizados.
	ESCALERAS-RAMPAS ASCENSORES	* Nuevos ascensores (Prim).	* Problemas de accesibilidad barrios altos. * Rampas y escaleras mecánicas se estropean con frecuencia.	* Mayor instalación de ascensores.
	SEGURIDAD ILUMINACIÓN	* Bastante segura.	* Mayor seguridad. * Falta de iluminación en algunas zonas.	* Más policía a pie. * Más luz, sobre todo “blanca”.
	SEMÁFOROS		* Poco tiempo de paso.	* Más tiempo.
	BIDEGORRIS	* Buena iniciativa.	* Problemas de tráfico ciclistas-peatones.	* Mejor señalizados.
	RÍA	* Estética, más limpia.	* Problemas de accesibilidad de mayores a los barcos.	* Mejora de zona de embarque.
	EDIFICIOS PÚBLICOS	* Adecuados y accesibles.	* Mala información. * Baños insuficientes. * Puertas pesadas.	* Más carteles y menos confusos.

Autobús
Estacionamientos
y parking público
Metro Tranvía Taxi
Ambulancias



Transporte



2. Transporte

Consideran que el transporte público es un elemento clave en sus vidas de cara a permitirles desarrollar un envejecimiento activo y participar en su ciudad.

Consideran a Bilbao una ciudad bien comunicada y con una amplia y variada oferta de transporte público, aunque quieren resaltar, que una vez más y también en esta área, las diferencias entre el centro y los barrios altos o más alejados, son grandes.

Destacan como un factor positivo la accesibilidad en cuanto al precio del transporte gracias a las tarjetas de precios reducidos por ser jubilados (Bilbotrans) y las del funicular y ascensores.

Autobuses

Es el medio de transporte más utilizado por las personas mayores, y de ahí que haya sido el que ha ocupado la mayor parte de las discusiones de esta área. En general, consideran que hay una buena cobertura en la red de autobuses de Bilbao, pero existen muchas propuestas de mejora.

La flota de autobuses de Bilbao se ha modernizado mucho, con sistemas de acceso o subida y bajada de viajeros, mejor adaptados a las necesidades de los distintos tipos de usuarios (rampas, sistema hidráulico, plataformas en las paradas para igualar el nivel...), pero todavía quedan bastantes autobuses que no cuentan con estos sistemas.

Las rampas, de los autobuses ha sido uno de los temas en los que han coincidido la mayoría de los participantes. Señalan que a pesar de que el autobús tenga rampa, ésta no se utiliza, o bien porque según los chóferes, se ha atascado, no conoce bien su manejo, o simplemente porque retrasan el horario del recorrido que debe cumplir. Además la rampa sólo la bajan cuando es muy severa o evidente la discapacidad (silla de ruedas), pero en muchos otros casos en los que sería necesaria (muletas o dificultades de movilidad) no la bajan.

Todo este asunto generó un interesante debate sobre la presión que tienen los chóferes para el cumplimiento de sus horarios y que choca frontalmente con las necesidades de un amplio colectivo, no sólo de personas mayores *“que necesitan otro ritmo”*. Se llegó a proponer que hubiera autobuses especiales *“amigables”*, *“sin prisas”* que realizaran el mismo recorrido pero con un margen de horario más amplio.

En cuanto a la seguridad en este medio de transporte consideran insuficiente el tiempo que se da para la subida y bajada del autobús, la brusquedad al arrancar y al frenar, el paso por los badenes, la velocidad...etc. Comentan experiencias concretas de caídas con consecuencias graves, por este tipo de comportamiento en la conducción.

De todo ello se deduce la necesidad de cursos de formación y sensibilización para los chóferes de transporte público de Bilbao, para el reconocimiento de estos momentos que para una persona mayor son de extrema vulnerabilidad, provocándoles inseguridad y miedo.

- Subida y bajada del autobús.
- Arrancada y frenada suaves.
- Tiempo suficiente para estar sujetos, sentados, estables.
- Utilizar la rampa con más frecuencia (no sólo con *“silla de ruedas”*).
- Controlar la velocidad.
- Los badenes, *“a veces parecen una montaña rusa”*.

Han valorado positivamente la colocación en algunas paradas de autobús de una *“plataforma de hormigón”*, que impide a los coches aparcar en la parada, y ésta queda nivelada con la acera. Los paneles informativos de las paradas de autobuses, no están claros y se estropean frecuentemente.

Respecto a las marquesinas, opinan que sería mejor que los cristales llegaran hasta arriba, para evitar que la lluvia entre.

El Metro

“Es una maravilla” ha sido el comentario general. *“Es limpio, puntual, accesible en precio y adaptabilidad”*. *“La pena es que no llega a todas las zonas”*.

Como se puede observar por los comentarios, esta forma de transporte es valorada muy positivamente, pero también hay que apuntar varios de los participantes no lo han utilizado nunca, y que el grupo de cuidadores/as, apunta que a las personas mayores dependientes les da miedo.

Como sugerencias de mejora, pronuncian que en algunas paradas haya baños, en esta cuestión coinciden todos los participantes. Respecto a los paneles informativos, los consideran adecuados, pero si la información que está en el andén pudiera estar arriba, evitaría apresuramientos innecesarios.

Cuando se habla de los paneles explicativos, la señalización y los mensajes auditivos coinciden en señalar unas características para facilitar su comprensión a las personas mayores:

- En la señalización: primar los dibujos y símbolos, frente a los textos.
- Ampliar el tamaño de los objetos (reloj/cartel horario).
- Para los avisos por audífono: voz clara, más lento, tono alto y lenguaje sencillo.

Para finalizar, señalan un aspecto que tiene que ver con la seguridad, y comentan el caso concreto de la rampa mecánica de salida por Unamuno que es muy resbaladiza.

Tranvía

Como bien apuntaba uno de nuestros participantes, decir que el tranvía es un medio de transporte nuevo en Bilbao no sería del todo cierto, puesto que el primero llegó a la Villa el 9 de septiembre de 1876, aquel era de tracción animal, el eléctrico llegaría en 1896, para desaparecer, y que veinte años después llegara de nuevo a la ciudad, como una alternativa de transporte accesible, silenciosa, rápida, regular, confortable y ecológica.

Les gustaría que se ampliaran las líneas del tranvía, y han valorado muy positivamente que llegue hasta el hospital de Basurto. *“Es un transporte que día a día está ganando en usuarios”*.

Encuentran dificultades con la máquina expendedora del ticket, o para “picarlo” y les parece mucho más cómodo y fácil, que se pueda hacer dentro del tranvía, como sucede en los autobuses.

Quizás estas valoraciones tan positivas las han hecho como viajeros, porque cuando han opinado como peatones, han comentado que lo ven peligroso, como *“es tan silencioso, para cuando te das cuenta lo tienes encima”*. Han comentado casos concretos de semáforos no coordinados con lo cual uno estaba en verde, y sin embargo pasaba el tranvía. Una cierta sensación de inseguridad como peatones hacia el tranvía.

Taxi

Lo consideran un medio de transporte caro para las personas mayores. También han señalado la escasez de taxis adaptados, e incluso comentan que si te ven en silla de ruedas, se niegan a llevarte. Sugieren que a la hora de conceder las licencias, se tenga en cuenta el porcentaje de taxis adaptados.

La mayoría de los que van a necesitar un taxi adaptado, lo solicitan con antelación pero el precio es muy elevado. También se quejan de que en general hay pocos taxis y menos en fin de semana por la noche si vas al teatro, al cine, etc... mucha dificultad para regresar.

Ambulancias

Se distingue entre dos tipos de servicios:

- Servicios de urgencia: se comenta que funcionaban muy bien, e incluso en algunos casos se señala el hecho de que ante un accidente o siniestro, lo habitual es más el exceso (suelen venir más de las necesarias) que el defecto.
- Servicio de traslado: Consideran este servicio como una necesidad básica en algunos casos, principalmente con personas mayores dependientes, y por ello opinaban que no siempre funciona correctamente.

Entre los aspectos negativos, destacan los siguientes:

- Llegan frecuentemente con retraso, lo que genera una situación de ansiedad y nerviosismo, en la persona mayor que lo necesita, al igual que en su cuidador/a puesto que si hay una cita o una hospitalización, la puntualidad es importante.
- A veces con poco personal, en muchos casos hay que bajar a la persona desde su domicilio (sin ascensor), y es necesario personal capacitado para ello.
- El llamado servicio “puerta a puerta” en muchos casos no sirve, porque hablan de la puerta del portal, o de la parada de autobús más cercana. Pero, ¿cómo llega hasta ahí, una persona con un grado importante de dependencia o discapacidad si en su escalera no hay ascensor?

Tenemos que destacar que una de las participantes que habitualmente utilizaba el servicio de ambulancia para traslados, nunca había tenido problemas.

Asientos especiales

Un comentario común a la mayoría de los transportes, es la falta de civismo y de respeto. Habitualmente los “asientos azules” no se respetan, y las personas mayores, tienen miedo a la hora de reclamarlos.

Los aparcamientos

Todos coinciden en señalar la falta de aparcamientos. Los parkings resultan caros para personas mayores. Las personas con discapacidad se pueden acoger a una tarjeta de tarifa diferente pero no existe ningún tipo de ayuda o precio especial para las personas mayores en general. El número de plazas de aparcamiento para discapacitados es insuficiente.

Ascensores, rampas, escaleras, funiculares

Aunque es un tema que ya se ha comentado, a la hora de hablar de transporte, salió de nuevo la dificultad de acceso a los barrios altos.

La mayoría se inclinan por ascensores porque se estropean menos, son rápidos, sirven para varios usuarios... Reclaman que sean gratuitos. Entre algunas de las zonas necesitadas de estas soluciones mencionan el Parque Etxabarria, Arangoiti, Mallona, etc.

CUADRO RESÚMEN Transporte ⁽¹⁾

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
GENERAL		<ul style="list-style-type: none"> * Bien comunicada. * Amplia oferta de transporte. * Accesible en cuanto al precio. 	<ul style="list-style-type: none"> * Diferencias entre el centro y la periferia. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ascensores. * Más líneas de autobuses en la periferia. * Ampliar el Metro.
Transporte	AUTOBUSES	<ul style="list-style-type: none"> * El medio más utilizado por las personas mayores. * Se ha modernizado mucho. 	<ul style="list-style-type: none"> * Las rampas: ni todos las tienen, ni las utilizan cuando es necesario. * Presión a los chóferes para que hagan rápido el trayecto. * Poca sensibilidad de los chóferes. * En las marquesinas, cuando llueve, te entra agua. * Faltan líneas en algunas zonas (p.ej: Begoña-Casco Viejo). 	<ul style="list-style-type: none"> * Cursos de sensibilización para chóferes. * Crear líneas “amigables”. El mismo recorrido pero más lento. * En las marquesinas, que el cristal llegue hasta arriba para que no entre agua. * Aumentar la frecuencia de autobuses para los barrios periféricos.
	EL METRO	<ul style="list-style-type: none"> * Es una maravilla. * Limpio, puntual, accesible y adaptado. 	<ul style="list-style-type: none"> * No hay baños en ninguna parada. * Los mensajes por el micrófono no se entienden. 	<ul style="list-style-type: none"> * Que la información que está en el andén esté también arriba. * Primar en la señalización los dibujos y símbolos frente al texto. * Reloj más grande.
	TRANVÍA	<ul style="list-style-type: none"> * Cada día gana en usuarios. * Que llegue al Hospital de Basurto. * Accesible. * Regular. * Ecológico. * Disfrutas del paisaje. 	<ul style="list-style-type: none"> * La máquina del ticket es complicada. * Como peatones, ven el tranvía peligroso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Que se pueda picar el ticket dentro del tranvía como en los autobuses. * Mejor coordinación de los semáforos y el tranvía.

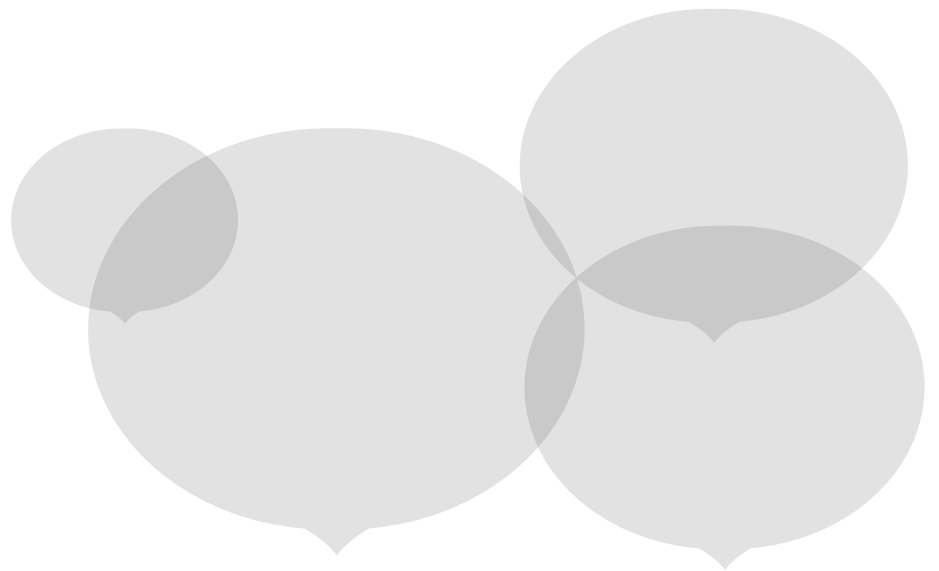
CUADRO RESÚMEN Transporte (2)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Transporte	TAXI	* Cómodos.	* Caros. * Pocos adaptados. * Pocos por la noche los fines de semana.	* Al conceder las licencias, que se tenga en cuenta ampliar el número de taxis adaptados. * Primar a los taxis que paren a personas con problemas de movilidad. * Más taxis los fines de semana. * Política de precios más asequibles para personas mayores.
	AMBULANCIAS	* Las de urgencias funcionan bien.	* Las de los traslados necesitan mejorar en puntualidad y dotación humana.	* Mejorar el servicio de traslado "puerta a puerta".
	ASIENTOS ESPECIALES ("AZULES")	* Son necesarios.	* No se respetan. * Miedo a la hora de reclamarlos.	* Programas de educación en el civismo y la vida en sociedad.
	APARCAMIENTOS		* Faltan aparcamientos. * Parkings muy caros para las personas mayores. * Más plazas para discapacitados.	* Precios especiales para jubilados en los parkings.
	ASCENSORES, ESCALERAS Y RAMPAS	* Los ascensores (p.ej: Prim). * Funiculares.	* Son necesarios más ascensores y rampas mecánicas para la accesibilidad a las zonas altas.	* Ascensor en Uribarri-Travesía C. * Ascensor en Plaza del Gas hacia Begoña. * Ascensor Mallona.

SAD Residencias
Envejecimiento en el hogar
Accesibilidad Precio
Centros de Día
Viviendas



Vivienda



3. Vivienda

El área de vivienda, es un área fundamental si queremos hablar de garantizar a las personas mayores una seguridad, un bienestar y un nivel de autonomía que les permita afrontar su envejecimiento de forma activa y positiva.

En esos tres ejes de los que hablamos cuando nos referimos al “envejecimiento activo”; SALUD, SEGURIDAD y PARTICIPACIÓN, la vivienda adquiere una relevancia absoluta a la hora de garantizar la seguridad de los mayores.

En todas las conversaciones mantenidas en los grupos de enfoque, se reconoce la importancia que tiene una vivienda digna y apropiada a las circunstancias vitales de cada persona, en la promoción de su desarrollo, y en la mejora de su calidad de vida.

Se hizo alusión a alguna noticia en prensa reciente que hablaba de que en Euskadi, más de 130.000 mayores viven sin ascensor, y 43.000 en pisos con barreras de movilidad.

Esta es una realidad, y los participantes en los grupos de enfoque han dejado constancia de ello. En Bilbao queda todavía mucha vivienda antigua, sin ascensor, y otras muchas no están adaptadas a las necesidades de las personas mayores, lo cual choca frontalmente con la voluntad de la gran mayoría de las personas mayores de envejecer en su propia casa.

La accesibilidad

Como ya hemos mencionado en otras áreas, no se trata de hablar sólo del domicilio en sí, sino de cómo accedemos a él. Y de nuevo se ha hecho hincapié en las desigualdades entre el centro y la periferia... *“Yo vivía en Otxarkoaga hace 14 años, pero me tuve que marchar, en aquella casa no hubiese podido vivir”.*

Comentan, que a pesar de que se están construyendo viviendas nuevas, adaptadas, a menudo las sitúan en lugares donde el acceso es imposible para personas con discapacidad o con limitaciones de movilidad.

Las viviendas

Su mayor barrera es la falta de ascensores, sobre todo en casos de viviendas antiguas. Existen ayudas económicas a las comunidades de vecinos para éste fin, pero se quejan de que los requisitos son demasiado exigentes. *“De 38 solicitudes, sólo se la dieron a 2”*, comenta algún participante. Además está el consenso de los vecinos, y los condicionantes arquitectónicos del edificio.

Pero el problema no es sólo el ascensor, hay viviendas que lo tienen, pero aún así tienen que salvar unos cuantos escalones, y de nuevo se encuentran con la necesidad de construir rampas, y las ayudas siguen siendo escasas. En ésta cuestión concreta de las rampas, comentan también la necesidad de un mayor control por parte del Ayuntamiento en relación a cómo se construyen éstas rampas, que a veces se convierten en “*peligrosos toboganes*”. Por lo tanto, solicitan un mayor seguimiento de las construcciones que supuestamente están adaptadas.

Envejecimiento en el hogar: la adaptación de la vivienda

El deseo de las personas mayores de permanecer el mayor tiempo posible en su entorno y en su vivienda, ha aumentado la necesidad de reformas para adaptar el domicilio con un doble objetivo: por un lado, mejorar su calidad de vida, y por otro, evitar o retrasar lo más posible su traslado a una residencia.

El envejecimiento en el hogar sigue siendo sin duda la opción más deseada por las personas mayores. Son conscientes de que quizás las generaciones venideras, estarán más abiertas a otras opciones de vivienda, pero de momento, a la gran mayoría de los de los participantes en los focus, les gustaría envejecer en su hogar. Este tema ha dado mucho que hablar, y se han apuntado aspectos muy interesantes a tener en cuenta.

Adaptación del domicilio: realmente existe una gran desinformación sobre las ayudas que existen para éste fin.

En uno de los grupos de enfoque participó la responsable del programa GIZATEK de la Diputación Foral de Bizkaia, destinado precisamente a atender ésta necesidad, y realmente ninguno de los participantes de los grupos de mayores, conocía la existencia de este programa.

Aún así, la tendencia general de las personas mayores es a pensar que es muy difícil que te concedan estas ayudas, porque los requisitos son muy exigentes, “*se las dan a los inmigrantes*” y el papeleo “*o tienes ayuda de alguien o son complicadísimos de solicitar*”.

En algún caso preguntaron por qué en las viviendas adaptadas se siguen poniendo bañeras. Una pregunta que quedó en el aire. Es una realidad que una de las principales reformas en el hogar, es precisamente la de sustituir la bañera por una ducha a ras del suelo.

El S.A.D. (Servicio de Ayuda a Domicilio)

Valoran este servicio como muy positivo y necesario, pero resulta insuficiente teniendo en cuenta el número de beneficiarios al que llega y en cuanto a la duración del propio servicio. Es por ello, que no ofrece una alternativa suficiente al envejecimiento en el hogar.

A pesar de la escasez del servicio, destacan que *“la ayuda a domicilio es mucho más que una ayuda a las labores de casa”*. Subrayan el inmenso apoyo emocional y afectivo que supone para muchas personas mayores, el servicio que proporcionan estos trabajadores y trabajadoras, que además del apoyo afectivo, ofrecen una labor de vigilancia y seguimiento, y un canal informativo muy necesario, sobre todo en personas mayores que apenas salen de su domicilio.

Señalan como negativa la incompatibilidad de poder disfrutar de más de una ayuda, por ejemplo SAD y ayuda para Centro de Día.

Centros de Día

Se presentan en este área, como una alternativa, especialmente valorada por el grupo de cuidadores y cuidadoras. Lo consideran un servicio caro, y las ayudas son difíciles. También resaltan la dificultad en algunos casos de poder acceder al Centro de Día, puesto que viven en hogares sin ascensor, y el servicio “puerta a puerta” no llega hasta la puerta de su domicilio.

Piden que el Gobierno Vasco, revise la normativa básica para la gente con movilidad reducida.

El precio de la vivienda

Todos coinciden al destacar que el precio de la vivienda hoy en día es inaccesible para una persona mayor. La mayoría tuvieron suerte de poder comprar su casa en *“otros tiempos cuando era más fácil”*.

Las Residencias

Sigue siendo una opción de vivienda que no seduce a las personas mayores. Son caras, y *“nos gusta nuestra independencia, tenemos nuestras manías...”*.

Otras alternativas: pisos tutelados, hogares compartidos...

Realmente reclaman más información sobre las alternativas que existen en materia de vivienda. La mayoría hablan de oídas, *“les suena”*, o comentan que los pisos tutelados son muy caros, pero no saben decir precios ni las condiciones que requieren.

Creer necesario explorar nuevas propuestas de alternativas para la vivienda (alquileres, intercambios...).

Falta Información

Pero sobre todo una información más completa, más clara, en un lenguaje sencillo y accesible para ellos. Buscar, una vez más, canales informativos más adecuados. *"En Uribarri, no nos llega ni el programa de la Aste Nagusia"*.

Valoran como muy positiva, la experiencia de una de las participantes, que había encontrado información sobre vivienda para personas mayores en una farmacia. Hay que explorar lugares de tránsito habitual para mayores, y ahí difundir la información. Proponen entre otros canales:

- Farmacias
- Centros de Distrito
- Centros de Salud (ambulatorios)
- Asociaciones de mayores
- Bancos
- Radio y Televisión
- Teleasistencia

A las personas mayores les impone y les da miedo ir al Ayuntamiento a preguntar. Proponen también una oferta de viviendas de alquiler específicas para personas mayores.

También se menciona la necesidad de una mayor coordinación entre las administraciones públicas. *"Que no informen de manera independiente duplicando y haciendo más confusa la información"*.

CUADRO RESÚMEN **Vivienda** (1)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
GENERAL		<ul style="list-style-type: none"> * Importancia de una vivienda digna. 	<ul style="list-style-type: none"> * En Euskadi, 130.000 mayores viven en casa sin ascensor. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ofrecer propuestas novedosas, de alquiler o intercambio para personas cuya casa no tenga ascensor.
Vivienda	ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * La vivienda nueva se construye ya con una normativa de accesibilidad. * Existen ayudas para la rehabilitación. * GIZATEK, programa de ayudas para la reforma de adaptabilidad de la vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> * Muchas viviendas sin ascensor. * Viviendas en barrios con difícil acceso para gente con discapacidad. * Existen barreras arquitectónicas (escaleras...). * Escasas ayudas. * Obras de adaptación que no cumplen la normativa. * Poca información sobre estas ayudas. * Requisitos complicados y dificultad para que te la concedan. 	<ul style="list-style-type: none"> * Aumentar los programas de ayudas a la reforma del propio hogar. * Mayor vigilancia de las obras en las comunidades de vecinos y en general. * Diseñar campañas de difusión de las alternativas de vivienda para mayores de una manera coordinada entre las Administraciones.
	S.A.D. (Servicio de Ayuda a Domicilio)	<ul style="list-style-type: none"> * Positivo y necesario. * Mucho más que una ayuda a las labores del hogar porque cubre otras necesidades afectivas y de vigilancia del mayor. * Su ampliación a personas mayores de 75 años. 	<ul style="list-style-type: none"> * Insuficiente, no llega a todo el que la necesita. * La incompatibilidad de disfrutar de esta ayuda y otra (ej: Centro de Día). 	<ul style="list-style-type: none"> * Dotar a este recurso tan necesario de más presupuesto, para que pueda llegar a más gente.

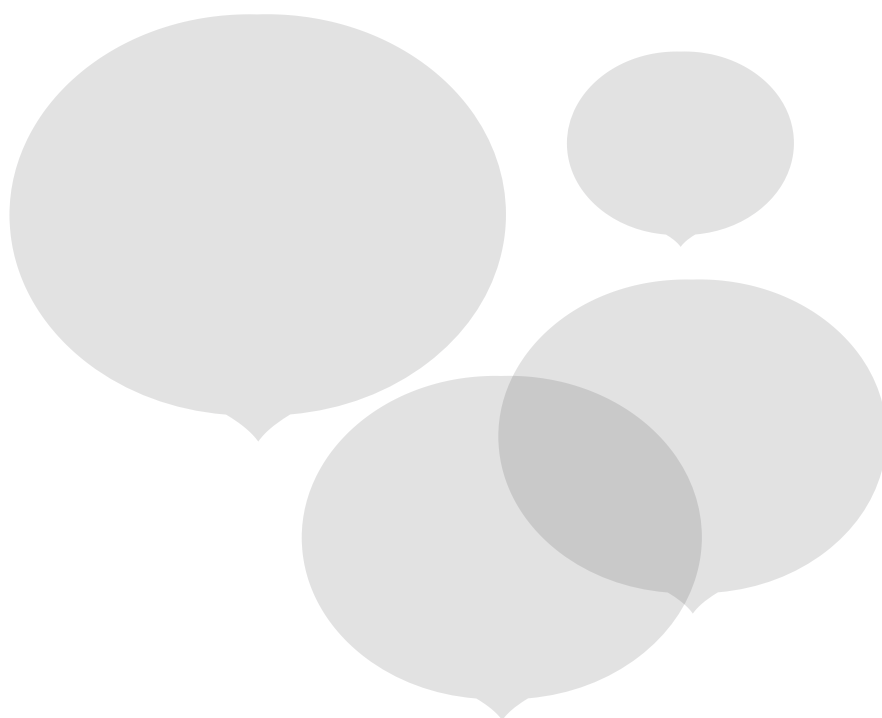
CUADRO RESÚMEN **Vivienda** (2)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Vivienda	PISOS TUTELADOS/ HOGARES COMPARTIDOS		<ul style="list-style-type: none"> * Falta información. * Pisos tutelados son muy caros. * No saben las diferencias entre unas y otras. 	<ul style="list-style-type: none"> * Campaña informativa sobre las opciones de vivienda; alternativas, en las Farmacias como lugar de acceso próximo a las personas mayores. * Buscar otros canales de información: Radio, TV, ambulatorios...
	RESIDENCIAS		<ul style="list-style-type: none"> * Son caras. * Muchas diferencias entre unas y otras. 	<ul style="list-style-type: none"> * Crear más residencias en el núcleo urbano. Tienen más vida. No hacerlas tan apartadas.
	CENTROS DE DÍA	<ul style="list-style-type: none"> * Alternativa muy valorada por los cuidadores de mayores dependientes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Servicio caro. * Las ayudas son difíciles. * Dificultades para acceder o llegar al Centro de Día. El traslado “puerta a puerta” no siempre vale. * Se han convertido en “aparcamientos de mayores” en condiciones de bastante fragilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Que el Gobierno Vasco revise la normativa básica para la gente con movilidad reducida.
	PRECIO	<ul style="list-style-type: none"> * Gran parte pudieron comprar su vivienda cuando su precio era más accesible. 	<ul style="list-style-type: none"> * La vivienda hoy en día tiene un precio inaccesible para las personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> * Bolsa de pisos de alquiler exclusiva para mayores.

Vecinos
Familia
Comercio local
Otras Redes



Redes y Apoyo Social



4. Redes y Apoyo Social

Las relaciones sociales son importantes a lo largo de toda nuestra vida, pero adquieren en la etapa de la vejez, un valor aún más relevante. Es entonces cuando necesitamos más que nunca de una “red de apoyo” sólida, y duradera, que nos ayude a superar circunstancias de vulnerabilidad, soledad y aislamiento, tan frecuentes cuando envejecemos.

Aspectos Generales

Quizás la principal conclusión que hemos extraído de todas las reflexiones que en torno a este tema han expuesto los participantes, es la del reconocimiento de que las “redes de apoyo” tradicionales (familia/vecinos/comercio local) se están perdiendo.

Los cambios sociales que se están produciendo, como la tendencia al individualismo, el descenso de la natalidad, la incorporación de la mujer al mundo laboral fuera del hogar, la globalización de los sistemas, el envejecimiento demográfico, incluso el incremento de la esperanza de vida y el proceso de urbanización, entre otros factores, están condicionando las redes que hasta ahora servían a los mayores.

Es importante buscar alternativas, soluciones, nuevas redes de apoyo que garanticen la salud, la seguridad y la inclusión social de las personas mayores.

La familia

Siguen reconociendo a la familia como el principal apoyo social. La mayoría de los participantes están satisfechos con el apoyo que reciben de su familia, pero apuntan infinidad de casos, en los que este apoyo no es tan claro, llegando a realizar manifestaciones como *“les importan más los perros que sus padres”, “nuestra generación ha cuidado de nuestras madres y padres como reyes, pero qué será de nosotros...”*, *“a los hijos les hemos dado demasiado pero eso no vuelve”*.

Con ello, y a pesar de que la mayoría sigan sintiendo a la familia como principal apoyo, sienten también una preocupación porque en el futuro, ésta red va a ir desapareciendo. *“Cada vez se tienen menos hijos y se marcharán a trabajar fuera...”*.

Otro aspecto importante a destacar, es la reciprocidad del apoyo familia-mayor puesto que los “abuelos” y “abuelas” se han convertido en los principales cuidadores de nietos y nietas e incluso de apoyo familiar cuando un hijo se separa y vuelve a casa.

El grupo de cuidadores y cuidadoras de mayores dependientes o frágiles, ha dado testimonio del peso e importancia de la ayuda que prestan. Los propios cuidadores y cuidadoras en muchos casos se sienten solos, *“porque la familia y los amigos se van quedando por el camino, a medida que la situación se complica”*. *“Cuando la cabeza empieza a fallar, ni siquiera quieren jugar con ellos a cartas”*.

El cuidado de las personas dependientes, recae principalmente en las familias y fundamentalmente en las mujeres. La escasez de recursos sociales adaptados, y la negativa de muchos de ellos al ingreso en residencias, no deja muchas más opciones. El grupo de enfoque de cuidadores y cuidadoras, destaca la labor de apoyo que tienen a través de ZAINZEA, y también valoran muy positivamente los Centros de Día, como recurso de apoyo.

Los vecinos

En este caso reconocen claramente, que la situación ha cambiado, *“antes podías dejar la puerta abierta”*, y *“los vecinos eran como una segunda familia”*. El vecindario es una red de apoyo muy importante para las personas mayores, y especialmente para los que viven solos.

Los participantes comentan que ahora cuesta conocer a sus vecinos, la mayoría jóvenes que están gran parte del día fuera de casa. *“El otro día conocí a un vecino que llevaba más de un año viviendo en mi comunidad”*, apuntaba otro participante.

El comercio local

Otra red de apoyo muy importante en la vida de las personas mayores es la red formada por los dueños y dependientes de los pequeños comercios de barrio. Son lugares a los que acuden diariamente, y son espacios relevantes para las relaciones sociales. Pero una vez más, constatan que el comercio local está cerrando. De nuevo nos encontramos con una red de apoyo que tiende a desaparecer.

Los participantes destacan que ellos necesitan que sus barrios tengan “vida” y ésta vida en gran medida la proporciona el pequeño comercio local y por ello señalan la necesidad de ofrecer políticas dirigidas al mantenimiento de este comercio. Por otra parte, este comercio local, resulta caro para el bolsillo de las personas mayores y no es competitivo frente a las grandes superficies.

Proponen que se realicen campañas de apoyo al comercio local, subvenciones que ayuden a mantener la vida de los barrios. Estos comercios que se nutren principalmente de clientes de edad, podrían facilitar precios “amigables” y servicios de pedido telefónico, o a domicilio. Fomentar también mercados y ferias locales, es otra de las propuestas. Si se revitaliza esta red de apoyo, puede convertirse también en un recurso para la detección de las necesidades del colectivo y de los casos de aislamiento, así como servir de puntos o canales de información.

Otras redes

Los médicos de cabecera, en muchos casos son un referente muy importante para la persona mayor, cuya salud se convierte en la pieza angular para enfrentarse a un envejecimiento con calidad de vida. De ahí la necesidad de que esta figura esté sensibilizada con las personas mayores, comprenda sus características y necesidades, y sepa reconocer la sintomatología propia de la edad.

Algún participante sugería que al igual que en los servicios de atención primaria hay un pediatra (especializado en niños/as), también debería haber un geriatra (especializado en mayores).

Los farmacéuticos/as. En la mayoría de los grupos han destacado la labor de los farmacéuticos/as de barrio, *“a veces son auténticos confesionarios”*. Es importante reconocer esta red de apoyo, de cara a poderla aprovechar como recurso social, para divulgar información, o en la búsqueda de nuevas e innovadoras alternativas.

El voluntariado. Aunque éste apartado lo hemos tratado con más detenimiento en el área de empleo y participación, nuestros participantes han dejado testimonio de la importante labor de apoyo social que están desarrollando las Asociaciones y Clubs de Jubilados de Bilbao.

Estas asociaciones, además de ofrecer un lugar de relación social, en muchos casos el único (mayores que viven solos), ofrecen actividades variadas de ocio y formación, y también labores de solidaridad dirigidas hacia otros colectivos (visitas a enfermos, talleres...etc.) y actividades de interés social para el desarrollo comunitario.

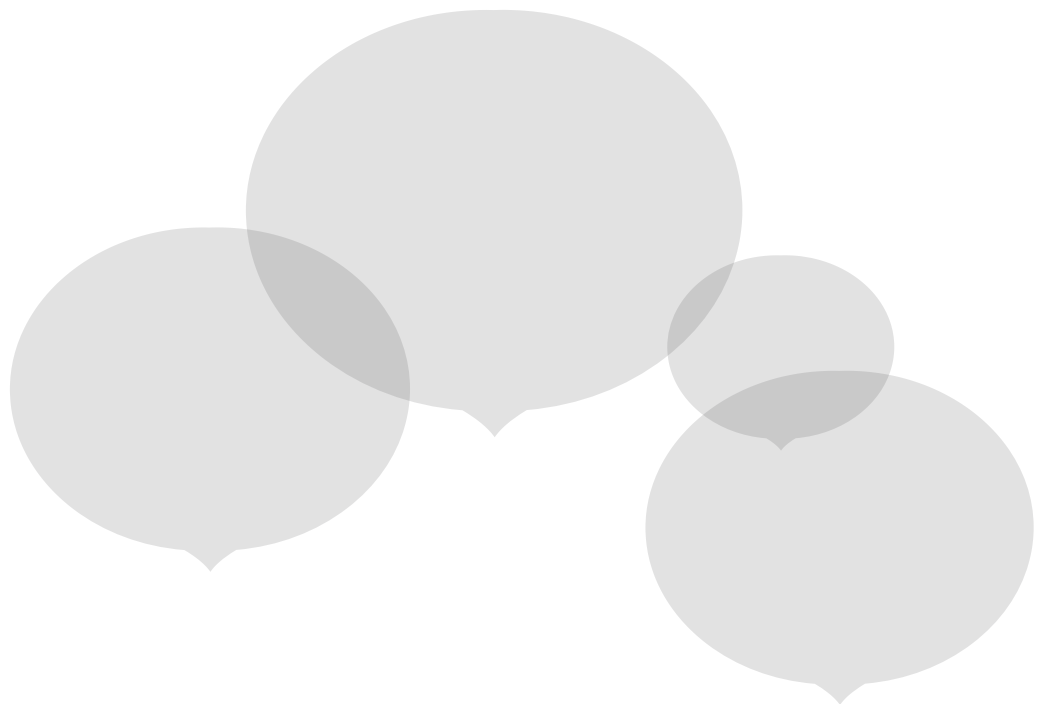
CUADRO RESÚMEN **Redes y Apoyo Social**

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
GENERAL			<ul style="list-style-type: none"> * Se están perdiendo las “redes de apoyo” que tradicionalmente han servido a las personas mayores: familia, vecinos, comerciantes... 	<ul style="list-style-type: none"> * Buscar apoyos alternativos que garanticen la salud, la seguridad y la inclusión social.
Redes y Apoyo Social	FAMILIA	<ul style="list-style-type: none"> * La familia sigue siendo el apoyo principal. * Los mayores también cuidan de sus nietos y de los hijos/as que por diversas razones (separaciones...) vuelven a casa. * Programa ZAINTEA de apoyo a los cuidadores. * Centros de Día como un recurso que ayuda en la tarea del cuidado de los mayores dependientes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Hay muchas familias que se despreocupan de sus mayores. * Los mayores dependientes se van quedando solos, y sus cuidadores también. * Habitualmente el trabajo de cuidadora recae en las mujeres. * Son necesarios más recursos sociales adaptados a las personas mayores dependientes. 	
	VECINDARIO	<ul style="list-style-type: none"> * Sería una fuente de información y un recurso de vigilancia y atención especialmente para las personas mayores que viven solas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Se está perdiendo la relación con los vecinos, hoy en día apenas les conoces. 	<ul style="list-style-type: none"> * Programas que favorezcan las relaciones de solidaridad en el vecindario.
	COMERCIO LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> * Son un espacio relevante en las relaciones sociales de las personas mayores. * Remodelación del Mercado de la Ribera. 	<ul style="list-style-type: none"> * Los comercios locales están cerrando. Los barrios se quedan sin vida. 	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollar políticas de apoyo al comercio local. * Que el comercio local tenga en cuenta a los mayores, con precios “más amigables”, el pedido telefónico, envío a domicilio, etc. * Fomentar los mercados y ferias locales.
	OTRAS REDES	<ul style="list-style-type: none"> * Reconocen entre otras redes a los médicos de cabecera, farmacéuticos y asociaciones de voluntariado. * Las Asociaciones de Jubilados realizan una importante labor de red social. 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta compromiso solidario por parte de las persona mayores. Pocas se implican en labores de voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> * Que en los servicios de atención sanitaria primaria hubiera geriatría (al igual que existe pediatría para los niños/as).

Empleo
y Jubilación
Voluntariado
Participación
Cívica
Ocio y
Tiempo Libre



Empleo y Participación



5. Empleo y Participación

Hay muchas formas de entender el envejecimiento activo, pero todas ellas hablan de participación. Porque envejecemos mejor si tomamos parte de forma activa en nuestro propio proceso de envejecimiento, es decir, si nos implicamos en la toma de decisiones que van a afectar a la manera en que envejecemos.

El Libro Blanco del Envejecimiento, propone introducir mecanismos para limitar la jubilación forzosa. Sobre todo en actividades que son compatibles con la edad y en las que la experiencia puede ser una ventaja laboral y social.

Aspectos Generales

Cuando se ha planteado el área de empleo y participación a los miembros de los grupos de enfoque, su primera reacción ha sido de sorpresa cuando se mencionaba la opción de “empleo”. Realmente ni siquiera se habían planteado que pudiera haber opciones de empleo remunerado para las personas mayores. Por ello, la mayor parte del debate se centró en la participación, y el voluntariado.

Aspectos Concretos

Empleo y Jubilación

A pesar de que reconocen que el empleo, en la mayoría de los casos, ha sido su principal fuente de identidad, no han señalado que el proceso de la jubilación o el cese de su actividad profesional haya ido acompañada de un proceso de pérdida de identidad. Más bien lo perciben como un *“merecido descanso”*, y ven la *“oportunidad de hacer otras cosas”* que antes no podían hacer.

Por ello, cuando les proponíamos la posibilidad de que la sociedad les ofreciera opciones de empleo flexible y adecuadas a su edad, se sorprendían y los comentarios más frecuentes eran del tipo; *“con los problemas de paro que hay, encima vamos a quitar empleo a los jóvenes”, “pero si nosotros queremos jubilarnos”, “ya hemos trabajado suficiente, ahora les toca a los jóvenes”*.

Comentaban que estas opciones de empleo a partir de los 65 años, las contemplan principalmente quienes han desarrollado su actividad laboral en profesiones liberales o en puestos de trabajo altamente cualificados, pero que lo general es que a ésta edad uno se quiera jubilar.

De todas formas ven conveniente que existan políticas de empleo pensadas para las personas mayores que deseen continuar con su vida laboral más allá de los 65 años. Opinan que el empresario no aprovecha el conocimiento y experiencia del trabajador o trabajadora mayor. Y que se deberían buscar nuevas alternativas de empleo (contrato de relevo, de tutorización...) y ofrecer ayudas a las empresas que contraten personas mayores.

Voluntariado

Nadie duda que el voluntariado es hoy en día un servicio social necesario, que va más allá de una oferta relacionada con el ocio y la cultura. En el apartado de “redes y apoyo social”, se menciona al voluntariado como una red de apoyo totalmente necesaria, puesto que las “tradicionales” están en crisis.

Curiosamente en los grupos de enfoque, cuando tienen la palabra los participantes mayores, comentan que entre las personas mayores hay poca predisposición a trabajar voluntariamente, pero cuando intervenían algunos de los participantes de entidades proveedoras de servicios sociales, destacan el papel de los “voluntarios mayores” en sus organizaciones. Afirman que hay mucha gente mayor entre su voluntariado.

Además el “voluntariado mayor” tiene unas condiciones excepcionales para desarrollar este tipo de trabajo, puesto que tiene tiempo suficiente, empeño, y es el colectivo más fiel y constante a la hora de realizar una labor de voluntariado.

Entre algunas de las actividades de voluntariado que desempeñan las personas mayores, mencionan:

- Visitas a enfermos y acompañamiento a “*más mayores*”.
- Guías en los museos.
- Comedores sociales.
- Clases de catequesis.
- Clases de manualidades.
- Costura y confección.
- Muestreo de aguas.
- Cuidado de nietos.
- Gestión de clubs de jubilados...

Falta de información: Gran parte de los participantes aluden a la falta de una información centralizada que recoja tanto al oferta como la demanda de servicios de voluntariado. Los participantes pertenecientes a entidades proveedoras de servicios, mencionan a BOLUNTA (agencia para el voluntariado y la participación social), pero la mayoría de los participantes mayores desconocen esta agencia. Recogen la necesidad de que desde la Administración Pública se organice el servicio del voluntariado.

Participación Cívica

El asociacionismo de las personas mayores: Cuando hablamos del asociacionismo de las personas mayores, estamos refiriéndonos a que en Bilbao existen más de 50 asociaciones de mayores, inscritas en el registro municipal de Asociaciones, a las que habría que añadir, los numerosos Clubs de Jubilados que patrocina la bbk.

El Area de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, subvenciona a través de convenios con cada una de éstas 50 asociaciones, donde se determinan las necesidades y proyectos específicos de cada una de ellas.

Logros: Podemos decir que en Bilbao existe un tejido asociativo de personas mayores, sólido y que desarrolla una labor primordial en la consecución de una mejora de la calidad de vida de las personas mayores a través del fomento y desarrollo de un envejecimiento activo.

Son muchas las personas que acuden a éstos centros, “hogares” (que en muchos casos lo son), buscando un espacio de relación social, de desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre e incluso actividades solidarias hacia los demás.

En éstos centros se ofrece un amplio abanico de posibilidades:

- Fomento de las relaciones sociales
- Redes de solidaridad
- Oferta de ocio adecuada a gustos e intereses:
 - Gimnasia, Yoga, Tai-Chi
 - Manualidades
 - Excursiones, viajes, senderismo
 - Juegos
- Formación:
 - Idiomas
 - Informática
 - Cursos de estimulación de la memoria
 - Nutrición, salud
- Actividades culturales:
 - Teatro
 - Coro
 - Poesía
 - Baile
- Servicios:
 - Peluquería
 - Podólogo
 - Cafetería
 - Comida

Estas y muchas actividades más conforman el entramado de actividades que se ofertan a las personas mayores. Pero algunos participantes en los grupos de enfoque, también apuntaron áreas de mejora en torno al mundo asociativo de las personas mayores.

Destacan que toda esta labor no se podría llevar a cabo sin la enorme labor voluntaria que desempeñan los miembros de las juntas directivas de éstas Asociaciones, y que ven con preocupación algunos aspectos como éstos:

- A los mayores les cuesta participar en las juntas directivas. No hay renovación.
- Más programas de formación.
- Reclaman locales acordes a sus actividades.
- Dificultades a la hora de proponer actividades novedosas, frente a los que quieren seguir jugando a las cartas.
- Equipamientos adecuados a las nuevas demandas (Ej. máquinas, cintas andadoras para los locales, etc.).

Ocio y Tiempo Libre

Oferta: Los participantes opinan que en Bilbao es buena la oferta de ocio y tiempo libre para las personas mayores, además de la específica realizada en los Centros de Jubilados, la oferta general de Ocio, les resulta atractiva, destacaron los conciertos de Música Clásica, La Zarzuela, Las Bibliotecas, Museos...Quizás echan en falta más programas intergeneracionales, donde ellos tengan cabida. Y en casos concretos como Ópera o Zarzuela, precios más asequibles.

Ocio y discapacidad: Si bien se ha valorado positivamente la oferta de ocio y tiempo libre para las personas mayores, los participantes de los grupos de enfoque señalan que esta oferta se ve terriblemente reducida cuando se trata de una persona mayor (o no mayor), pero con discapacidad. En las excursiones, viajes, salidas, este colectivo necesita de personal específico, cualificado, *“no sirve sólo un guía turístico”*.

CUADRO RESÚMEN Empleo y Participación (1)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Empleo y Participación	EMPLEO Y JUBILACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Perciben la jubilación de forma positiva, como un merecido descanso. * No creen que suponga una pérdida de identidad. * La mayoría no contempla la opción de empleo a partir de los 65. 	<ul style="list-style-type: none"> * No existen oportunidades de empleo para las personas mayores. * No existe flexibilidad laboral. * Sólo se plantean seguir trabajando “profesionales liberales” o puestos “altamente cualificados”. 	<ul style="list-style-type: none"> * Opciones de empleo más flexibles (contrato de relevo, de tutorización) adaptados a las características de las personas mayores.
	VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none"> * Necesaria como “red de apoyo” social para las personas mayores. * Las personas mayores tienen condiciones excepcionales para el desarrollo de una labor de voluntariado (tiempo, constancia, empeño, conocimiento...) * Las labores de voluntariado más frecuentes: visitas a enfermos, guías de museos, comedores sociales, catequesis, manualidades, costura, cuidado de nietos o de personas “más mayores”, muestreo de aguas, gestión de Clubs de Jubilados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de participación e implicación de las personas mayores en labores de voluntariado. * Existe falta de información, y un sistema más centralizado de recogida de oferta y demanda de servicio de voluntariado. * La mayoría desconoce BOLUNTA (agencia para el voluntariado y la participación social). 	<ul style="list-style-type: none"> * Que sea la Administración Pública (Ayuntamiento) quien lidere y centralice la oferta y demanda del voluntariado.

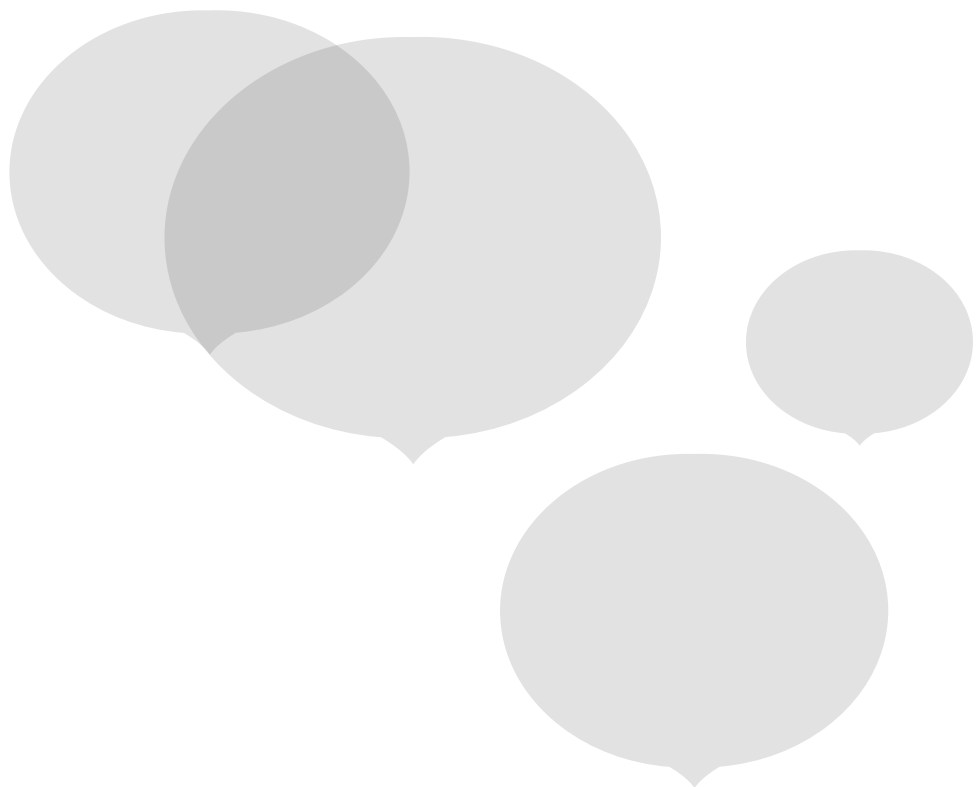
CUADRO RESÚMEN Empleo y Participación (2)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Empleo y Participación	PARTICIPACIÓN CÍVICA	<ul style="list-style-type: none"> * El movimiento asociativo de personas mayores con más de 50 asociaciones en Bilbao. * Los Hogares de Jubilados ofrecen un espacio de relación para las personas mayores, y una amplia variedad de actividades: gimnasia, manualidades, actividades culturales... 	<ul style="list-style-type: none"> * Poca implicación de las personas mayores en los órganos de gestión de las Asociaciones de Jubilados. Las Juntas Directivas no tienen facilidad de recambio. * Falta de locales adaptados a la nueva oferta de actividades. * Problemas para la renovación de actividades (un gran número sólo quiere jugar a cartas). 	
	OCIO Y TIEMPO LIBRE	<ul style="list-style-type: none"> * La mayoría opina que en Bilbao existe una amplia y variada oferta de ocio para las personas mayores (conciertos de música, zarzuela, bibliotecas, museos, asociaciones...). 	<ul style="list-style-type: none"> * La oferta de ocio se ve terriblemente reducida cuando se trata de personas con discapacidad. * En las excursiones, viajes, visitas culturales..., necesitan no sólo guías turísticos, sino también personal específico, cualificado. 	<ul style="list-style-type: none"> * Crear un programa de actividades de ocio, adaptadas a personas mayores con discapacidad.

Situaciones de Exclusión
Vida Familiar Educación
Intergeneracionalidad
Toma de decisiones
Imagen estereotipada



Respeto e Inclusión Social



6. Respeto e Inclusión Social

A menudo las personas mayores sienten que no se les tiene en cuenta, ya *“no producen”* y se les hace sentir como una *“carga social”*. Reconocen que a menudo se sienten discriminados, y se quejan de que hay barreras que les dificultan el acceso a los servicios y a una participación real en la vida política y social.

Los participantes en los grupos de enfoque resaltan principalmente los siguientes aspectos:

Toma de decisiones

Por un lado, no se consulta a las personas mayores en la toma de decisiones que les pueden afectar. La inclusión se queda en promesas, conversaciones que nunca llegan a cristalizar en acciones concretas.

Tampoco llega la información sobre los órganos de opinión que existen, como ejemplo ninguno de los participantes sabía si existía o no un Consejo Municipal de las Personas Mayores. Tienen la sensación de que nadie se entera de estas cosas, y que *“siempre participan los mismos”*, y realmente no se ven o conocen los resultados.

Imagen estereotipada

La imagen de las personas mayores está totalmente estereotipada. Se quejan de que los medios de comunicación y la sociedad en general se empeña en identificarlos como un grupo homogéneo: *“la tercera edad”*, *“las personas mayores”* y no se dan cuenta de que entre una persona de 60 años y una de 99, hay cuarenta años de diferencia, que en su ser humano abarcaría desde la etapa de la infancia, la juventud y hasta la madurez.

También destacan la imagen que se utiliza, a través de fotos, carteles, publicidad...En algunos casos nos presentan como *“entes solitarios, nostálgicos, tristes”*, o de repente nos vemos *“subidos a unas bicicletas con sonrisa profiden de oreja a oreja”*. Ni lo uno ni lo otro, o quizás lo uno, lo otro y muchas cosas más.

Señalaron también el aprovechamiento de su imagen para ciertos eventos, sobre todo de carácter político. Reclaman respeto, conocimiento e información a los medios.

Educación

En torno a la educación para la inclusión se trataron diferentes aspectos; por un lado, se veía necesaria una formación en la escuela sobre el envejecimiento. Es decir, que los niños/as aprendan a reconocer el envejecimiento como un proceso natural, integrado en sus vidas con una perspectiva positiva, de respeto y responsabilidad hacia el cuidado de uno mismo, y el respeto hacia los demás, evitando así en el futuro actitudes de exclusión. Para ello, proponían actividades en la escuela promovidas por personas mayores, de acercamiento, conocimiento y reconocimiento de la figura del mayor en la sociedad.

En éste apartado, también se comentó la falta de respeto de los jóvenes y niños hacia los mayores. Pero cabría destacar, que cuando preguntábamos a los participantes por sus nietos, o jóvenes de su entorno familiar, no se quejaban del trato.

“Se han perdido las costumbres de ceder el asiento, o el paso a los mayores”.

Intergeneracionalidad

Los participantes en general apuntaban la necesidad de sensibilizar a la opinión pública sobre los valores de la solidaridad intergeneracional. El Ayuntamiento debería apoyar iniciativas concretas que impulsen la intergeneracionalidad en los eventos que se realizan en la Villa, sería necesario buscar actividades para el intercambio y enriquecimiento entre diferentes generaciones.

Curiosamente gran parte de los participantes constituyen una generación que se ocupa de sus padres, de sus propios hijos, y de sus nietos, con lo cual, la intergeneracionalidad la tienen en sus propias familias. Pero faltan propuestas concretas, inclusivas, de participación social, en las que puedan coincidir todos ellos (nietos, abuelos, padres, hijos). Es decir, recuperar el concepto amplio de familia. No solo padres/madres e hijos/as, sino también abuelos/as, tios/as, etc.

Sería doblemente beneficioso incluir en este apartado propuestas que aúnen la labor o servicio de voluntariado, con la promoción de programas intergeneracionales. Entre otras propuestas, salieron la de “El banco del tiempo”, que por un lado son inclusivas del valor que puede aportar la persona mayor, y a su vez fomenta el intercambio y la relación entre generaciones.

Situaciones de Exclusión

Es conveniente identificar las situaciones de exclusión que sufren los mayores para una vez identificadas proponer soluciones en relación al trato en los servicios sociales y sanitarios:

- En muchos casos se produce un “mal” trato a los mayores en estos servicios. Parece que su opinión no cuenta, y si van acompañados, se prefiere al acompañante como interlocutor, excluyendo a la persona mayor de la toma de decisiones que le afectan directamente.
- También hay una sensación de que a las personas mayores, en cuestiones de salud, se les “desahucia” fácilmente, *“para qué mas pruebas si total...”*.
- Respecto a la situación económica, Bilbao se está convirtiendo en una ciudad cada vez más cara. Simplemente el hecho de tomarte un café en una terraza, ha pasado a ser un placer que no está al alcance de todos. Las personas mayores no pueden disfrutar de muchas de las oportunidades que la ciudad ofrece.
- Situaciones de precariedad de algunas personas mayores con pensiones más bajas, que realmente encuentran serias dificultades para paliar necesidades básicas.

En la Vida Familiar

La opinión de las personas mayores en los asuntos familiares cuenta poco, siendo más preocupante cuando la persona mayor se encuentra en una situación de fragilidad o de dependencia, y se le excluye de la toma de decisiones sobre su propia vida.

CUADRO RESÚMEN **Respeto e Inclusión Social** (1)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Respeto e Inclusión Social	TOMA DE DECISIONES	* Las personas mayores desean participar de forma más activa en la toma de decisiones.	* Las personas mayores sienten que no se les tiene en cuenta en la toma de decisiones. * Desconocen si existe o no un Consejo Municipal de Personas Mayores. * Creen que en este tipo de órganos o consejos siempre participan “los mismos”.	
	IMAGEN ESTEREOTIPADA		* La imagen de las personas mayores está estereotipada. * Se les identifica como un grupo homogéneo, cuando en realidad entre una persona de 60 años y otra de 90 o más, hay más de 30 años de diferencia.	* Campaña de formación y sensibilización a los Medios de Comunicación. * Creación de una figura que vele por la “imagen del mayor” en los medios.
	EDUCACIÓN	* Los participantes señalaban que se sentían bien tratados y queridos por sus niet@s, y jóvenes de su entorno familiar.	* No se enseña a los niñ@s a que aprendan a reconocer el envejecimiento como un proceso natural, integrado en sus vidas, con una perspectiva positiva de respeto y responsabilidad hacia el cuidado de uno mismo, y el respeto hacia los demás. * Rechazan la pérdida de valores cívicos, de respeto hacia las personas mayores (ceder el asiento, el paso...).	* Programas que integren la “educación para el envejecimiento positivo” desde la educación primaria. * Utilizar a las personas mayores en programas educativos con niñ@s.

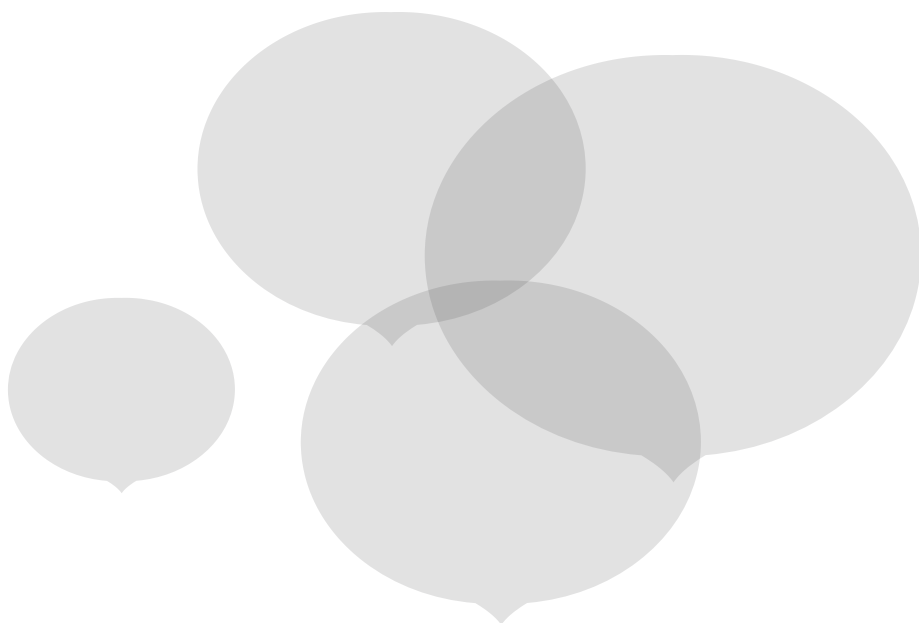
CUADRO RESÚMEN **Respeto e Inclusión Social** (2)

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Respeto e Inclusión Social	INTERGENERACIONALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Hay que sensibilizar sobre los valores de la solidaridad intergeneracional. * Recuperar el concepto amplio de familia que incluye abuel@s, tí@s... 		<ul style="list-style-type: none"> * Que el Ayuntamiento apoye iniciativas concretas que impulsen la intergeneracionalidad en los eventos que se realizan en la Villa. * Incentivar propuestas como el “Banco del Tiempo” que aúnan una labor solidaria e intergeneracional.
	SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> * Es importante identificar las situaciones de “exclusión” para poderles dar una solución. 	<ul style="list-style-type: none"> * A veces las personas mayores se sienten excluidas en la toma de decisiones sobre cuestiones que les afectan directamente como la salud o la vivienda. * Bilbao se está convirtiendo en una ciudad cada vez más cara. Algunas personas mayores con pensiones bajas se encuentran con problemas para paliar sus necesidades básicas. 	

Canales de Información
La Voz del Ciudadano
Nuevas Tecnologías
Información adaptada



Comunicación e Información



7. Comunicación e Información

Por una parte, la imagen es una construcción social que se forma sobre todo a través de los medios de comunicación, por ello es imprescindible repensar la forma en que se presenta la vejez y el envejecimiento en los medios de comunicación, persiguiendo el objetivo claro de que se consiga una presencia “normalizada” junto a todos los demás grupos sociales.

Por otra parte, los medios de comunicación son unos potentes canales de transmisión de la información, con lo cual, es necesario que estos medios reconozcan y conozcan la realidad de las personas mayores, para que la información les llegue de manera directa y eficaz.

Canales de Información

Los participantes reconocen que hay mucha información sobre servicios, ayudas, actividades, eventos, pero opinan que los canales que se usan habitualmente no llegan a las personas mayores.

Es necesaria una profunda reflexión sobre cómo se está transmitiendo la información sobre los servicios y recursos de la ciudad, para evitar gastar dinero innecesario, o mal gastarlo en formas de difusión que no sirven porque no llegan al destinatario.

Los diferentes grupos han ido haciendo propuestas concretas de canales informativos que podrían utilizarse para llegar a los mayores:

- **Periódicos gratuitos:** han sido valorados muy positivamente. La mayoría comentan que les resulta muy caro tener que comprar el periódico todos los días. Valoran además que estos periódicos gratuitos resaltan o resumen las noticias más importantes. Proponen ampliar los puntos de reparto, en farmacias, ambulatorio, asociaciones de mayores... Destacan positivamente el periódico “Bilbao”, por su manera entretenida de presentar la información y propusieron por ejemplo, que todos los meses se dedicara una hoja específica para tratar las prestaciones sociales.
- **La radio:** Es un medio de comunicación muy usado por las personas mayores, y resaltan la necesidad de programas donde se traten cuestiones que preocupen a los mayores. Mencionaron “Radio Nervión” como una de las emisoras que más les tiene en cuenta.
- **La televisión:** Una herramienta de comunicación muy poderosa, que además de informar, puede entretener y formar. Pero se lamentan de la escasez de programas de interés para ellos.

- **Cartas personalizadas**
- **Avisos telefónicos.**
- Utilizar el servicio de **Teleasistencia**, como fuente para informar de más cosas, en especial para personas con dificultades para salir de casa.
- **Personal del SAD.**
- **Asociaciones de Personas Mayores.**
- **Farmacias y Centros de Salud.**
- **Centro de Distrito.**
- **Atención personalizada:** sienten que cada vez se tiende a un servicio más deshumanizado, sustituyendo a las personas por máquinas. Criticaron con mucha contundencia, el nuevo sistema de cita previa implantado por Osakidetza.

La Información adaptada

La información debe estar adaptada teniendo en cuenta los condicionantes de salud, de educación, de condición económica.. etc. de un colectivo tan heterogéneo como es el de las mayores mayores. Los problemas de visión, las dificultades auditivas, o cognitivas, no pueden convertirse en barreras insalvables a la hora de hacer llegar la información.

Algunas de las propuestas que ofrecen:

- Letra grande y legible.
- Lenguaje claro, sencillo.
- Resaltar la información clave.
- Las comunicaciones oficiales, decretos, y todos los requerimientos jurídicos, *“si tienen que figurar que figuren, pero al final hacer un resumen con lenguaje sencillo, letra clara y grande”*.

Las Nuevas Tecnologías

“Nos han pillado con el pie cambiado”.

Todavía el uso de las nuevas tecnologías (ordenadores, Internet, etc.) sigue siendo minoritario entre las personas mayores, si bien poco a poco se van abriendo paso, y en los grupos de edad más joven (de 60 a 75) el número de personas que usan las nuevas tecnologías (móviles, ordenadores) aumenta. .

No manifiestan un rechazo hacia el uso de estas herramientas tecnológicas, pero si se lamentan de que han llegado un poco tarde para ello.

Entre los participantes, hay quienes tienen claro que no les interesan, les asustan o simplemente no lo ven como algo necesario en sus vidas. Por el contrario, otro grupo manifiesta su interés por acceder a este tipo de herramientas y reclaman más acciones encaminadas a facilitar el acceso de las personas mayores al mundo de las nuevas tecnologías.

Demandan cursos de Internet, de informática a nivel usuario, adaptados a sus necesidades y condiciones. Lamentan el hecho de que entidades como La Caixa que hacía una labor relevante en este aspecto, facilitando aulas de informática a los Centros de Jubilados, en la actualidad ha cesado esta actividad. En los Centros de Jubilados de bbk, también se imparten este tipo de cursos.

La Voz del Ciudadano

Como aspecto positivo algunos de los participantes opinan que sí existen canales de escucha para los ciudadanos en general. Incluso hubo un participante que valoró muy positivamente la nueva página web del Ayuntamiento, que contempla una manera sencilla de escucha al ciudadano.

Pero por otra parte, la mayoría de los participantes opinan que pocas veces saben qué hacer cuando tienen una queja, o incluso una propuesta de mejora. Los canales deberían ser más accesibles y sencillos para las personas mayores, que en la mayoría de los casos necesitan de otra persona que les ayude a cumplimentar todos los trámites para cualquier tipo de solicitud, queja o propuesta de mejora.

CUADRO RESÚMEN

Comunicación e Información

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
<p>Comunicación e Información</p>	<p>CANALES DE INFORMACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Se reconoce que hay mucha información, pero no llega a las personas mayores. * Los periódicos gratuitos son valorados muy positivamente. Y serían un buen canal para la difusión de la información. * El Periódico “Bilbao”. * La radio es también un medio muy usado por las personas mayores, y habría que utilizarlo más para difundir temas o servicios dirigidos a este colectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Demasiada información que no llega a los destinatarios. * Mensajes confusos, complicados. * Lenguaje poco adaptado. 	<ul style="list-style-type: none"> * Proponen usar canales como: <ul style="list-style-type: none"> - Cartas personalizadas. - Periódicos gratuitos, y destacan “Bilbao”. - Utilizar el servicio de Teleasistencia para difundir más información. - Personal del SAD, que explique los servicios o ayudas en diferentes temas. - Utilizar las farmacias y Ambulatorios como lugares para dejar la información de su interés. - Programas de televisión que recojan la problemática, necesidades e intereses de los mayores.

Servicio de Ayuda
Servicios Sociales a Domicilio
de Base
Centros de Día
Pisos Tutelados
Hogares Compartidos
Viviendas Compartidas



Servicios Sociales y de Salud



8. Servicios Sociales y de Salud

Los servicios sociales tienen como principal función prevenir y eliminar las causas de marginación social y de desigualdad. Promueven la integración social de las personas y colectivos y favorecen el pleno y libre desarrollo de las personas, adecuándose al modelo actual de sociedad.

Por su parte los servicios sanitarios son absolutamente relevantes, puesto que la salud es el factor más valorado en las personas mayores. La prevención debe ser considerada como la gran prioridad dentro de la atención sanitaria a las personas mayores. La base principal de todas las medidas de intervención se fundamenta en una buena educación sanitaria tanto de la persona protagonista como de su entorno familiar y de la sociedad en general.

Aspectos Generales

La impresión general es que en Bilbao la oferta de servicios sociales y la seguridad social funcionan mejor que en otras zonas.

Otra cuestión que destacan de nuevo, es la falta de información sobre ayudas sociales. *“Normalmente hasta que no te resultan necesarias ni te preocupas”*. Cuando se ven necesitados de algún tipo de prestación social, suele ser cuando la situación problemática ya está encima. De lo que se deduce poca prevención y previsión. Ante ésta situación señalan que los recursos siempre son complicados de solicitar (mucha burocracia) y mucho más difícil que te los concedan. El sistema funciona muy lento, con demasiadas listas de espera.

Destacan también cierto pudor o vergüenza a solicitar ayudas sociales *“si no hay alguien que te anime...”*. De nuevo manifiestan que las ayudas se las llevan siempre los inmigrantes.

Aluden al elevado precio de la mayoría de los servicios.

Servicios Concretos

Servicio de Ayuda a Domicilio

Es un servicio municipal que se oferta a aquellas personas y/o familias que tengan dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria y que hayan sido valoradas como dependientes. El servicio está acogido al copago.

Nuestros participantes destacan lo positivo de este servicio, lo estiman necesario, por ello lo encuentran escaso, tanto por el número de usuarios a los que llega *“no sólo lo necesitan los dependientes”*, como por la duración del servicio (en horas).

Con la ley de Dependencia comentan que el S.A.D. se ha limitado, pero por otra parte destacan como positivo, su ampliación a las personas mayores de 75 años que viven solas y sin apoyo.

Servicios Sociales de Base

Los servicios sociales de base acaban realizando demasiadas tareas administrativas, y no pueden hacer seguimiento de los casos.

Comentan que hay una cierta percepción de las asistentes sociales *“como inspectoras”*, en lugar de personas que *“ayudan”* a la ciudadanía. Reclaman más transparencia a la hora de otorgar o denegar prestaciones.

Destacan como positiva la descentralización de los servicios sociales de base.

Centros de Día

El Ayuntamiento en ésta prestación lo que hace es otorgar una subvención económica de carácter individual para sufragar parte de los gastos ocasionados por el ingreso en centros de día de personas mayores, que siendo consideradas autónomas tras la valoración de dependencia, se encuentran en situaciones excepcionales que aconsejan dicho recurso de atención diaria.

Los participantes de los grupos de enfoque opinan que no hay coordinación entre Gobierno Vasco y Diputación, que los responsables de las valoraciones, cambian mucho. Las situaciones degenerativas cambian muy rápido y las valoraciones son muy lentas *“es necesario más realismo”*.

Señalan que actualmente los Centros de Día no se están utilizando para lo que era su función, y se están convirtiendo en “*aparcamientos*” de personas mayores con grados de dependencia más severos de lo que debieran ser.

El grupo de cuidadores y cuidadoras valoró muy positivamente este servicio, que les ofrece un “*descanso en la dura tarea...*”. En general destacan que es un servicio de gran calidad.

Pisos Tutelados, Hogares Compartidos y Viviendas Compartidas

Lo primero que cabría destacar como generalizado en todos los grupos de enfoque, es la desinformación existente en éste aspecto. No tienen clara la diferencia entre las distintas opciones, ni las ayudas que existen en este terreno.

El Ayuntamiento cubre:

Prestaciones económicas para ingresos en viviendas comunitarias

Se pretende proporcionar cobertura residencial a personas mayores autónomas, que bien por inexistencia de alojamiento, por conflicto convivencial grave o insostenible así como deficiencia extrema de las condiciones físicas de su alojamiento habitual, necesitan reubicación doméstica en una vivienda de carácter colectivo en estancia permanente.

Prestaciones económicas para ingresos en hogares compartidos

Dirigido a personas mayores de 60 años consideradas como autónomas tras la valoración de Dependencia, que necesitan una reubicación en una unidad convivencial de forma permanente, similar a un hogar con apoyos.

Programas y servicios de apoyo a las personas cuidadoras para la atención de su familia y el cuidado de sí mismas

El grupo de cuidadores y cuidadoras valoró muy positivamente esta prestación. Destacaron el buen funcionamiento del programa ZAINZEA y del personal que lo lleva a cabo.

Teleasistencia

Es un servicio de ayuda inmediata que permite a las personas usuarias entrar en contacto a través de la línea telefónica, con un centro de atención disponible las 24 horas del día, atendido por personal cualificado para dar respuesta a situaciones de emergencia.

Todos los participantes coincidieron en señalar la importancia y el buen funcionamiento de éste servicio. Incluso se contempló esta opción para poder usarse como canal informativo para otros servicios.

Residencias

Sigue siendo una opción poco valorada, y siempre la contemplan como última opción. Las consideran una opción cara. Tampoco les interesa tener información “*cuando llegue el momento ya se verá...*”.

Opinan que las residencias que están mejor son muy costosas. Les gustaría que hubiese más residencias urbanas, ubicadas en los barrios, donde hay más vida social.

Servicios Sociales y de Salud

Reconocieron que Osakidetza funciona bastante bien sobre todo comparando con otras zonas.

Las críticas principales, y quizás porque estaba de actualidad, se dirigieron al nuevo sistema de citas telefónicas mecanizadas. Comentaban que les resultaba muy dificultoso, sienten que cada vez se está deshumanizando más este tipo de atención primaria.

En otros aspectos, señalaron que en general los médicos de cabecera funcionan bastante bien, pero cuando se necesita un especialista, el tema cambia, las listas son interminables.

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
GENERAL		<ul style="list-style-type: none"> * Los Servicios Sociales y sanitarios aquí funcionan mejor que en otras zonas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de información sobre las ayudas sociales. * Sólo te preocupas cuando lo necesitas. * No hay prevención ni previsión a la hora de planificar nuestro envejecimiento. * Mucha burocracia y difíciles condiciones para que te den las ayudas. * Los Servicios Sociales son caros. 	
Servicios Sociales y de Salud	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	<ul style="list-style-type: none"> * Lo consideran un servicio muy positivo y necesario. * Se ha ampliado la edad de los beneficiarios. 	<ul style="list-style-type: none"> * Llega a pocos y las funciones son insuficientes. 	
	SERVICIOS SOCIALES DE BASE	<ul style="list-style-type: none"> * La descentralización de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> * Se les ve más como “inspectores” que como personas que “ayudan” a la ciudadanía. * Demasiadas tareas administrativas y no se puede hacer seguimientos de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Más transparencia a la hora de otorgar o denegar prestaciones.
	CENTROS DE DÍA	<ul style="list-style-type: none"> * Para el grupo de cuidadores, éste es un recurso muy positivo, que alivia en gran medida su tarea diaria. 	<ul style="list-style-type: none"> * Las situaciones degenerativas cambian muy rápido, y las valoraciones son muy lentas. * Poca coordinación entre la Diputación y el Ayuntamiento. * Los Centros de Día no se están utilizando para lo que se crearon y se están convirtiendo en “aparcamientos” con personas con un grado de dependencia más severo de lo aconsejable para estos centros. 	

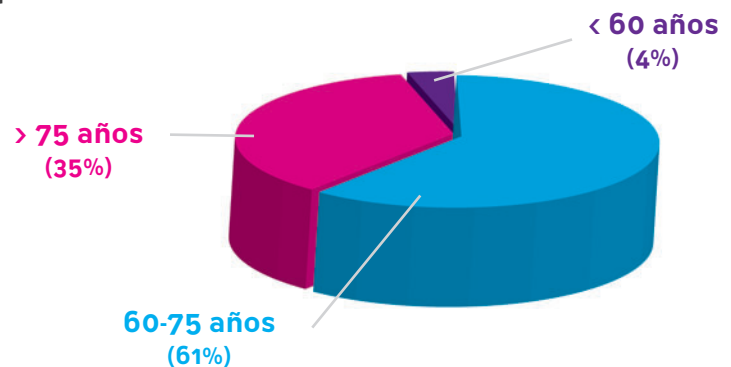
ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
Servicios Sociales y de Salud	PISOS TUTELADOS / HOGARES COMPARTIDOS / VIVIENDAS COMUNITARIAS	* Las prestaciones económicas para ingresos en viviendas comunitarias.	* Mucha falta de información sobre las opciones de vivienda para las personas mayores. * No saben las diferencias entre pisos tutelados, hogares compartidos, etc. * Les parece que los pisos tutelados es una opción muy cara.	* Programas informativos sobre todas las opciones de vivienda para personas mayores.
	TELEASISTENCIA	* Un servicio que funciona bien.		* Utilizar el sistema de teleasistencia para difundir otro tipo de servicios y prestaciones.
	SERVICIO DE APOYO A LAS PERSONAS CUIDADORAS	* Valoran muy positivamente el programa ZAINTEA.		
	RESIDENCIAS		* Opción poco valorada. * Las mejores son muy caras. * Última opción cuando no hay otra alternativa.	* Que haya más residencias urbanas en los barrios.
	SERVICIOS SANITARIOS	* Osakidetza funciona bastante bien, y mejor que en otras zonas. * Los médicos de cabecera.	* El nuevo sistema para las citas telefónicas mecanizadas. * En medicina. Las especialidades hay que esperar mucho. * Se está deshumanizando el servicio, al sustituirlo por máquinas (citas).	* Utilizar los Ambulatorios como centros de información. * En el tema del Alzheimer, que el servicio psicológico entre por Osakidetza y no por Servicios Sociales.

2.3 Análisis de la Encuesta

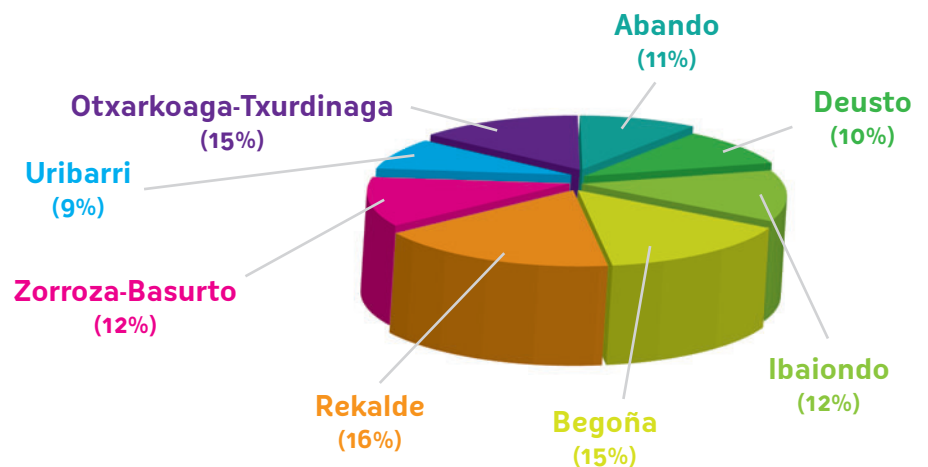
Se distribuyeron más de 300 encuestas, en las diferentes Asociaciones de Personas Mayores de Bilbao. También se ofreció la posibilidad de rellenar la encuesta a través de la web (www.bilbaociudadamigable.com), y en algunos de los servicios municipales.

Finalmente hemos recogido **209** encuestas:

Distribución de la muestra por edades



Distribución de la muestra por barrios



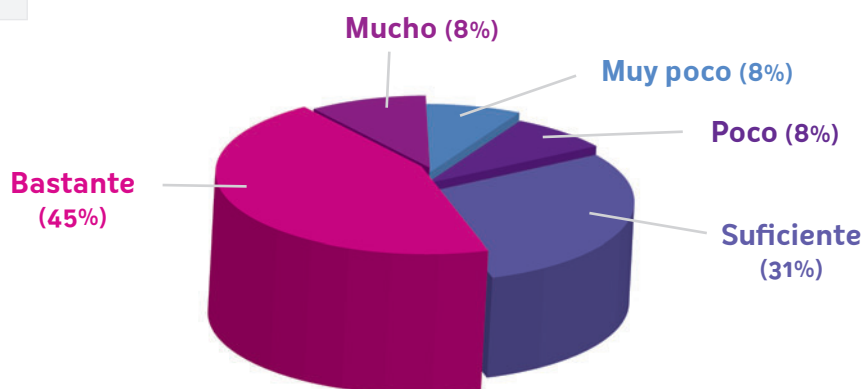
Distribución de la muestra por sexos



ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Entorno

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Es Bilbao una ciudad...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Limpia	7,55%	8,18%	30,82%	45,28%	8,18%
Ruidosa	4,49%	23,08%	33,97%	33,33%	5,77%
Con olores desagradables	12,26%	36,77%	26,45%	20,65%	4,52%
Contaminada	11,04%	31,17%	31,17%	21,43%	15,84%

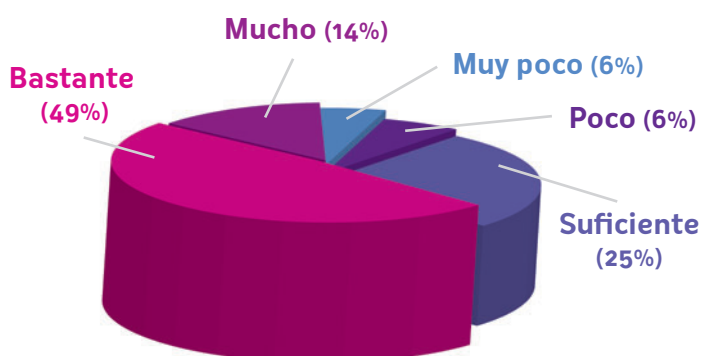
¿Es Bilbao una ciudad limpia?



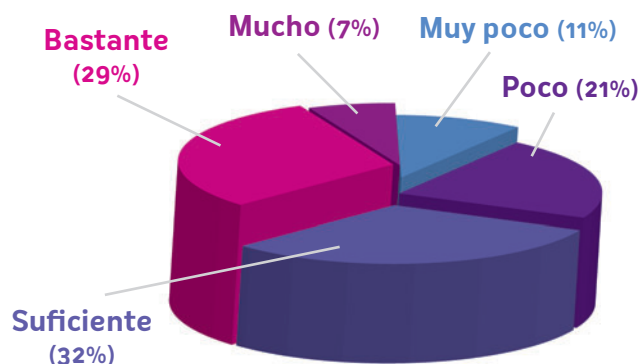
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Parques

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Tiene Bilbao parques...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Bien cuidados	5,70%	6,33%	24,68%	49,37%	14,56%
Seguros	4,46%	23,57%	38,85%	28,66%	4,46%
Con baños públicos	17,83%	35,67%	24,84%	14,65%	7,01%
Con asientos de fácil acceso	14,46%	10,19%	30,57%	38,85%	15,92%
Suficientes parques/zonas verdes	10,32%	21,29%	32,26%	29,03%	7,10%

¿Tiene Bilbao sus parques bien cuidados?



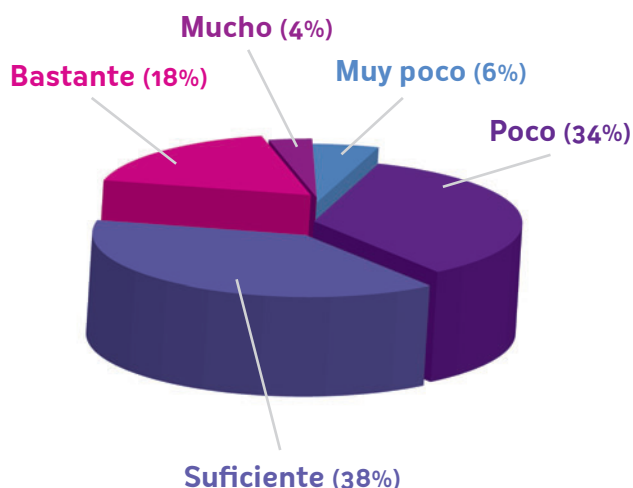
¿Tiene Bilbao suficientes zonas verdes?



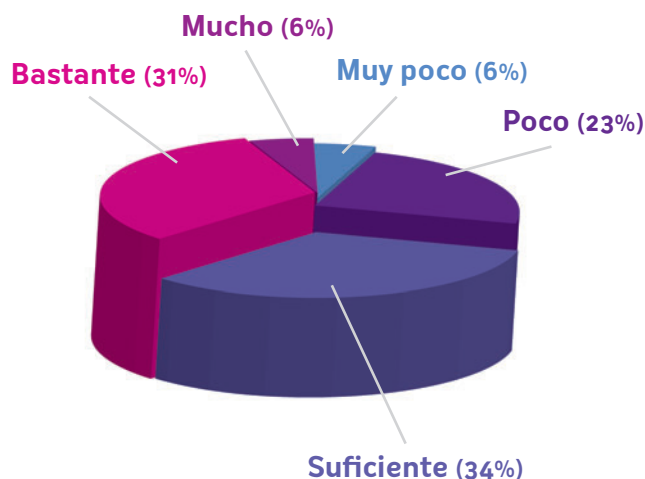
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Aceras

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Las aceras de Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Están cuidadas	8,86%	19,62%	36,08%	33,54%	1,90%
Están lisas y niveladas	5,70%	34,18%	38,61%	17,72%	3,80%
Son antideslizantes	8,28%	29,94%	30,57%	24,20%	7,01%
Están rebajadas	5,73%	23,57%	33,76%	31,21%	5,73%

¿Las aceras de Bilbao están lisas y niveladas?



¿Las aceras de Bilbao están rebajadas?



ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Calles

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Las calles de Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Tienen adecuados pasos de peatones (antideslizantes)	6,41%	11,54%	33,97%	34,62%	13,46%
Tienen suficientes pasos de peatones	1,27%	10,83%	37,58%	36,31%	14,01%
Disponen de "islas" para facilitar el paso entre calles	9,93%	33,77%	33,11%	19,87%	3,31%
Están dificultadas demasiado por obras	10,32%	20,00%	30,32%	23,87%	15,48%

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Tráfico

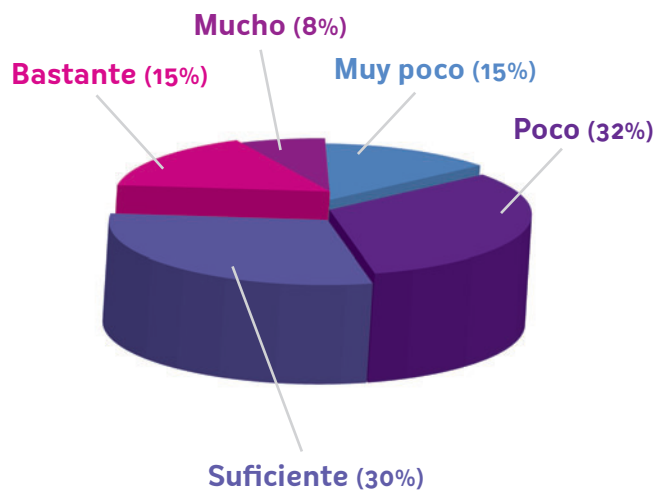
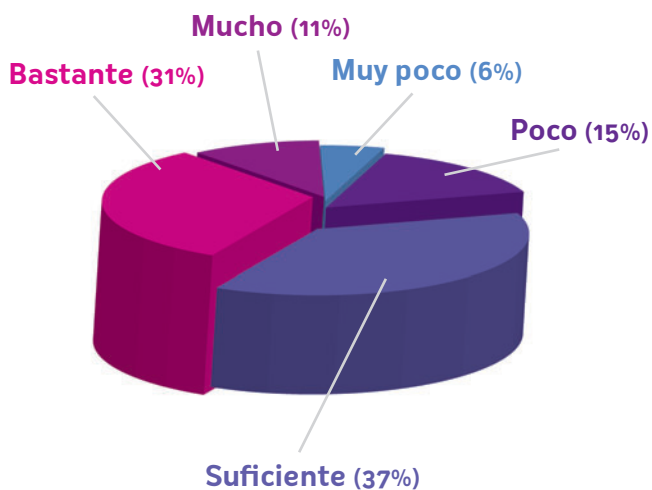
Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Los conductores ceden el paso a los peatones	9,55%	25,48%	36,94%	21,66%	6,37%
Se respetan las señales de tráfico	7,69%	25,64%	42,31%	22,44%	1,92%
Los vehículos aparcados invaden las zonas de paso	12,74%	17,83%	28,03%	28,66%	12,74%

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Semáforos

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que en Bilbao los semáforos...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Duran el tiempo necesario para el cruce del peatón	5,77%	15,38%	37,18%	30,77%	10,90%
Están adaptados a la discapacidad (sordera, ceguera...)	14,94%	31,82%	29,87%	15,58%	7,79%
Son suficientes	9,03%	13,55%	36,13%	30,32%	10,97%

¿Consideras que en Bilbao los semáforos duran el tiempo necesario para el cruce del peatón?

¿Consideras que en Bilbao los semáforos están adaptados a la discapacidad (sordera, ceguera...)?



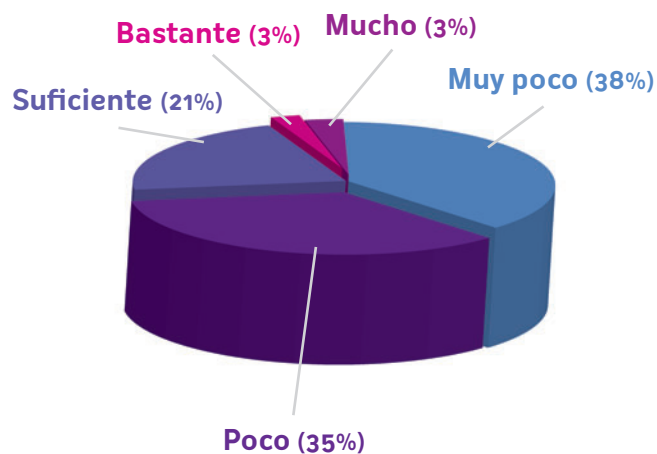
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Carril bici

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Piensas que en Bilbao los carriles bici (bidegorris)...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Son seguros	17,33%	23,33%	30,67%	20,67%	8,00%
Son suficientes (llegan a todos los barrios)	29,14%	39,74%	20,53%	4,64%	5,96%
Son usados correctamente (por los ciclistas y peatones)	21,85%	37,75%	25,83%	9,93%	4,64%
Están bien señalizados	6,00%	16,67%	40,67%	26,67%	10,00%

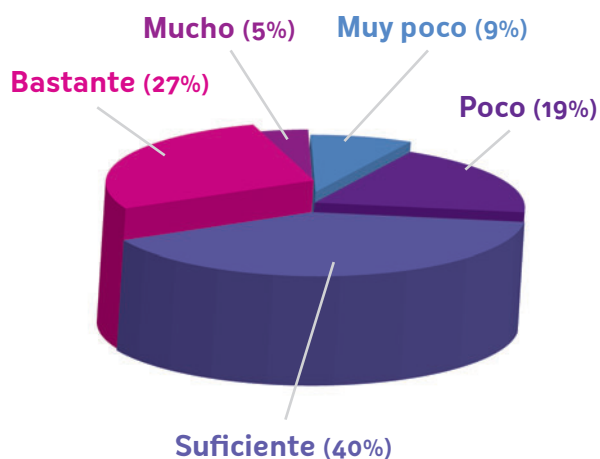
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Baños Públicos

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao los Baños Públicos...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Son seguros	11,64%	30,82%	40,41%	13,70%	3,42%
Son suficientes (existen en todos los barrios)	37,84%	35,14%	20,95%	2,70%	3,38%
Son usados correctamente	15,07%	26,03%	39,73%	17,12%	2,05%
Están bien señalizados	8,90%	18,49%	40,41%	27,40%	4,79%
Están adaptados a las discapacidades	13,99%	26,57%	22,38%	28,67%	8,39%

¿Crees que en Bilbao los baños públicos son suficientes?



¿Crees que en Bilbao los baños públicos están bien señalizados?



ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS La Ría

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que la Ría de Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Está suficientemente cuidada (limpieza, olor...)	6,96%	12,03%	39,87%	31,65%	9,49%
Está convenientemente aprovechada	13,38%	29,30%	28,66%	24,84%	3,82%
Está adaptada y accesible correctamente	8,97%	29,49%	38,46%	16,67%	6,41%

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Asientos al Aire Libre

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que en Bilbao los asientos al aire libre...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Son cómodos	1,91%	10,83%	40,76%	31,21%	15,29%
Son suficientes	8,23%	24,05%	35,44%	23,42%	8,86%
Están conservados correctamente	6,33%	20,89%	34,18%	33,54%	5,06%

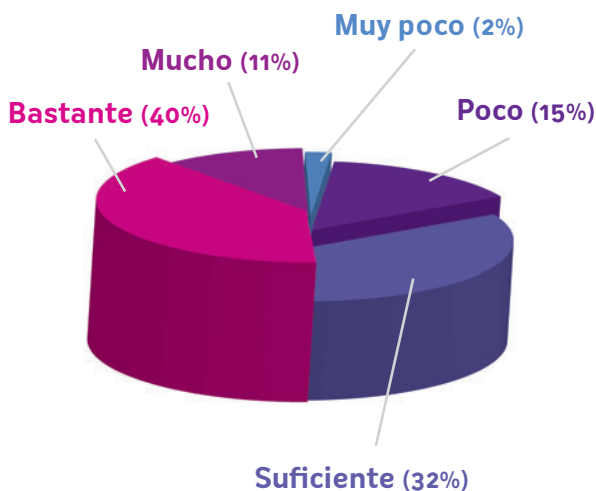
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Edificios Públicos

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Los edificios de Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Tienen ascensores	6,37%	9,55%	35,03%	35,03%	14,01%
Tienen rampas	9,62%	29,49%	29,49%	23,08%	8,33%
Tienen barandillas	7,01%	15,92%	36,94%	30,57%	9,55%
Escaleras antideslizantes	12,34%	28,57%	35,06%	18,18%	5,84%
Tienen zona de descanso con asientos cómodos	12,26%	32,90%	34,19%	15,48%	5,16%
Baños	12,42%	25,49%	32,68%	16,99%	12,42%

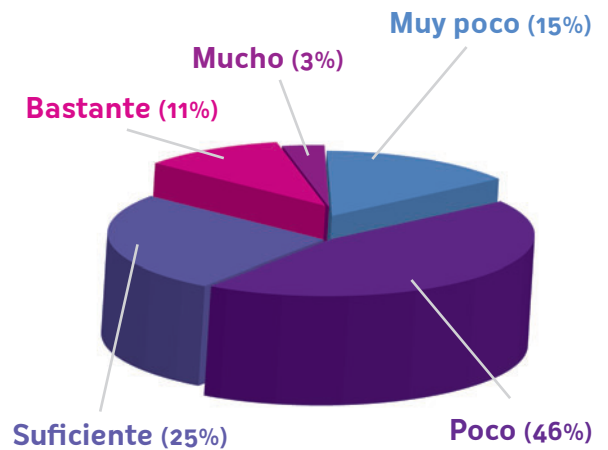
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS Seguridad

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Es Bilbao una ciudad...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Suficientemente iluminada	1,92%	14,74%	32,69%	39,74%	10,90%
Convenientemente vigilada	15,29%	45,86%	24,84%	10,83%	3,18%
Peligrosa por robos	17,20%	25,48%	32,48%	18,47%	6,37%
Peligrosa por accidentes	5,77%	26,28%	42,95%	17,95%	7,05%
Con un adecuado funcionamiento del alcantarillado	2,60%	16,23%	38,31%	35,71%	7,14%

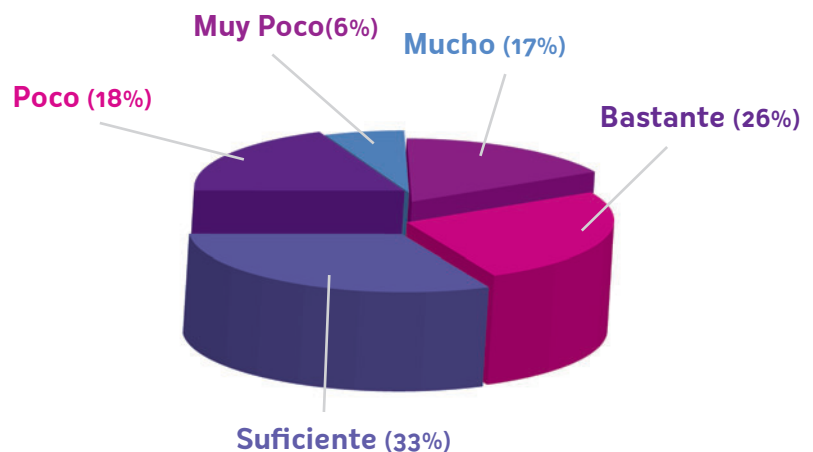
¿Es Bilbao una ciudad suficientemente iluminada?



¿Es Bilbao una ciudad convenientemente vigilada?



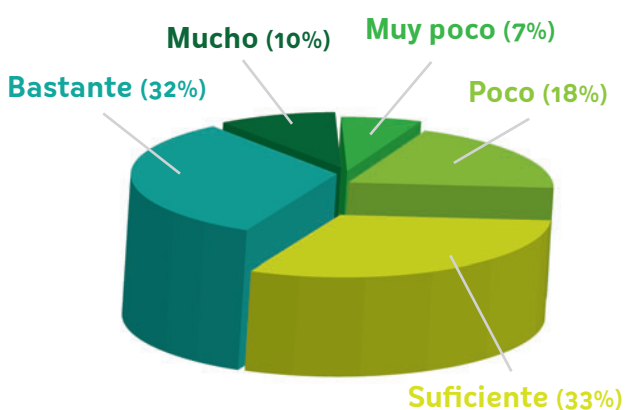
¿Es Bilbao una ciudad segura con respecto a los robos?



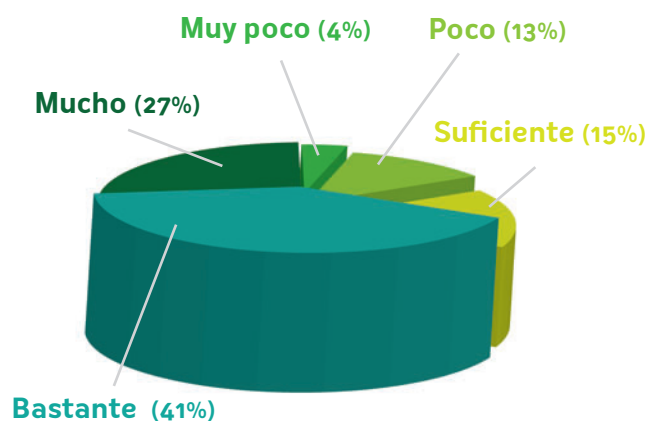
TRANSPORTE Autobús

Pregunta	1	2	3	4	5
¿El autobús en Bilbao es...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Accesible en cuanto a precio	7,01%	18,47%	32,48%	31,85%	10,19%
Seguro	1,90%	10,13%	36,08%	37,34%	14,56%
Frecuente	6,33%	13,92%	39,24%	31,65%	8,86%
Llega a todos los barrios	10,97%	14,19%	20,65%	38,71%	15,48%
Llega a destinos clave (hospital, centro de salud, parques...)	4,43%	12,66%	15,19%	41,14%	26,58%
Accesible para las diferentes discapacidades	6,33%	25,32%	34,18%	20,25%	13,92%
Un transporte limpio y en buen estado	5,81%	11,61%	34,19%	33,55%	14,84%
Tienen una señalización clara	3,16%	10,76%	34,81%	32,91%	18,35%
Tienen asientos preferenciales (y se respetan)	5,10%	19,75%	29,30%	33,76%	12,10%
Son los conductores amables y tienen en cuenta las condiciones de los viajeros	5,10%	16,56%	35,03%	29,30%	14,01%
Sus paradas y estaciones están bien ubicadas y están en condiciones (iluminadas, seguras...)	4,43%	18,35%	42,41%	22,78%	12,03%
Las estaciones son accesibles (rampas, escaleras mecánicas, ascensores...)	6,54%	20,26%	35,29%	25,49%	12,42%
Existe información sobre su uso	3,92%	28,10%	35,29%	26,14%	6,54%
Sus horarios son legibles y de fácil acceso	4,55%	21,43%	39,61%	25,32%	9,09%
Indican las rutas accesibles para personas con discapacidad	10,32%	32,90%	29,03%	17,42%	10,32%

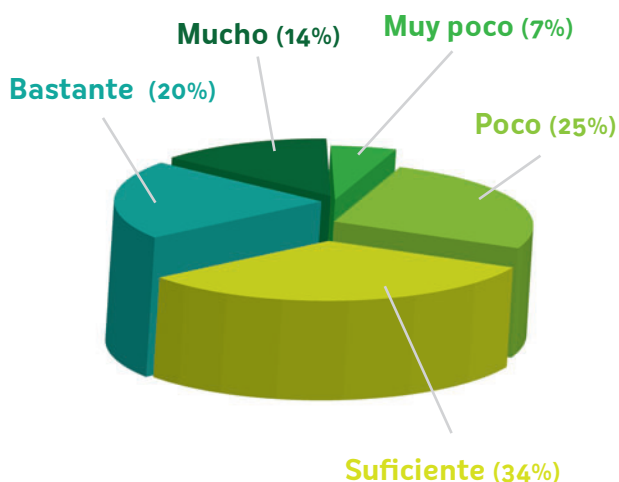
¿El autobús en Bilbao es accesible en cuanto a precio?



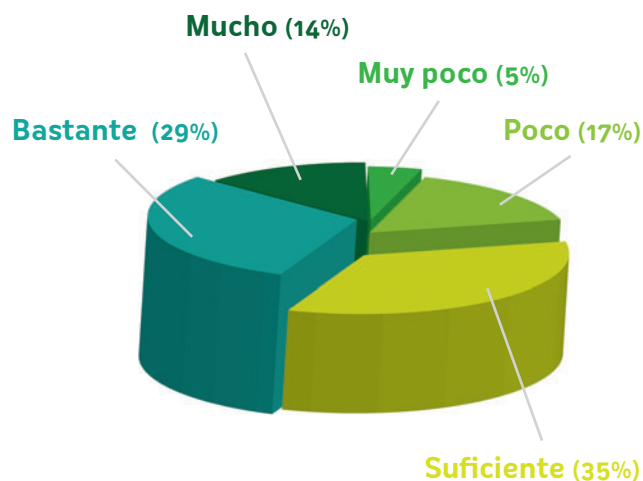
¿El autobús en Bilbao llega a destinos claves?



¿El autobús en Bilbao es accesible para las diferentes discapacidades?



¿Son los conductores de los autobuses de Bilbao amables y tienen en cuenta las condiciones de los viajeros?



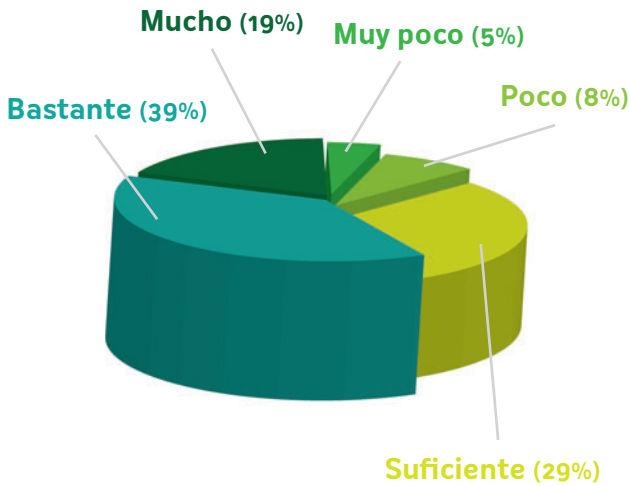
TRANSPORTE El Metro

Pregunta	1	2	3	4	5
¿El Metro en Bilbao es...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Accesible en cuanto a precio	8,32%	13,92%	29,11%	33,54%	15,19%
Seguro	1,90%	3,16%	18,99%	43,04%	32,91%
Frecuente	2,56%	7,05%	14,10%	37,18%	39,10%
Llega a todos los barrios	34,64%	30,72%	18,30%	11,76%	4,58%
Llega a destinos clave (hospital, centro de salud, parques...)	10,26%	18,59%	29,49%	23,08%	18,59%
Accesible para las diferentes discapacidades	5,19%	7,79%	29,22%	38,96%	18,83%
Un transporte limpio y en buen estado	0,64%	3,21%	16,03%	37,18%	42,95%
Tienen una señalización clara	1,94%	5,81%	18,06%	43,23%	30,97%
Tienen asientos preferenciales (y se respetan)	8,61%	17,22%	37,75%	21,19%	15,23%
Son los conductores amables y tienen en cuenta las condiciones de los viajeros	2,16%	12,95%	37,41%	35,25%	12,23%
Sus paradas y estaciones están bien ubicadas y están en condiciones (iluminadas, seguras...)	0,65%	4,52%	27,74%	36,13%	30,97%

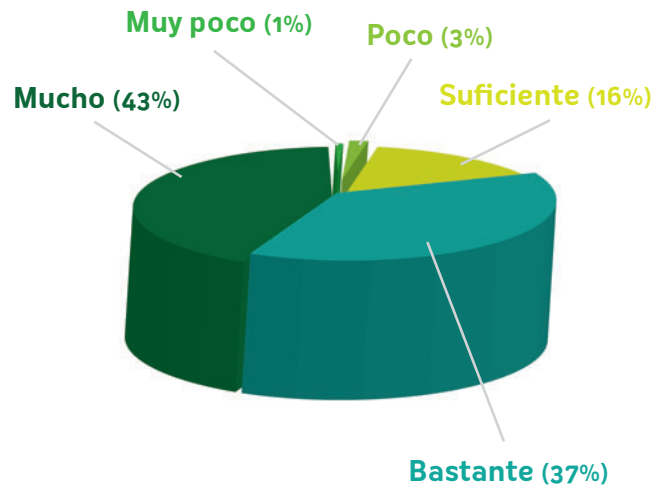


	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Las estaciones son accesibles (rampas, escaleras mecánicas, ascensores...)	2,56%	4,49%	17,31%	39,10%	36,54%
Existe información sobre su uso	3,27%	9,80%	29,41%	36,60%	20,92%
Sus horarios son legibles y de fácil acceso	1,97%	4,61%	23,68%	40,13%	29,61%
Indican las rutas accesibles para personas con discapacidad	5,33%	22,00%	32,67%	25,33%	14,67%

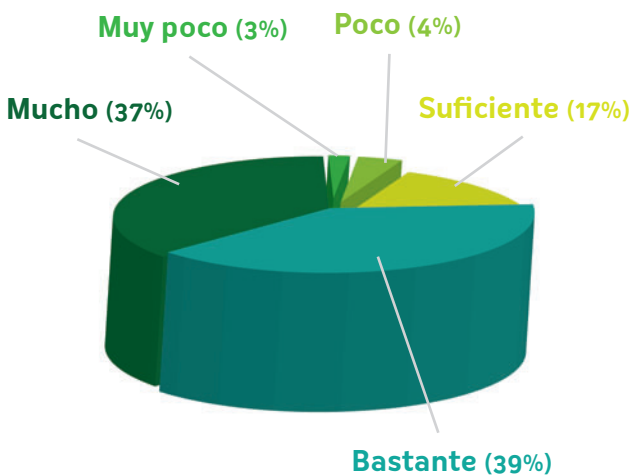
¿El Metro en Bilbao es accesible para las diferentes discapacidades?



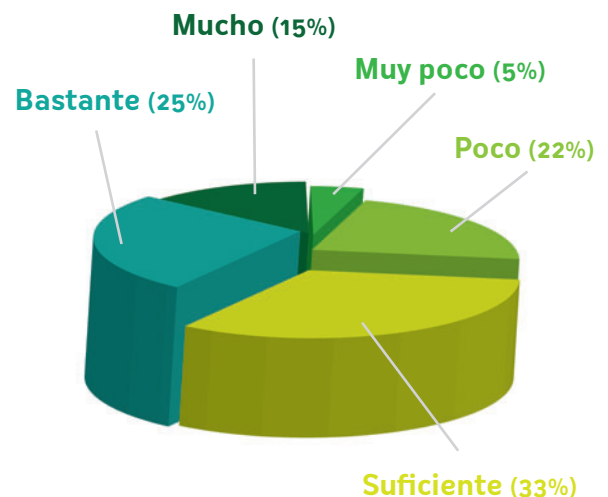
¿El Metro en Bilbao es un transporte limpio y en buen estado?



¿Son las estaciones de metro de Bilbao accesibles (rampas, escaleras mecánicas, ascensores...)?



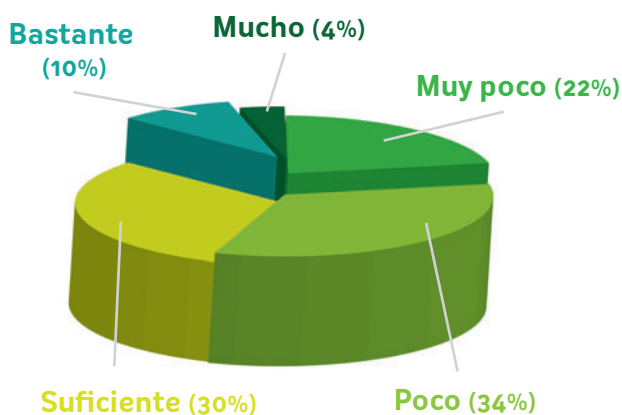
¿En el metro en Bilbao se indican las rutas accesibles para personas con discapacidad?



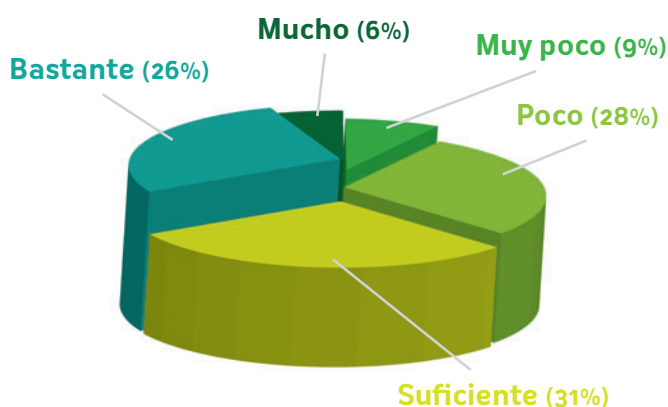
TRANSPORTE Taxi

Pregunta	1	2	3	4	5
¿El taxi en Bilbao es...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Accesible en cuanto a precio	22,52%	33,77%	29,80%	9,93%	3,97%
Seguro	1,96%	9,15%	44,44%	34,64%	9,80%
Frecuente	4,64%	9,93%	47,02%	30,46%	7,95%
Llega a todos los barrios	4,08%	4,08%	28,57%	37,41%	25,85%
Llega a destinos clave (hospital, centro de salud, parques...)	1,33%	2,67%	18,00%	35,33%	42,67%
Accesible para las diferentes discapacidades	9,40%	27,52%	30,87%	26,17%	6,04%
Un transporte limpio y en buen estado	2,63%	7,89%	29,61%	40,79%	19,08%
Tienen una señalización clara	1,96%	9,80%	39,22%	33,99%	15,03%
Tienen asientos preferenciales (y se respetan)	6,62%	22,06%	31,62%	33,09%	6,62%
Son los conductores amables y tienen en cuenta las condiciones de los viajeros	4,03%	14,09%	36,24%	35,57%	10,07%
Sus paradas y estaciones están bien ubicadas y están en condiciones (iluminadas, seguras...)	2,65%	21,19%	43,05%	25,83%	7,28%
Las estaciones son accesibles (rampas, escaleras mecánicas, ascensores...)	6,52%	25,36%	42,03%	20,29%	5,80%
Existe información sobre su uso	11,59%	25,36%	42,03%	15,22%	5,80%
Sus horarios son legibles y de fácil acceso	8,89%	24,44%	42,22%	16,30%	8,15%
Indican las rutas accesibles para personas con discapacidad	17,78%	33,33%	29,63%	14,07%	5,19%

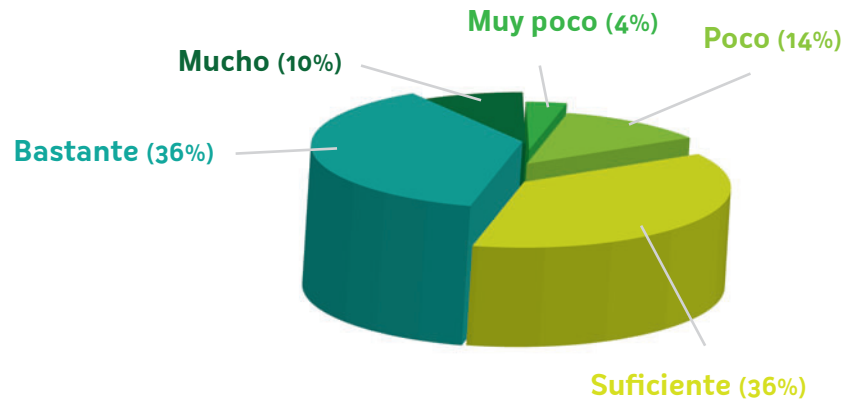
¿El taxi en Bilbao es accesible en cuanto a precio?



¿El taxi en Bilbao es accesible para las diferentes discapacidades?



¿Son los conductores de los taxis de Bilbao amables y tienen en cuenta las condiciones de los viajeros?

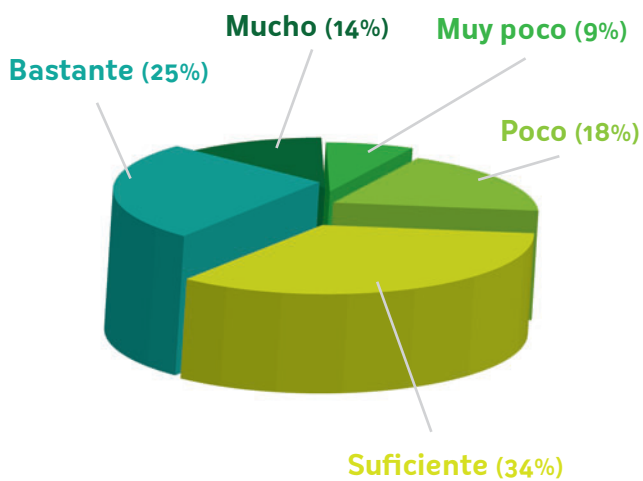


TRANSPORTE Tranvía

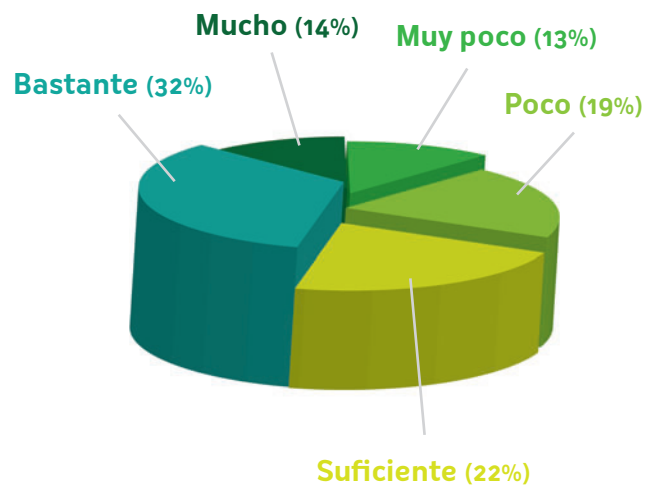
Pregunta	1	2	3	4	5
¿El tranvía en Bilbao es...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Accesible en cuanto a precio	8,32%	13,92%	29,11%	33,54%	15,19%
Seguro	1,90%	3,16%	18,99%	43,04%	32,91%
Frecuente	2,56%	7,05%	14,10%	37,18%	39,10%
Llega a todos los barrios	34,64%	30,72%	18,30%	11,76%	4,58%
Llega a destinos clave (hospital, centro de salud, parques...)	10,26%	18,59%	29,49%	23,08%	18,59%
Accesible para las diferentes discapacidades	5,19%	7,79%	29,22%	38,96%	18,83%
Un transporte limpio y en buen estado	0,64%	3,21%	16,03%	37,18%	42,95%
Tienen una señalización clara	1,94%	5,81%	18,06%	43,23%	30,97%
Tienen asientos preferenciales (y se respetan)	8,61%	17,22%	37,75%	21,19%	15,23%
Son los conductores amables y tienen en cuenta las condiciones de los viajeros	2,16%	12,95%	37,41%	35,25%	12,23%
Sus paradas y estaciones están bien ubicadas y están en condiciones (iluminadas, seguras...)	0,65%	4,52%	27,74%	36,13%	30,97%

Las estaciones son accesibles (rampas, escaleras mecánicas, ascensores...)	2,56%	4,49%	17,31%	39,10%	36,54%
Existe información sobre su uso	3,27%	9,80%	29,41%	36,60%	20,92%
Sus horarios son legibles y de fácil acceso	1,97%	4,61%	23,68%	40,13%	29,61%
Indican las rutas accesibles para personas con discapacidad	5,33%	22,00%	32,67%	25,33%	14,67%

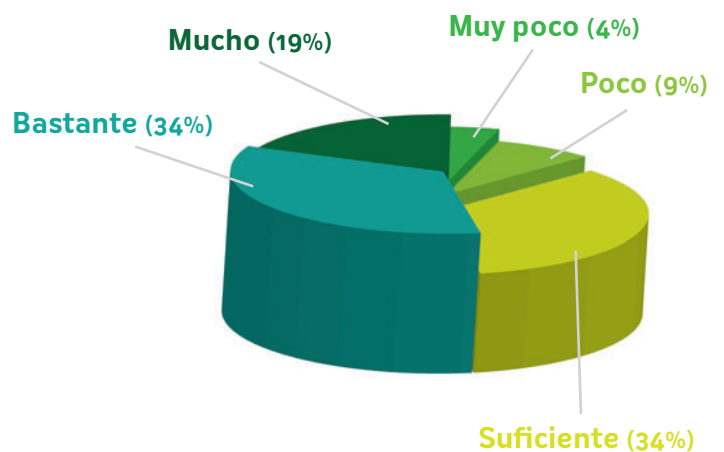
¿El tranvía en Bilbao es accesible en cuanto a precio?



¿El tranvía en Bilbao llega a destinos claves?



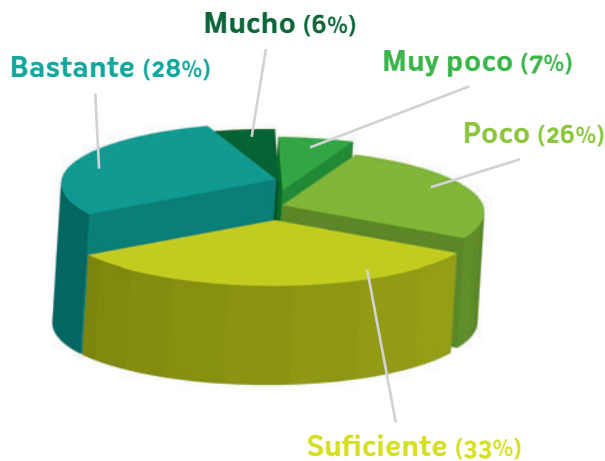
¿Las paradas y estaciones del tranvía en Bilbao están ubicadas y están en condiciones (iluminadas, seguras...)?



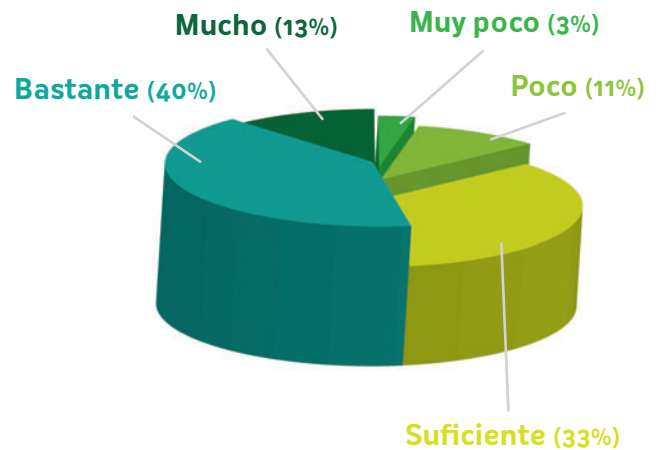
TRANSPORTE Ambulancias

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Las ambulancias en Bilbao ...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Son suficientes	12,75%	25,50%	34,23%	20,81%	6,71%
Llegan en tiempo y forma cuando se las solicitan	7,38%	26,17%	32,89%	27,52%	6,04%
Están correctamente adaptadas	4,76%	11,56%	31,97%	41,50%	10,20%
Están suficientemente equipadas	3,40%	10,88%	33,33%	39,46%	12,93%

¿Las ambulancias en Bilbao llegan en tiempo y forma cuando se las solicitan?



¿Las ambulancias en Bilbao están suficientemente equipadas?



TRANSPORTE Estacionamiento / Parking Público

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Bilbao dispone de...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Estacionamiento preferencial para personas mayores	25,17%	35,37%	22,45%	11,56%	5,44%
Estacionamiento preferencial para personas con discapacidad	14,09%	28,19%	31,54%	16,78%	9,40%
Estacionamientos adaptados a las discapacidades (rampas, escaleras mecánicas...)	15,28%	33,33%	36,11%	11,81%	3,47%
Estacionamientos accesibles en cuanto al precio	22,76%	40,00%	29,66%	5,52%	2,07%

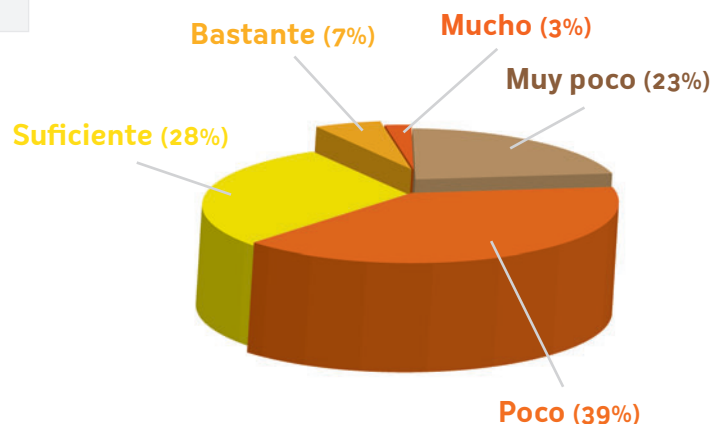
VIVENDA Accesibilidad

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Bilbao dispone de viviendas...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Accesibles en cuanto a precio para las personas mayores	45,70%	35,76%	13,25%	2,65%	2,65%

VIVENDA Diseño

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Las viviendas de Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Están construidas correctamente y con materiales adecuados	6,21%	24,83%	52,41%	12,41%	4,14%
Tienen el suficiente espacio para permitir el libre movimiento de las personas mayores	15,54%	37,84%	36,49%	7,43%	2,70%
Están equipadas adecuadamente (calefacción, aire acondicionado...)	17,88%	33,77%	33,77%	12,58%	1,99%
Están adaptadas (superficies lisas, pasillos anchos, baños adaptados...)	23,33%	39,33%	28,00%	6,67%	2,67%

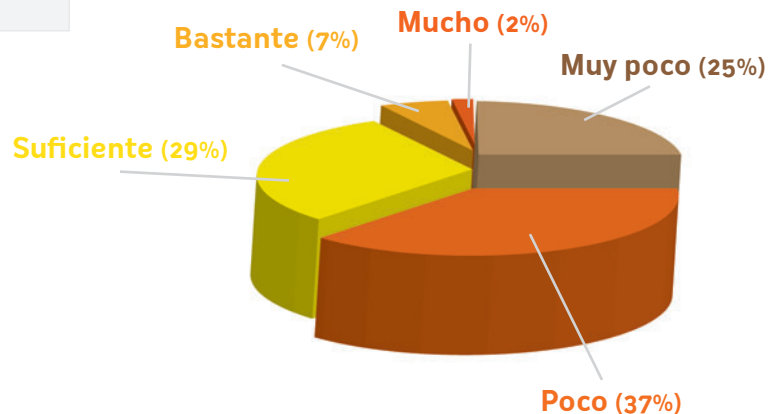
¿Las viviendas de Bilbao están adaptadas? (superficies lisas, pasillos anchos, baños adaptados...)



VIVENDA Reformas / Mantenimiento

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Las reformas y el mantenimiento de vivienda Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Accesibles en cuanto a precio para las personas mayores	36,60%	41,18%	18,30%	2,61%	1,31%
Existen ayudas financieras	25,00%	37,50%	28,95%	6,58%	1,97%
Se conocen correctamente las necesidades de una vivienda adaptada a mayores	31,17%	45,45%	16,23%	5,19%	1,95%

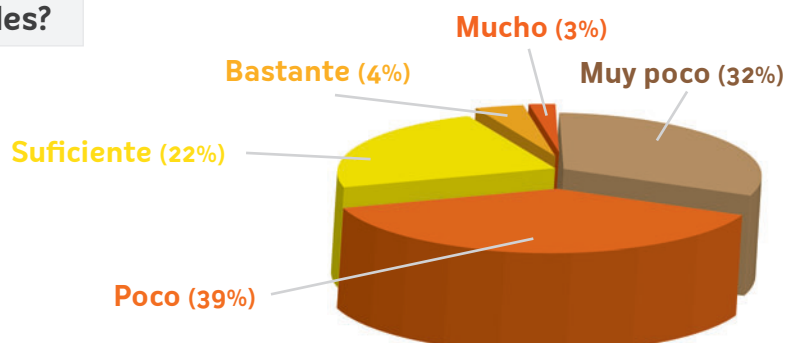
¿Las viviendas de Bilbao están adaptadas? (superficies lisas, pasillos anchos, baños adaptados...)



VIVENDA Envejecimiento en la propia vivienda

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Para envejecer en su propia casa en Bilbao, las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Están suficientemente informadas sobre los servicios disponibles	31,58%	38,82%	21,71%	4,61%	2,63%

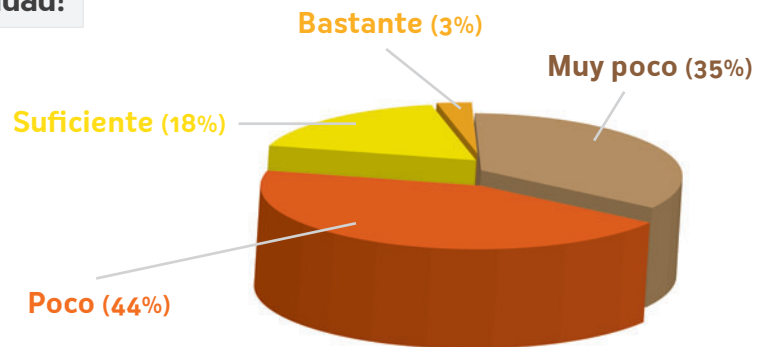
¿Para envejecer en su propia casa en Bilbao, las personas mayores están suficientemente informadas sobre los servicios disponibles?



VIVENDA Opciones de vivienda

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Para elegir opciones de vivienda en Bilbao, las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Están suficientemente informadas sobre ellas	37,33%	44,00%	14,00%	3,33%	1,33%
Existen opciones de vivienda adecuadas y accesibles (incluidas personas frágiles y con discapacidad)	34,69%	44,22%	17,69%	3,40%	0,00%

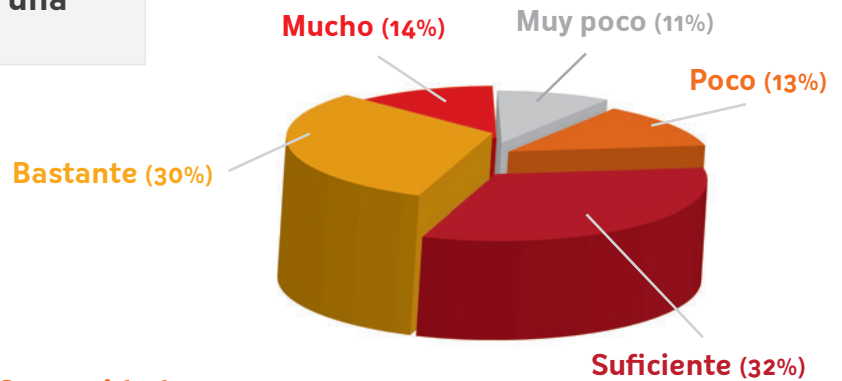
¿Existen opciones de vivienda para personas mayores en Bilbao, adecuadas y accesibles (incluidas personas frágiles y con discapacidad)?



REDES Y APOYO SOCIAL Familia

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que las familias en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Son el principal apoyo de relación para una persona mayor	11,18%	12,50%	32,24%	30,26%	13,82%
Conocen las posibilidades que puede aportar una persona mayor para su entorno familiar	11,84%	34,21%	36,18%	14,47%	3,29%
Son conscientes de la importancia de su apoyo a las personas mayores	12,99%	26,62%	31,17%	22,73%	6,49%

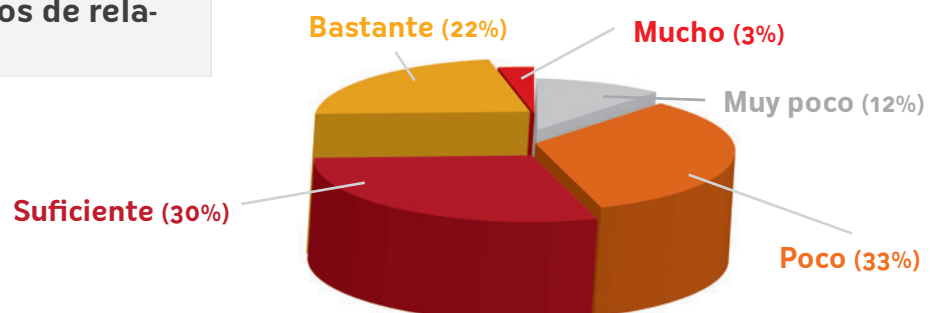
¿Consideras que las familias en Bilbao son el principal apoyo de relación para una persona mayor?



REDES Y APOYO SOCIAL Vecinos / Comunidad

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que los vecinos (la comunidad) en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Son uno de los apoyos de relación para una persona mayor	11,61%	33,55%	29,68%	21,94%	3,23%
Conocen las posibilidades que puede aportar una persona mayor para su comunidad	12,08%	44,97%	30,87%	10,74%	1,34%
Son conscientes de la importancia que supone su apoyo a las personas mayores	15,03%	38,56%	23,53%	18,95%	3,92%

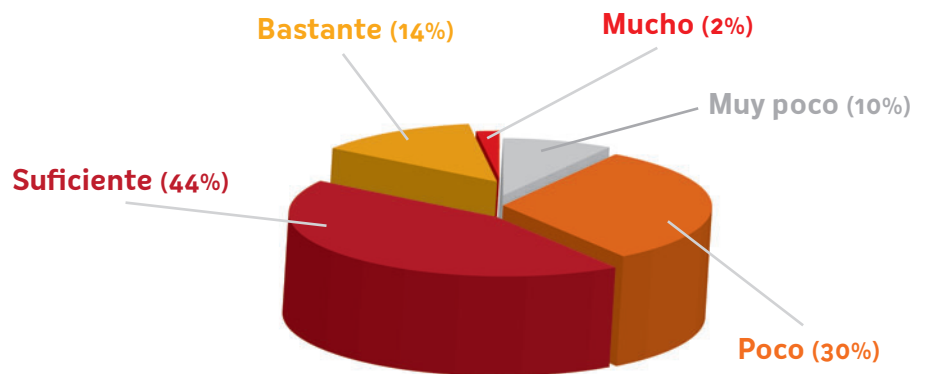
¿Consideras que los vecinos (la comunidad) en Bilbao son uno de los apoyos de relación para una persona mayor?



REDES Y APOYO SOCIAL Comerciantes

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que los comerciantes en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Son uno de los apoyos de relación para una persona mayor	10,32%	29,68%	43,87%	14,19%	1,94%
Conocen las posibilidades que puede aportar una persona mayor para su entorno familiar	9,46%	35,81%	39,19%	12,84%	2,70%
Son conscientes de la importancia que supone su apoyo a las personas mayores	11,92%	37,09%	33,77%	10,60%	6,62%

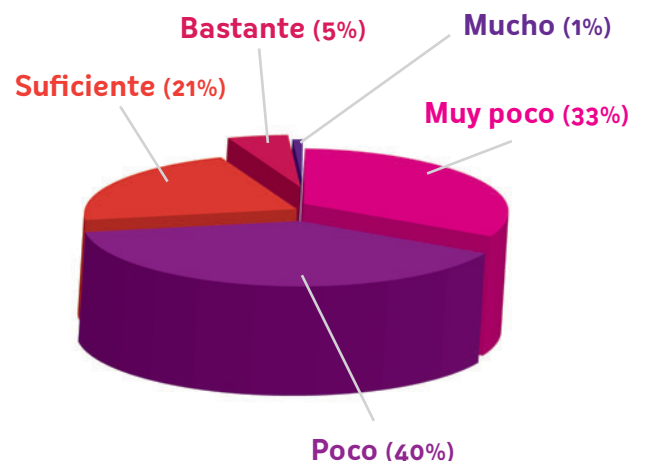
¿Consideras que los comerciantes en Bilbao son uno de los apoyos de relación para una persona mayor?



EMPLEO Y PARTICIPACIÓN Empleo y Jubilación

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Existen en Bilbao para las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Oportunidades para que trabajen	45,27%	30,41%	18,92%	2,70%	2,70%
Políticas y leyes que impidan su discriminación en el mundo laboral	34,46%	30,41%	26,35%	6,08%	2,70%
Una jubilación como elección y no como algo obligatorio	20,41%	27,21%	29,93%	13,61%	8,84%
Oportunidades flexibles con opciones para empleo temporal o estacional	32,65%	40,14%	21,09%	5,44%	0,68%
Programas de empleo y agencias	31,03%	40,69%	22,76%	3,45%	2,07%
Sindicatos que apoyen las opciones flexibles como el trabajo temporal y voluntario	35,46%	37,59%	24,82%	0,71%	1,42%
Acciones que alienten a los empleadores a contratarles	38,03%	39,44%	16,90%	4,23%	1,41%
Oportunidades de reeducación como capacitación en nuevas tecnologías	21,53%	39,58%	30,56%	7,64%	0,69%
Lugares de trabajo adaptados para responder a sus necesidades (dispacidades, etc...)	25,17%	48,95%	20,98%	3,50%	1,40%
Apoyos para los emprendedores (mayores que quieran crear empresa)	35,86%	39,31%	19,31%	2,76%	2,76%

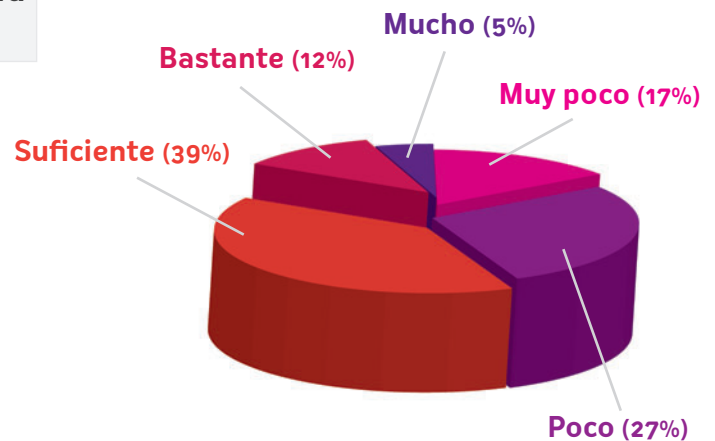
¿Existen en Bilbao para las personas mayores oportunidades flexibles con opciones para empleo temporal o estacional?



EMPLEO Y PARTICIPACIÓN Voluntariado

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Existen en Bilbao para las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Planes de difusión y promoción de las oportunidades para trabajo voluntario	16,56%	27,15%	39,07%	11,92%	5,30%
Trabajo voluntario que reintegre los gastos incurridos durante el mismo	24,31%	34,72%	30,56%	6,94%	3,47%
Apoyos para las organizaciones que contraten o retengan voluntarios mayores	16,33%	36,73%	35,37%	8,16%	3,40%

¿Existe en Bilbao para las personas mayores planes de difusión y promoción de las oportunidades para trabajo voluntario?



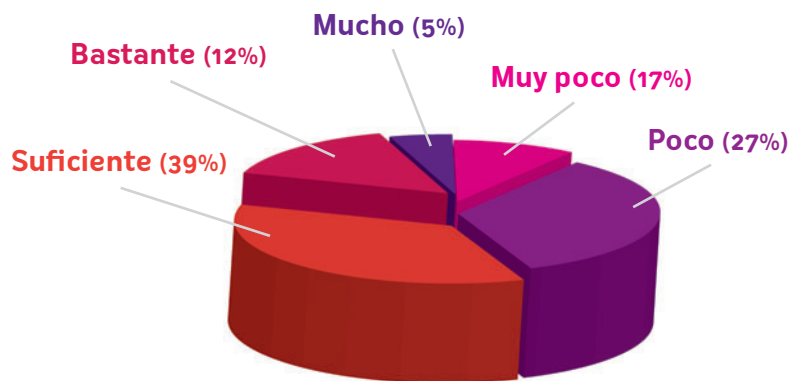
EMPLEO Y PARTICIPACIÓN Participación Cívica

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Existen en Bilbao para las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Consejos asesores o directorios de organizaciones que les incluyan	16,00%	34,00%	34,00%	10,67%	5,33%
Apoyos para permitir que participen de reuniones y eventos cívicos (audífonos, asientos reservados,...)	14,67%	36,67%	27,33%	14,00%	7,33%
Programas que alienten a la participación	10,53%	33,55%	35,53%	15,13%	5,26%



	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Asociaciones exclusivas para mayores	5,73%	12,74%	35,67%	33,76%	12,10%
Intervienen las Asociaciones de Mayores en las diferentes actividades cívicas de la ciudad	8,61%	23,18%	34,44%	26,49%	7,28%
Cuentan las Asociaciones de Mayores con ayudas de las Administración Pública	6,00%	22,00%	27,33%	28,00%	16,67%

¿Existen en Bilbao para las personas mayores programas que alienten a la participación?



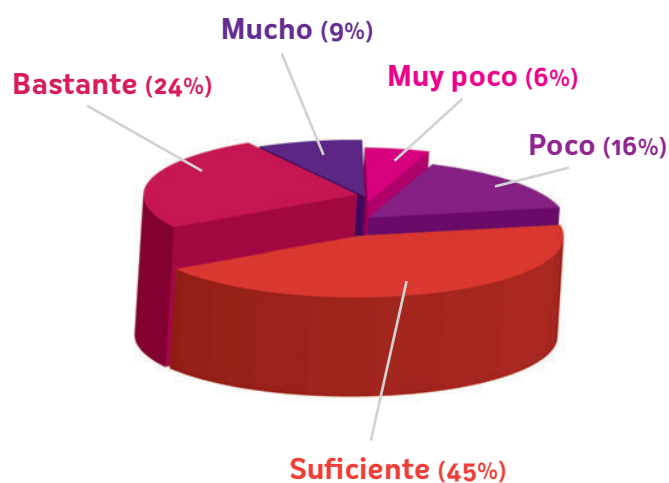
EMPLEO Y PARTICIPACIÓN Tiempo Libre

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Existen en Bilbao para las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Actividades específicas (según sus intereses y características) para su tiempo de ocio	6,33%	15,82%	44,94%	24,05%	8,86%
Actividades de ocio y envejecimiento activo para personas en situación de dependencia o fragilidad	6,62%	30,46%	38,41%	19,87%	4,64%
Centros de ocio en los que se compartan espacios con personas de todas las edades	12,34%	22,08%	32,47%	24,03%	9,09%

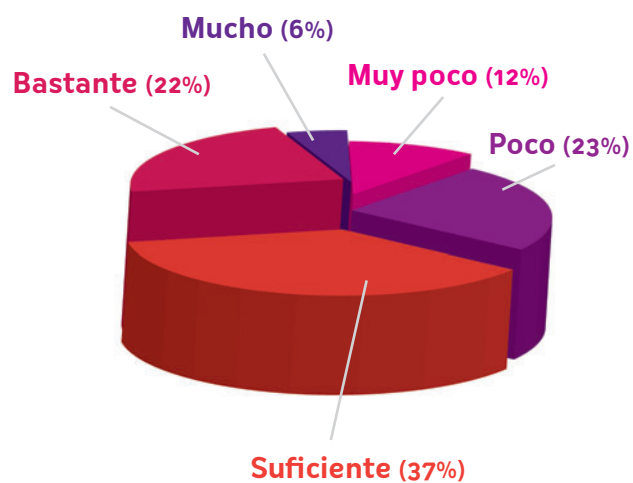


	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Suficiente información de actividades para mayores	12,18%	23,08%	36,54%	22,44%	5,77%
Un plan para adaptar todas las actividades lúdicas, de ocio y tiempo libre para los mayores	9,62%	29,49%	40,38%	16,03%	4,49%

¿Existen en Bilbao para las personas mayores actividades específicas (según sus intereses y características para su tiempo de ocio)?



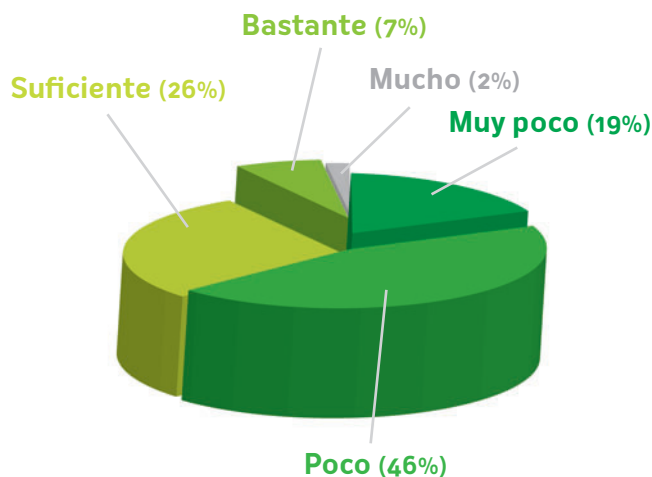
¿Existen en Bilbao para las personas mayores suficiente información de actividades para mayores?



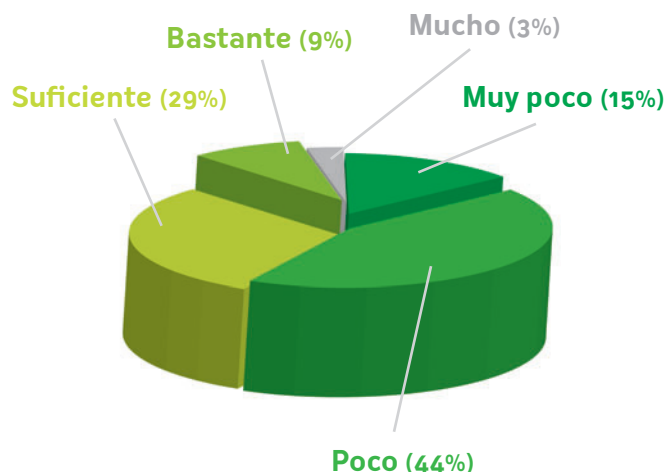
RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL Inclusión

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Existen en Bilbao para las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Se les incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afecten	18,95%	45,75%	26,14%	7,19%	1,96%
Se les reconoce por su experiencia y por su aportación al desarrollo comunitario	15,03%	43,79%	28,76%	9,15%	3,27%
Se les incluye como informantes, asesores, actores y beneficiarios clave	16,56%	50,99%	21,85%	7,28%	3,31%
Si están en una situación económica desfavorable, se les facilita el acceso a eventos públicos	19,74%	38,82%	30,92%	7,24%	3,29%

¿En Bilbao a las personas mayores se les incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afecten?



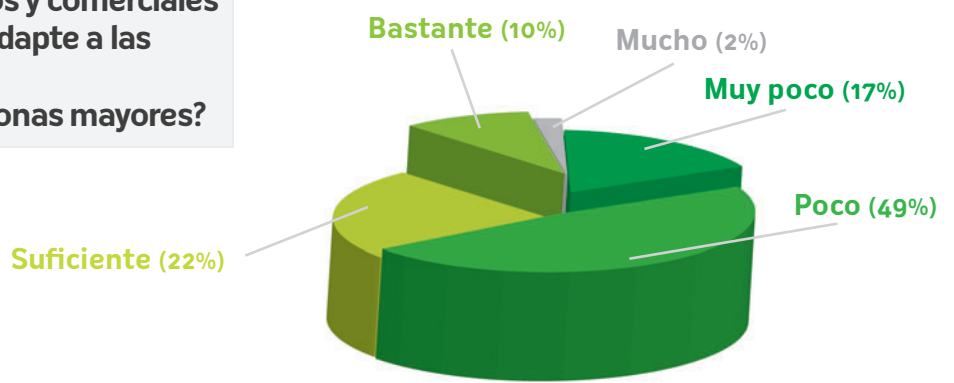
¿En Bilbao a las personas mayores se les reconoce por su experiencia y por su aportación al desarrollo comunitario?



RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL Servicios

Pregunta	1	2	3	4	5
¿En Bilbao a las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Se les consulta para saber como atenderles mejor en los servicios públicos y comerciales	26,49%	46,36%	21,19%	4,64%	1,32%
Los servicios públicos y comerciales tienen productos adaptados a sus necesidades	18,79%	35,57%	33,56%	10,74%	1,34%
Los servicios públicos y comerciales cuentan con personal que se adapte a sus necesidades o características (discapacidades,...)	17,36%	49,31%	21,53%	9,72%	2,08%

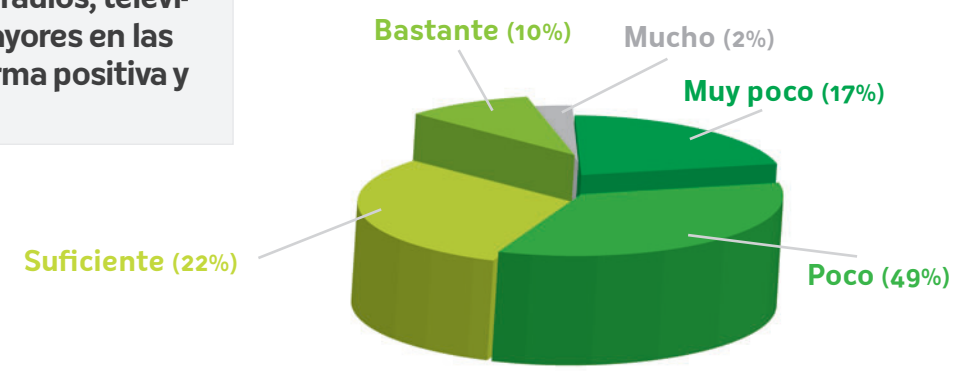
¿En Bilbao los servicios públicos y comerciales cuentan con personal que se adapte a las necesidades o características (discapacidades,...) de las personas mayores?



RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL Imagen pública del envejecimiento

Pregunta	1	2	3	4	5
¿En Bilbao a las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Los medios (prensa, radios, televisión,...) incluyen a personas mayores en las imágenes mostrándolas en forma positiva y sin estereotipos	22,37%	34,87%	28,95%	10,53%	3,29%

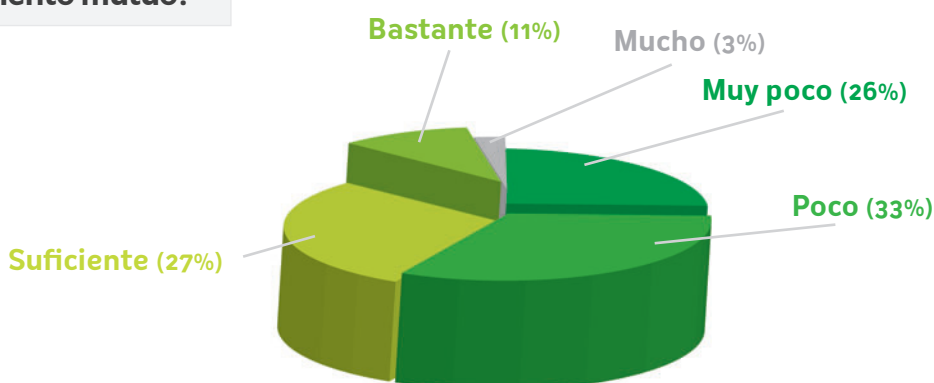
¿En Bilbao los medios (prensa, radios, televisión,...) incluyen a personas mayores en las imágenes mostrándolas en forma positiva y sin estereotipos?



RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL Intergeneracionalidad

Pregunta	1	2	3	4	5
¿En Bilbao a las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
En los eventos, entornos y actividades abiertas a toda la comunidad se atienden a las necesidades específicas de los mayores	17,11%	36,18%	36,18%	7,89%	2,63%
Se les incluyen en actividades dirigidas para la familia	17,22%	37,75%	32,45%	9,27%	3,31%
Se realizan periódicamente eventos que reúnan a las distintas generaciones para el disfrute y enriquecimiento mutuo	25,33%	33,33%	27,33%	11,33%	2,67%

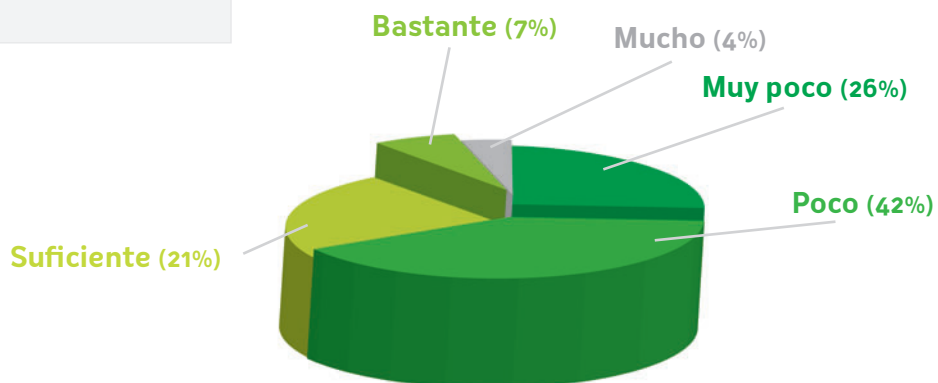
¿En Bilbao se realizan periódicamente eventos que reúnan a las distintas generaciones para el disfrute y el enriquecimiento mutuo?



RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL Educación Pública

Pregunta	1	2	3	4	5
¿En Bilbao a las personas mayores...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
En los programas de educación primaria y secundaria se incluye el aprendizaje sobre el envejecimiento y las personas mayores	26,03%	41,78%	21,23%	6,85%	4,11%
Se involucra a las personas mayores en las actividades de la escuela local junto a niños y maestros	37,75%	40,40%	16,56%	2,65%	2,65%
Se ofrecen oportunidades para que compartan conocimientos, experiencia, historia y habilidades con otras generaciones	34,64%	40,52%	18,95%	3,27%	2,61%

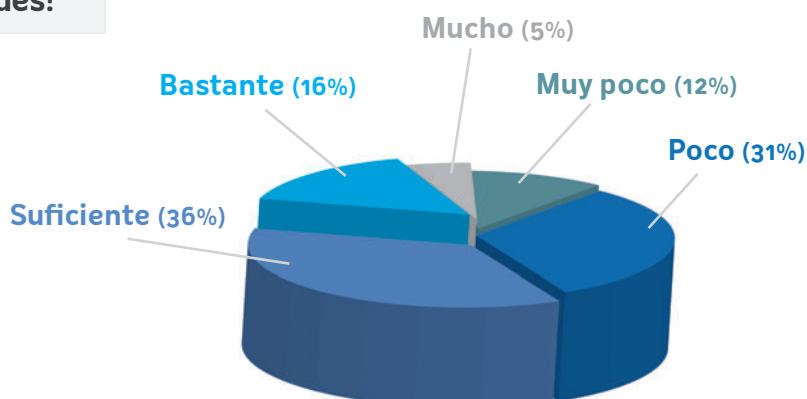
¿En Bilbao en los programas de educación primaria y secundaria se incluye el aprendizaje sobre el envejecimiento y las personas mayores?



COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN Transmisión de la información

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Existe un sistema de comunicación sobre la información de la ciudad que llega a todos los residentes	13,25%	29,14%	41,72%	11,92%	3,97%
Se asegura la distribución periódica y fiable de la información	14,77%	32,89%	38,93%	9,40%	4,03%
Se difunde la información en lugares donde habitualmente las personas mayores realizan sus actividades	11,84%	30,92%	36,18%	15,79%	5,26%

¿Consideras que en Bilbao se difunde la información en lugares donde habitualmente las personas mayores realizan sus actividades?

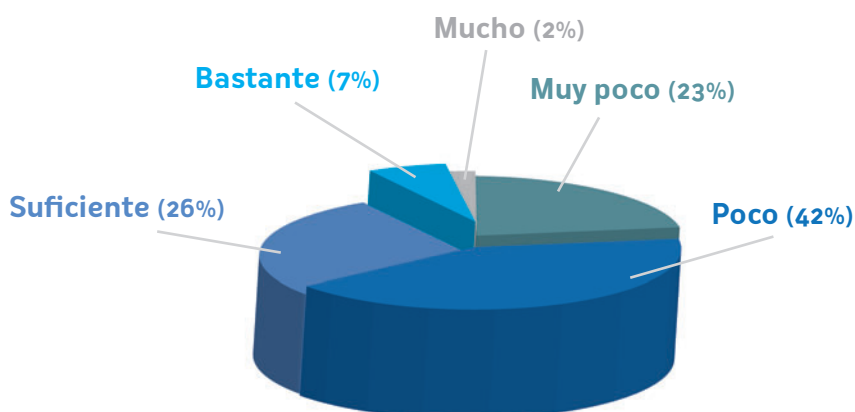
**COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN** Información adaptada

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Se realizan acciones específicas para que la información llegue a personas mayores en riesgo de aislamiento	21,09%	51,02%	23,13%	1,36%	3,40%
La información impresa aparece adaptada (letras grandes, títulos claros,...) para personas mayores con discapacidades	22,82%	42,28%	26,17%	6,71%	2,01%

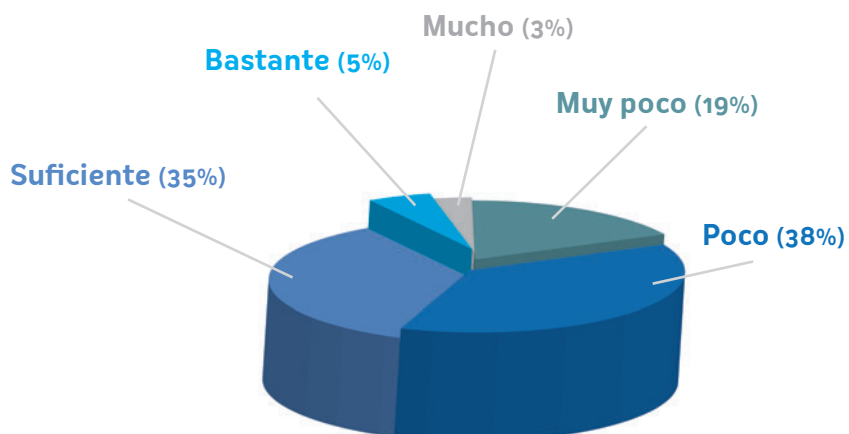


	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
La información impresa aparece con un lenguaje fácilmente entendible para personas mayores	18,79%	37,58%	34,90%	5,37%	3,36%
Se utiliza la información oral para que llegue a personas mayores que no pueden o sepan leer	31,13%	39,74%	21,19%	3,97%	3,97%

¿Consideras que en Bilbao la información impresa aparece adaptada (letras grandes, títulos claros,...) para personas mayores con discapacidades?



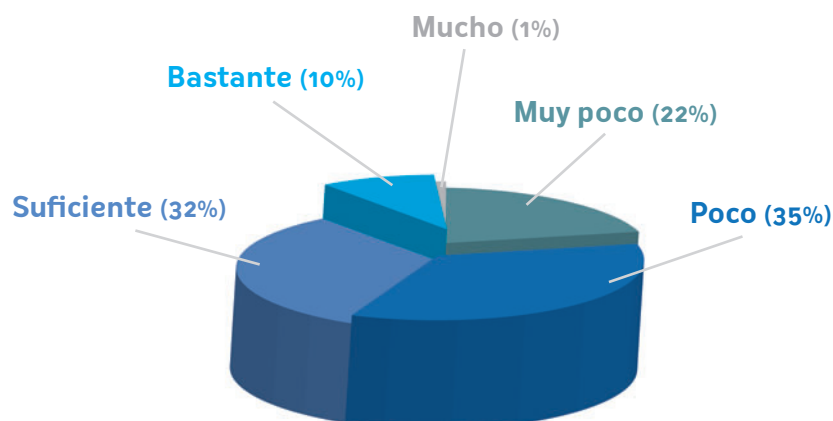
¿Consideras que en Bilbao la información impresa aparece con un lenguaje fácilmente entendible para personas mayores?



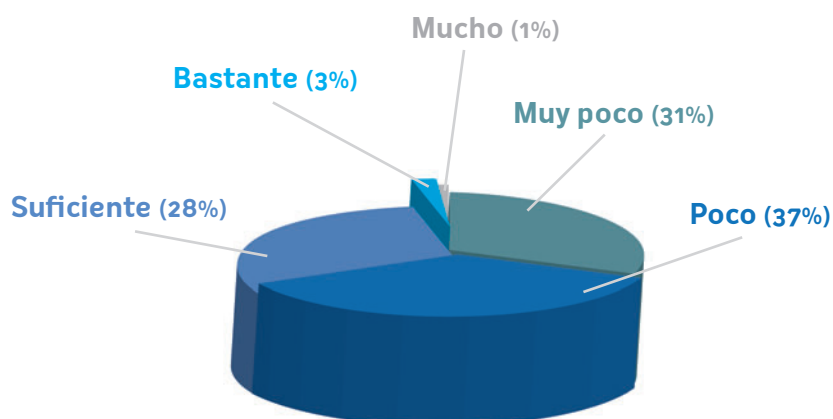
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN Brecha tecnológica y digital

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Los elementos tecnológicos (teléfonos, radios, televisiones, cajeros,...) están adaptados a las necesidades de las personas mayores (volúmen, tamaño de teclas, altura, ...)	22,08%	35,06%	31,82%	10,39%	0,65%
Los servicios de respuesta telefónica está adaptados a las necesidades de las personas mayores (tiempo de espera, volúmen de voz, instrucciones claras, etc...)	30,92%	37,50%	28,29%	2,63%	0,66%
Existe acceso público a ordenadores y acceso a internet a bajo coste o gratuito para personas mayores	28,19%	35,57%	21,48%	11,41%	3,36%
Existen instrucciones para el acceso a internet adaptadas a las necesidades de las personas mayores	16,33%	52,38%	20,41%	8,84%	2,04%
Existe planes o acciones de formación para acercar o facilitar el acceso a las nueva tecnologías de las personas mayores	21,85%	41,72%	23,18%	11,26%	1,99%

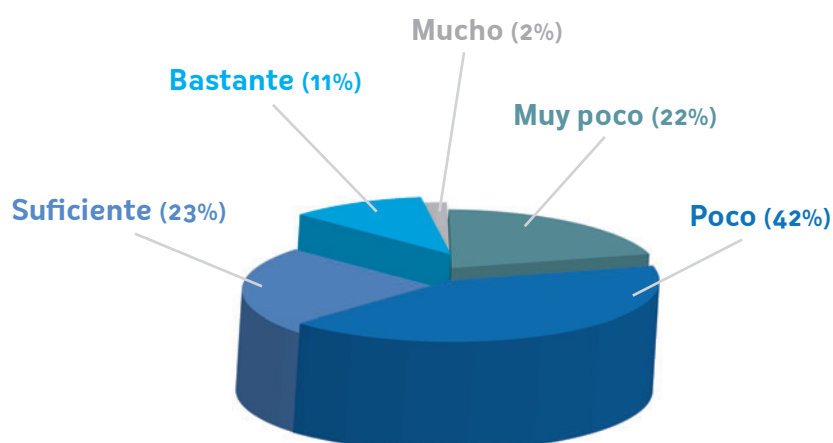
¿Consideras que en Bilbao los elementos tecnológicos (teléfonos, radios, televisores, cajeros,...) están adaptados a las necesidades de las personas mayores (volúmen, tamaño de teclas, altura,...)?



¿Consideras que en Bilbao los servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores (tiempo de espera, volúmen de voz, instrucciones claras, etc...)?



¿Consideras que en Bilbao existen planes o acciones de formación para acercar o facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de las personas mayores?



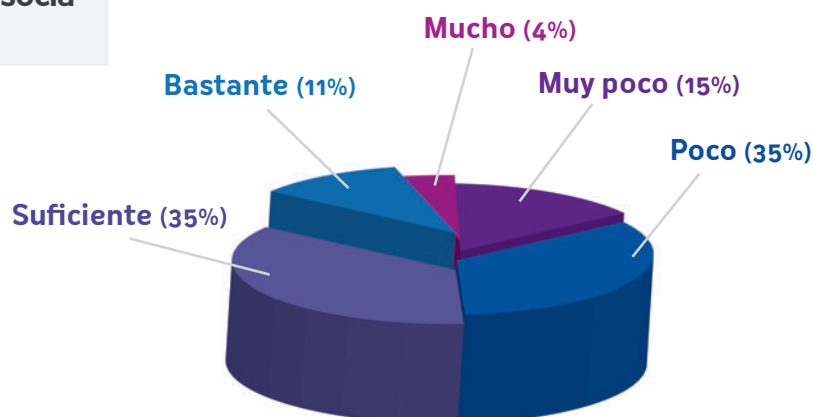
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN Escucha al ciudadano

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Consideras que en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Dispone de servicios para poder escuchar la voz del ciudadano mayor	28,67%	38,00%	25,33%	6,00%	2,00%

SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD Percepción general

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Existen suficientes servicios sociales para las personas mayores	18,18%	25,32%	37,66%	15,58%	3,25%
Existen ayudas y prestaciones económicas adecuadas para el acceso de las personas mayores a los servicios sociales y de salud	15,23%	34,44%	35,10%	11,26%	3,97%
Existe suficiente información sobre los servicios sociales y de salud y sobre las condiciones y requerimientos de acceso a ellos	15,23%	37,09%	35,76%	9,93%	1,99%
Los servicios sociales y de salud tienen una calidad adecuada	7,28%	19,87%	45,03%	23,18%	4,64%

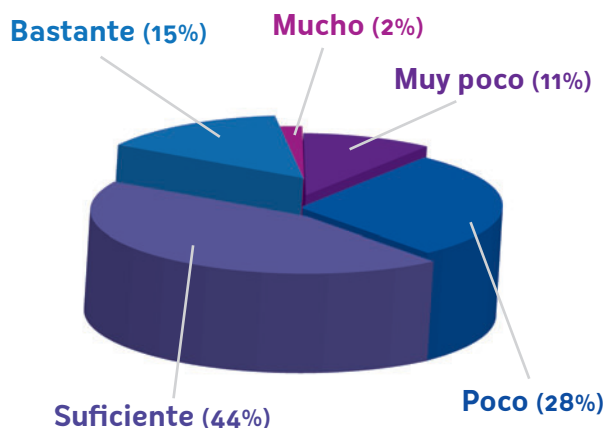
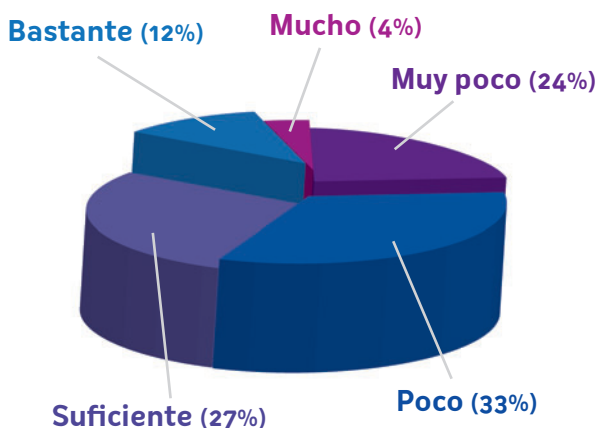
¿Crees que en Bilbao existen ayudas y prestaciones económicas adecuadas para el acceso de las personas mayores a los servicios sociales y de salud?


SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD Servicio de Ayuda a Domicilio

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao el Servicio de Ayuda a Domicilio...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	24,03%	33,12%	26,62%	11,69%	4,55%
Tiene la calidad suficiente	10,67%	28,00%	44,67%	14,67%	2,00%
La información es suficiente y accesible	13,25%	43,05%	31,13%	12,58%	0,00%
Cuenta con las ayudas económicas necesarias	26,00%	41,33%	20,00%	10,00%	2,67%

¿Crees que en Bilbao el Servicio de Ayudas a Domicilio llega a todas las personas mayores que lo necesitan?

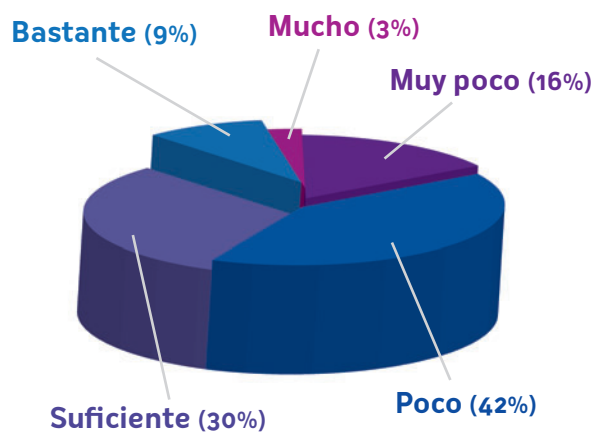
¿Crees que en Bilbao el Servicio de Ayudas a Domicilio tiene la calidad suficiente?



SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD Servicio de Acompañamiento

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao el Servicio de Acompañamiento...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	28,08%	38,36%	21,92%	6,85%	4,79%
Tiene la calidad suficiente	14,29%	34,69%	36,05%	11,56%	3,40%
La información es suficiente y accesible	16,33%	42,18%	29,93%	8,84%	2,72%
Cuenta con las ayudas económicas necesarias	30,61%	43,54%	19,05%	5,44%	1,36%

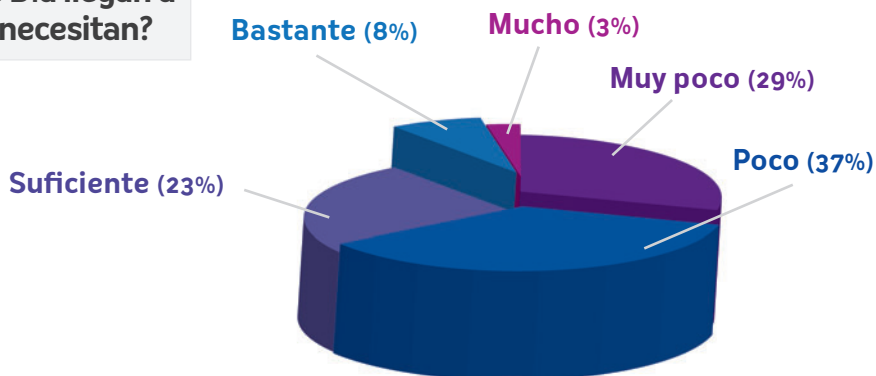
¿Crees que en Bilbao el Servicio de Acompañamiento es suficiente y accesible?



SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD Centros de Día

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao los Centros de Día...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	29,53%	36,91%	22,82%	8,05%	2,68%
Tiene la calidad suficiente	7,53%	24,66%	49,32%	15,75%	2,74%
La información es suficiente y accesible	20,14%	34,03%	30,56%	13,89%	1,39%
Cuenta con las ayudas económicas necesarias	28,47%	40,28%	20,14%	6,94%	4,17%

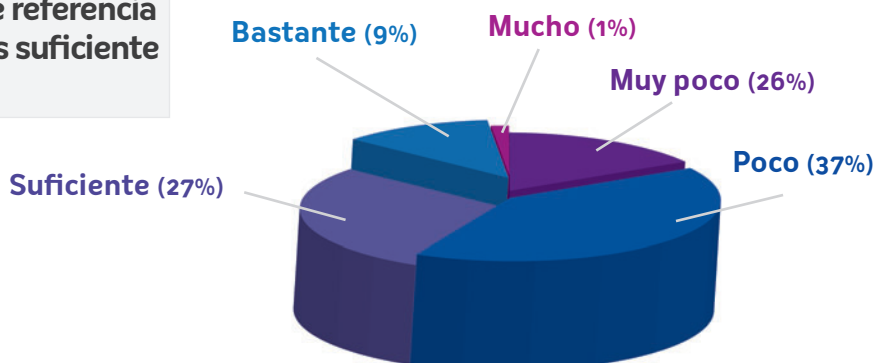
¿Crees que en Bilbao los Centros de Día llegan a todas las personas mayores que lo necesitan?



SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD Teleasistencia

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao la Teleasistencia...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	26,57%	32,87%	29,37%	9,09%	2,10%
Tiene la calidad suficiente	10,64%	26,95%	42,55%	16,31%	3,55%
La información es suficiente y accesible	17,48%	40,56%	27,27%	13,29%	1,40%
Cuenta con las ayudas económicas necesarias	31,21%	33,33%	25,53%	8,51%	1,42%

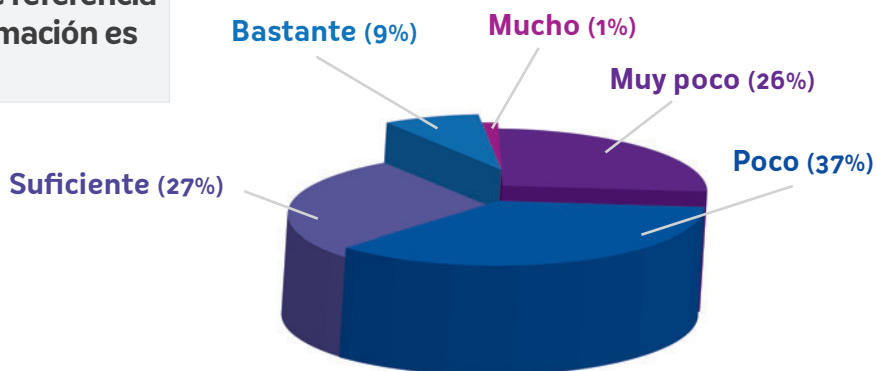
¿Crees que en Bilbao en lo que hace referencia a la Teleasistencia la información es suficiente y accesible?



SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD Hogares Compartidos

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao los Hogares Compartidos...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	31,65%	43,17%	20,14%	4,32%	0,72%
Tiene la calidad suficiente	15,44%	33,82%	41,18%	9,56%	0,00%
La información es suficiente y accesible	26,62%	36,69%	26,62%	8,63%	1,44%
Cuenta con las ayudas económicas necesarias	33,81%	38,13%	20,86%	5,04%	2,16%

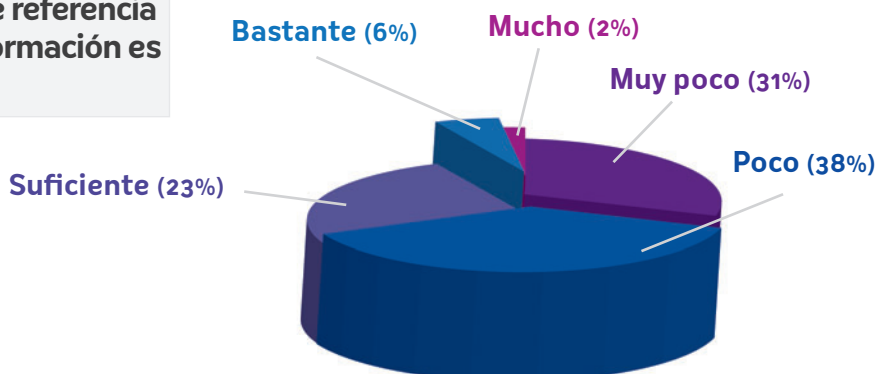
¿Crees que en Bilbao en lo que hace referencia a los Hogares Compartidos la información es suficiente y accesible?



SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD Viviendas Comunitarias

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Crees que en Bilbao las Viviendas Comunitarias...?	Muy poco	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	34,72%	44,44%	18,06%	2,08%	0,69%
Tiene la calidad suficiente	16,55%	34,53%	40,29%	7,19%	1,44%
La información es suficiente y accesible	30,71%	37,86%	23,57%	5,71%	2,14%
Cuenta con las ayudas económicas necesarias	38,13%	40,29%	14,39%	3,60%	3,60%

¿Crees que en Bilbao en lo que hace referencia a las Viviendas Comunitarias la información es suficiente y accesible?



2.4 Anexos

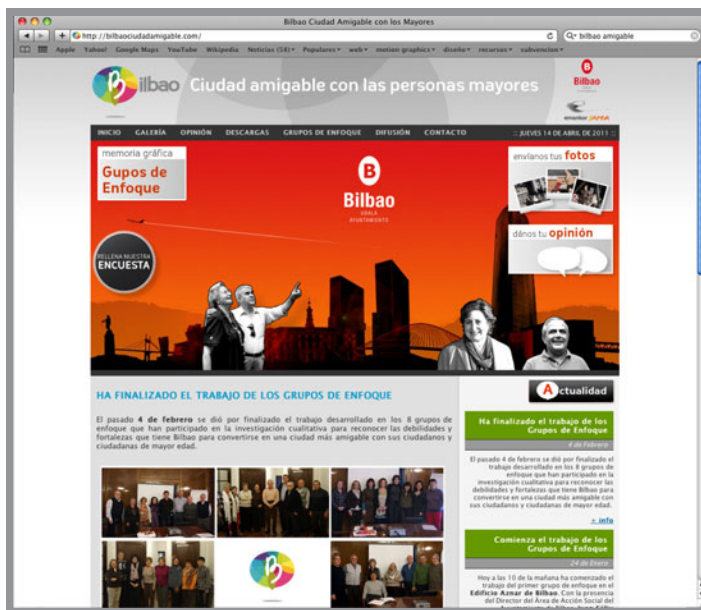
Pendiente

Comunicación y Difusión

3



Página **web** (www.bilbaoamigableconlosmayores.com) en dónde se han recogido las principales conclusiones del informe y desde dónde se pueden descargar los diferentes documentos elaborados.



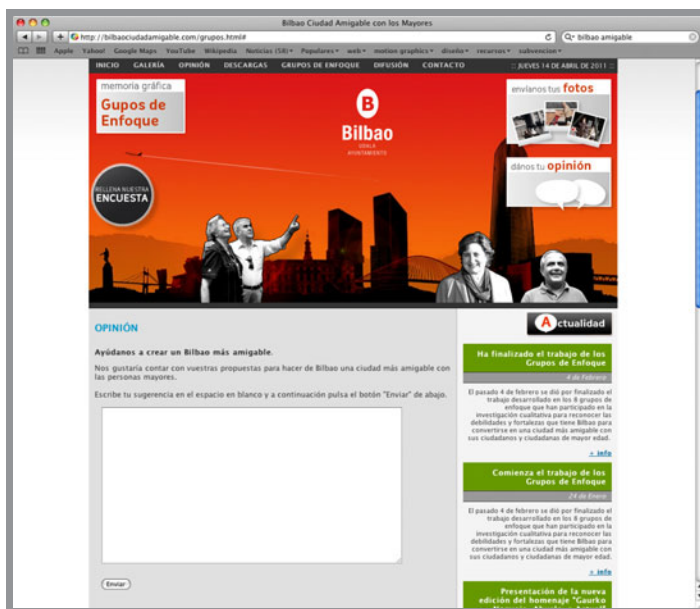
Página inicial



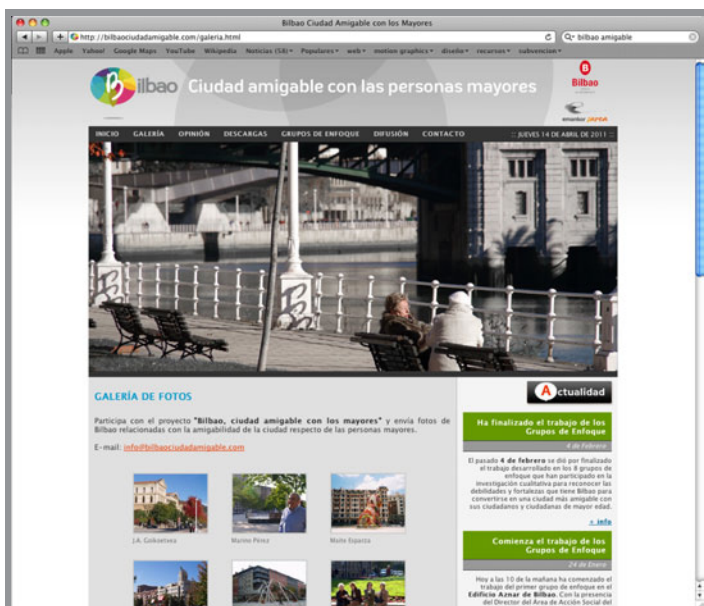
Sección "Actualidad"



Videos



Formulario de Opinión



Galería de fotos

Equipo de Trabajo y Colaboradores

4



Tal y como propone el protocolo de Vancouver, el **EQUIPO DE PROYECTO LOCAL**, ha estado formado por:

Jefe de proyecto

Coordinador de la investigación cualitativa

Relaciones Públicas y Comunicación

4.1 Jefe de Proyecto

Está representado por un **responsable municipal del Área de Acción Social**, y una **técnica superior del sector privado** (licenciada).

Funciones:

Asistir a las reuniones de la OMS sobre el proyecto para planear las fases.

Actuar como agente de **conexión con la comunidad**, los participantes, las autoridades públicas, y la OMS.

Reclutar y supervisar a los otros **miembros del equipo**.

Administrar las operaciones y los recursos para garantizar que se emprenden todas las actividades de manera conveniente, dentro de los plazos y límites presupuestarios.

Coordinar las relaciones públicas a nivel local, incluida la difusión de los datos de la investigación cualitativa.

4.2 Coordinación de la Investigación Cualitativa

El equipo de coordinación de la investigación ha estado formado por 2 técnicos superiores, cuyas principales funciones han sido:

Garantes de que la investigación se realizó según las normas científicas y deontológicas, y que se analizan los datos de forma rigurosa y completa.

Con experiencia en la **animación de grupos** de debate.

Aplicaron el conjunto de la **estrategia de investigación**, incluidos los procedimientos relativos al “consentimiento”, muestreo, selección...

Búsqueda de suplentes para los grupos.

Informe final, redacción y comunicación para la OMS.

4.3 Relaciones Públicas y Comunicación

Al igual que en los casos anteriores ha estado representado por un **técnico superior**, que ha garantizado todas las aplicaciones en cuanto a **diseño y comunicación** para presentar la información del modo más idóneo, según cual ha sido su objetivo en cada caso.

*Colaboraciones y Agradecimientos

A la **“Comisión Facilitadora”**:

Antonio Salazar, Emilio Bruña, Fermín Porras, Margarita Abajo, Marcos Hoyos, Ana Canteli, Esther Álvarez, Natividad Fernández y Lorenzo Esteban.

A la **Excma. Diputación Foral de Bizkaia**.

A la **bbk**.

A **Nagusiak**.

A todas y cada una de las **más de 100 personas** que compartisteis vuestra reflexión con nosotros.

Y una especial mención a **Lorenzo Esteban**, miembro de nuestra “Comisión Facilitadora”, que aunque ya no está entre nosotros, su esfuerzo y colaboración a lo largo de todos estos años de trabajo en la Asociación de Otxarkoaga, ayudaron a que Bilbao sea sin duda una ciudad más amigable con los mayores.

Anexo:



¿Qué es
la Red Mundial OMS de Ciudades Amigables con los Mayores?



¿Qué es?

Es un proyecto puesto en marcha por la **OMS** (Organización Mundial de la Salud), en el marco del XVII Congreso Mundial de la Asociación Internacional de Gerontología y Geriátrica celebrado en Río de Janeiro (Brasil) en junio del **2005**.

Se trata de una iniciativa que pretende conquistar a **municipios** de todo el mundo, para que se comprometan a velar por el bienestar de quienes más han vivido. Hasta el momento la lista se completa con **35 ciudades de 22 países**.

Objetivos

Sus objetivos generales son:

Generar procesos de **participación comunitaria**.

Introducir cambios en las diferentes áreas competenciales del municipio a fin de **mejorar la calidad de vida** de sus ciudadanos.

Aprovechar el **potencial que representan las personas mayores** en la vida ciudadana.



Metodología

Su acción principal consiste en la realización de **grupos focales** en los que se entrevista a las personas mayores, con el fin de que identifiquen los **aspectos positivos y negativos** de su ciudad.

Desde abajo, serán las propias personas mayores las que aportarán sus **experiencias**, proveerán **sugerencias** para el **cambio** y podrán participar en la implementación de proyectos de **mejora**.

Las áreas de **investigación-acción** son:

1. Espacios al aire libre y edificios
2. Transporte
3. Vivienda
4. Redes y apoyo social
5. Empleo y participación
6. Respeto e inclusión social
7. Comunicación e información
8. Servicios sociales y de salud



Fases

1ª Fase: Planificación

Mecanismos de participación

Evaluación de la amigabilidad

2ª Fase: Desarrollo e Implementación

Desarrollo de un plan de acción

Implementar el plan de acción

3ª Fase: Evaluación del Progreso

4ª Fase: Mejora Continua