

# VITORIA GASTEIZ CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

## INVESTIGACIÓN SOCIAL

<b>1. DISEÑO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. SELECCIÓN Y CAPTACIÓN DE LOS/AS PARTICIPANTES</b> .....	<b>4</b>
<b>3. CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS</b> .....	<b>6</b>
<b>4. DESARROLLO DE LAS SESIONES DE TRABAJO</b> .....	<b>9</b>
<b>5. ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS</b> .....	<b>12</b>
<b>6. RESULTADOS</b> .....	<b>12</b>
6.1. Valoración general .....	12
6.2. Valoración por áreas de intervención.....	15
6.2.1 Espacios al aire libre y edificios.....	15
6.2.2 Transporte público y privado .....	23
6.2.3 Vivienda.....	26
6.2.4 Respeto e inclusión social vención,,.....	31
6.2.5 Participación social .....	36
6.2.6 Comunicación e información.....	40
6.2.7 Participación cívica y empleo.....	44
6.2.8 Asistencia comunitaria y sanidad.....	48

# **INVESTIGACIÓN SOCIAL**

Durante la primera quincena del mes de mayo de 2011 se realizó la investigación cualitativa con diferentes grupos de personas, profesionales y entidades. Esta investigación es fundamental para complementar y reforzar el diagnóstico de la ciudad. Las personas que han participado a través de sus experiencias personales y profesionales señalaron los puntos fuertes, debilidades y las áreas de mejora en cada una de las ocho áreas de intervención.

En este apartado se describe cómo se han diseñado los grupos, captado a los participantes y desarrollado las sesiones de trabajo.

Las aportaciones, sugerencias y propuestas de mejora que son el resultado de este trabajo, se incorporan en el análisis que se realiza en el apartado donde se describe el estado actual y propuestas de mejora para cada área de intervención.

## **1. Diseño de los grupos de trabajo**

Siguiendo las pautas que se marcha en el protocolo de Vacouver para la realización de la investigación cualitativa se diseñaron un total de ocho grupos focales:

Grupos	Características
I	Personas mayores 60-74 años. Nivel socioeconómico medio-bajo
II	Personas mayores 60-74 años. Nivel socioeconómico medio-alto
III	Personas mayores de más de 75 años. Nivel socioeconómico medio-bajo
IV	Personas mayores de más de 75 años. Nivel socioeconómico medio-alto
V	Personas cuidadoras
VI	Profesionales de instituciones públicas
VII	Proveedores de servicios
VIII	Asociaciones

### **Personas mayores**

Los grupos de personas mayores estaban formados en base al criterio de edad y nivel socioeconómico de la siguiente forma:

Grupo	Edad	Nivel socioeconómico
1	60-74 años	Medio-Bajo
2	60-74 años	Medio-Alto
3	Más de 75 años	Medio-Bajo
4	Más de 75 años	Medio-Alto

La selección de los participantes por nivel económico se basó en el nivel económico del barrio en el que las personas residen.

Cada grupo estaba compuesto por hombres y mujeres que reflejaba la distribución de sexos en la población de personas mayores vitorianas.

En los grupos de personas de más de 75 años se incluyeron a personas más mayores, es decir, de más de 85 años.

Para componer los grupos se seleccionó a personas autónomas y con dependencias leves y moderadas, para representar la gran variedad de niveles de dependencia que presenta la población mayor. En los grupos de personas más mayores, los dos grupos de personas de más de 75 años más de la mitad tenía algún tipo de dependencia.

### **Personas cuidadoras**

Estas personas proporcionan cuidados directos a una persona mayor que tiene un grado de dependencia moderada, severa o gran dependencia.

### **Proveedores de Servicios**

Según el protocolo de Vancouver se pueden formar grupos focales de cada una de las siguientes categorías o pueden mezclarse:

- Personal profesional de los servicios municipales o forales en áreas clave (diseño urbano, cultura, parques y ocio, servicios sanitarios y sociales, transporte, seguridad, policía).
- Empresarios y comerciantes (representante de la cámara de comercio, bancos, profesionales de tiendas de alimentación, farmacéuticos/as, encargados/as de restaurantes, peluqueros/as, dependientes/as, servicios de prensa...).
- Organizaciones de voluntarios: (Asociaciones y ONGs).

Se formaron tres grupos, uno por categoría. Además se realizaron entrevistas individuales a profesionales de alguna de las áreas clave.

## **2. Selección y captación de los/as participantes**

Las personas mayores y las personas cuidadoras de los grupos I-VI han sido seleccionadas en los recursos dependientes del servicio de personas mayores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: centros socioculturales de mayores, apartamentos tutelados, servicios de atención diurna y programa integral de apoyo a familias cuidadoras.

Para ello los profesionales que trabajan en estos recursos y programas explicaron de manera individualizada a las personas mayores y personas cuidadoras en qué consiste la incorporación de Vitoria-Gasteiz a la red de ciudades amigables con las personas mayores y en qué consistía su participación.

Los grupos estaban diseñados para que participaran 8-10 personas en cada uno. Para ello se invitó a participar a 14 personas por grupo, quedando de ellas cuatro en reserva, a las que se llamó cuando alguna de las personas comunicaba que no podía acudir a la sesión de trabajo.

Para formar el grupo de los profesionales que trabajan en las instituciones públicas (Ayuntamiento, Diputación y Osakidetza) se invitó a participar a aquellos profesionales relacionados con las áreas de intervención a analizar.

El grupo de proveedores de servicios fueron seleccionados a través del equipo de profesionales del servicio de personas mayores recurriendo a profesionales conocidos o a empresas y entidades relacionadas con la atención a personas mayores.

La invitación a participar a las asociaciones sin ánimo de lucro y otras entidades de voluntariado se realizó a través de una de las reuniones del consejo sectorial de tercera edad del Ayuntamiento, en el que participan además de otras entidades 20 asociaciones y entidades que atienden o están relacionadas con las personas mayores.

A todas las personas, profesionales y entidades se les entregó un documento de presentación donde aparecía la explicación del proyecto, el lugar, duración de la reunión y las preguntas que se les iban a hacer para que las pudiesen preparar previamente. A las personas mayores se les ayudó a rellenar la ficha de datos del participante.

Todas las personas participantes firmaron la declaración del consentimiento informado para participar en esta investigación.

A todas las personas participantes se les hizo llegar una invitación para participar en la sesión de trabajo.

### 3. Características de los grupos

Las fichas de datos de los participantes recogía los siguientes datos: edad, sexo, nivel de autonomía/dependencia, domicilio, percepción de la salud, nivel de estudios, vivienda y situación convivencial.

#### Personas mayores Grupos I-IV

	<i>Nº participantes/sexo</i>	<i>Edad</i>	<i>Nivel socioeconómico</i>	<i>Nivel de autonomía/dependencia</i>
GRUPO I	8 personas 6 mujeres 2 hombres	60-74 años.	Medio-Alto	6 autónomas 1 dependencia leve. 1 dependencia moderada
GRUPO II	11 personas 9 mujeres 2 hombres	Más de 75 años (3 personas tenían más de 85 años)	Medio-Alto	6 autónomas 3 dependencia leve 2 dependencia moderada
GRUPO III	10 personas 7 mujeres 3 hombres	60-74 años.	Medio-Bajo	6 autónomas 3 dependencia leve 1 dependencia moderada.
GRUPO IV	10 personas 8 mujeres 2 hombres	Más de 75 años. (2 personas tenían más de 85 años)	Medio-bajo	5 autónomas 3 dependencia leve 2 dependencia moderada
TOTAL	39 PERSONAS			

### *Percepción de la salud:*

Más de la mitad de las personas participantes perciben su salud como normal (52 %), buena el 25%, mala el 22% y excelente solamente el 1%

El 76% consideran que no tienen problemas importantes de salud que les impida realizar sus actividades diarias habituales.

### *Nivel de estudios:*

El 73% de las personas tienen estudios primarios, el 15% secundarios y solamente una personas tiene estudios universitarios. El 9% de los y las participantes no tienen estudios.

### *Vivienda:*

La mitad de las personas disponen de vivienda en propiedad (51,52%). Y la otra mitad tienen vivienda en alquiler. En esta situación se encuentran las personas participantes que residen en un apartamento tutelado municipal.

### *Convivencia*

El 58% viven solos/as. El 36% viven en pareja y en un caso residen en pareja con los hijos y en otro caso residen solamente con los hijos.

### **Personas cuidadoras GRUPO V**

Han participado 8 personas, 6 mujeres y 2 hombres. Se trata de personas cuidadoras de personas mayores con niveles de dependencia moderada, severa o gran dependencia. Tres de estas personas cuidan a personas mayores con dependencia severa, 4 cuidan de personas mayores con gran dependencia y otra persona está a la espera del reconocimiento de dependencia.

### **Profesionales que están relacionados con las áreas de intervención. GRUPO VI**

Han participado 10 personas, 7 mujeres y 3 hombres. Trabajan en las áreas de de urbanismo, intervención Social, educación, centros cívicos y participación ciudadana, deportes, salud y promoción económica.

### **Proveedores de servicios GRUPO VII**

11 profesionales de empresas y entidades han participado en este grupo, 8 mujeres y 3 hombres-

Trabajan en distintos ámbitos relacionados directamente con las personas mayores o más generales dirigidos a la población en general.

Los ámbitos en los que trabajan son:

2 profesionales	Servicio de ayuda a domicilio
1 profesional	Transporte urbano
1 profesional	Transporte de comida a domicilio de personas mayores
2 profesionales	Agentes de promoción de igualdad entre hombres y mujeres
1 profesionales	Farmacéutica
1 profesional	Fundación de caja de ahorros.
1 profesional	Comerciante de una tienda de decoración
1 profesionales	Servicios socioculturales para personas mayores

### **Asociaciones y entidades de voluntariado GRUPO VIII**

5 asociaciones y entidades han participado. De las personas participantes, tres mujeres y tres hombres, solamente dos son profesionales. El resto son personas mayores que colaboran como voluntarios y tienen algún cargo en sus juntas directivas. .

Las entidades que han participado son:

Cruz Roja de Álava

Teléfono de la esperanza de Álava

Seniors españoles para la cooperación técnica (asesoramiento empresarial sin lucro). SECOT

Asociación para la cultura y el ocio de la tercera edad. ACOTE

Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y demencia senil de Álava. AFADES



#### 4. Desarrollo de las sesiones de trabajo

Cada grupo participó en una sesión de trabajo con una duración media de dos horas y media, con un descanso de veinte minutos. Las sesiones fueron grabadas en audio y algunas de ellas en vídeo.

En todas las sesiones se realizaban las mismas preguntas relacionadas con las áreas de intervención.

En algunas sesiones se comenzaba con la pregunta de calentamiento “¿Cómo se vive en Vitoria-Gasteiz siendo una persona mayor?”. Con otros grupos se utilizaba esta pregunta para cerrar la sesión de forma que permitiera expresar una impresión, idea o sentimiento.

En las reuniones se animaba a comentar y exponer las experiencias positivas, negativas para cada área de intervención así como las ideas sobre lo que se puede mejorar.

Antes de finalizar las sesiones se ha preguntado si hay otras cuestiones o temas sobre los que no se haya debatido y sobre el que desearan opinar

A continuación se exponen las preguntas sobre las que los grupos han debatido y expuesto sus opiniones, sugerencias y propuestas:

<p>ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS</p> <p>¿Cómo es salir de su casa para dar un paseo y tomar el aire, hacer recados o una visita?</p> <p>¿Cómo es entrar en edificios, como por ejemplo dependencias públicas o tiendas?</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño y mantenimiento de aceras y bordillos</li> <li>• Pasos de peatones y cruces de calles</li> <li>• Volumen de tráfico, ruido</li> <li>• Determinados periodos del día, como por ejemplo, por la noche</li> <li>• Condiciones meteorológicas</li> <li>• Zonas verdes, zonas para caminar</li> <li>• Iluminación de las calles</li> <li>• Protección frente al sol, lluvia o viento</li> <li>• Bancos, áreas de descanso</li> <li>• Sentimiento de seguridad física</li> <li>• Sentimiento de seguridad ante actos delictivos</li> <li>• En los edificios: escaleras, puertas, ascensores, pasillos, suelos, iluminación, señalización, puertas, baños, zonas de descanso</li> </ul>
<p>TRANSPORTE</p> <p>Se trata de describan su experiencia utilizando el transporte público – autobús, tranvía o metro, de su comunidad.</p> <p>¿Cómo le resulta conducir en su comunidad?</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <p>Los autobuses públicos, tranvías o metros...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son caros?</li> <li>• ¿Es fácil llegar hasta ellos?</li> <li>• ¿Es fácil montarse?</li> <li>• ¿Tienen la frecuencia suficiente?</li> <li>• ¿Son puntuales?</li> <li>• ¿Existen rutas amplias para poder ir donde se quiera?</li> <li>• ¿Existen zonas de espera y paradas con bancos, iluminación y protección ante condiciones climatológicas</li> </ul>

	<p>adversas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son seguros ante actos delictivos?</li> <li>• ¿Están adaptados para el transporte de personas discapacitadas?</li> </ul> <p>A las personas que conducen se ha preguntado sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalizaciones legibles</li> <li>• Números de calle legibles</li> <li>• Iluminación en los cruces</li> <li>• Señales de tráfico fáciles de entender</li> <li>• Aparcamiento suficiente y cercano</li> <li>• Aparcamiento reservado para minusválidos</li> <li>• Zonas para dejar y recoger a pasajeros</li> <li>• Cursos de repaso para conductores</li> </ul>
<p><b>VIVIENDA</b></p> <p>Se ha hablado sobre cómo son las casas de las personas.</p> <p>Se ha preguntado sobre alternativas de vivienda en el caso de que sus necesidades cambiaran, ¿cuáles son sus opciones de vivienda en la comunidad?</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Coste?</li> <li>• ¿Comodidad?</li> <li>• ¿Seguridad física?</li> <li>• ¿Seguridad ante actos delictivos?</li> <li>• ¿Proximidad a los servicios?</li> </ul> <p>Movilidad e independencia en el hogar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se puede mover con facilidad?</li> <li>• ¿Llega a y guarda las cosas con facilidad?</li> <li>• ¿Hace las labores domésticas?</li> </ul>
<p><b>RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL</b></p> <p>Se ha opinado sobre cómo la comunidad demuestra respeto e incluye a las personas mayores.</p> <p>¿De qué forma la comunidad muestra respeto, o no lo muestra, ante las personas mayores?</p> <p>¿De qué forma la comunidad incluye, o no incluye a los y las personas mayores en actividades y eventos?</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Educación?</li> <li>• ¿Escucha?</li> <li>• ¿Amabilidad?</li> <li>• ¿Respuesta a sus necesidades en servicios y programas?</li> <li>• ¿Asesoramiento?</li> <li>• ¿Opciones ofrecidas?</li> <li>• ¿Reconocimiento público de las contribuciones de los mayores?</li> <li>• ¿Actividades intergeneracionales?</li> </ul>
<p><b>PARTICIPACIÓN SOCIAL</b></p> <p>Se ha hablado sobre la oferta de actividades sociales, de ocio y tiempo libre. De la participación en actividades educativas, socioculturales, deportivas, recreativas, espirituales...</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <p>Las actividades sociales y de ocio..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿son caras?</li> <li>• ¿accesibles?</li> <li>• ¿oferta suficiente y adecuada a los intereses?</li> <li>• ¿tienen una ubicación conveniente?</li> <li>• ¿se celebran en horas convenientes?</li> <li>• ¿ofrecen oportunidades?</li> <li>• ¿son interesantes?</li> </ul>
<p><b>COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p> <p>Se aborda el uso y manejo de la información y de los medios de comunicación.</p> <p>¿Cuál es su experiencia a la hora de</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <p>La información es..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿accesible?</li> <li>• ¿útil?</li> <li>• ¿oportuna?</li> </ul>

<p>obtener la información que necesita, por ejemplo, al respecto de servicios o eventos? ¿Cuáles son los medios que se utilizan; teléfono, radio, televisión, de forma impresa o en persona...?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿fácil de entender?</li> <li>• ¿tienen dificultades con los sistemas automatizados, los formatos impresos y los tamaños?</li> </ul>
<p><b>PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO</b></p> <p>Se han compartido las experiencias del trabajo voluntario o trabajo remunerado y sobre su participación en cuestiones públicas, asociaciones, trabajos voluntarios, órganos de participación...</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas de trabajo para mayores</li> <li>• Oportunidades accesibles</li> <li>• Variedad de oportunidades</li> <li>• Ofertas atractivas</li> <li>• Reconocimiento del trabajo</li> <li>• Remuneración (trabajo pagado)</li> <li>• Adaptación a las capacidades de las personas mayores</li> <li>• Adaptación a las preferencias de las personas mayores</li> <li>• Modos de motivar la participación de las personas mayores</li> </ul>
<p><b>ASISTENCIA COMUNITARIA Y SERVICIOS SANITARIOS</b></p> <p>Se ha hablado sobre la información y uso de los servicios sociales, sanitarios y comunitarios.</p> <p>¿Cuál es la experiencia con los servicios sanitarios y comunitarios que sirven para ayudar a los mayores?</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de servicios disponibles</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Si se lo pueden permitir económicamente</li> <li>• Capacidad de respuesta de los servicios ante las necesidades individuales</li> </ul>

Los tres primeros temas se refieren a espacios al aire libre y edificios, transporte y vivienda. Son características clave del entorno físico de una ciudad, que influyen de forma muy importante en la movilidad personal, la seguridad ciudadana, las pautas de conducta saludables y la participación social. Otros tres temas reflejan distintos aspectos de la comunidad en temas más generales como la cultura y la educación. El respeto y la inclusión social se refieren a las actitudes y el comportamiento de los ciudadanos y de la comunidad en su conjunto hacia las personas mayores. La participación social hace referencia a la participación de las personas mayores en actividades de ocio y tiempo libre, sociales, culturales, educativas y espirituales. La participación cívica y el empleo se refieren a las oportunidades de ciudadanía, trabajo remunerado y no remunerado que está asociado tanto al entorno social como a los determinantes económicos del envejecimiento activo. Las dos últimas áreas temáticas: comunicación e información y servicios de apoyo comunitario y de salud, involucran tanto a los entornos sociales como a los determinantes de salud y servicios sociales y comunitarios.

Es importante tener en cuenta que aunque se analicen de manera separada, estos ocho aspectos de la vida en la ciudad se superponen e interactúan entre sí.

## **5. Elaboración del informe de resultados**

A través de la información que contienen las grabaciones y los apuntes recogidos se han analizado las descripciones detalladas y relatos de experiencias vividas directamente por las personas mayores e indirectamente a través del grupo focal de cuidadores, al respecto de las facilidades para los mayores en la ciudad. Estos datos se han complementado con la opinión técnica de profesionales, proveedores y asociaciones.

Se han analizado los datos de cada grupo, y se han comparado los resultados de cada área de actuación entre los grupos de mayores de distintas características, y entre los grupos de mayores en general y los otros grupos, es decir, cuidadores, proveedores de servicios, profesionales y asociaciones.

### **Se han identificado:**

Aspectos positivos y ventajas de Vitoria-Gasteiz para las personas mayores.

Dificultades y problemas.

Sugerencias y propuestas de mejora.

En cada apartado donde se describe la situación actual de las áreas de actuación, se incluye el informe de resultados correspondiente a cada área y en el que se citan algunas de las opiniones expresadas por los participantes que permiten reforzar la visión general del grupo.

## **6. Resultados.**

### **6.1 Valoración general**

Teniendo en cuenta por separado las ocho áreas de intervención sobre las que se ha preguntado, en varios de los elementos valorados de las áreas de vivienda, respeto e inclusión social, servicios comunitarios y sanitarios aparecen diferencias significativas de opinión entre los grupos de personas mayores, cuidadores, profesionales y proveedores. En otros elementos de esas mismas áreas, como es el caso del área de servicios comunitarios y sanitarios se dan coincidencias de opinión entre los grupos.

Aunque existen elementos diferenciadores en varias de las áreas analizadas a nivel general no hay diferencias significativas que puedan ser consideradas como patrones que caractericen a uno u otro grupo. De hecho, en el desarrollo de las sesiones ha sido habitual que los y las participantes identifiquen las ventajas, fortalezas, dificultades comunes en los temas tratados, aunque dependiendo de la edad o si se trata de personas

cuidadoras realicen matizaciones sobre en algunos aspectos. Las personas participantes han realizado sugerencias y propuestas de mejora fundamentados en los temas tratados y que se recogen en una tabla al final del apartado.

En los grupos de personas mayores, se evidencia que la visión sobre las áreas de intervención difiere en función de la edad. Con la referencia de persona mayor de más de 65 años, se habla del colectivo como un grupo homogéneo que comparten elementos comunes pero esta visión no es realista porque en el intervalo de 30 años (65 a 95 años) están incluidas personas con grandes diferencias personales, educativas, culturales, sociales, de salud.. que hace de este colectivo un grupo heterogéneo.

Existen temas transversales que han salido de forma generalizada en varias de las áreas de intervención y que tienen que ver con el respeto hacia los demás y a la comunidad en general, las normas básicas de educación y convivencia.

En todos los grupos se realiza una afirmación generalizada de que Vitoria-Gasteiz es amigable con las personas mayores. Esta afirmación la realizan admitiendo que hay algunos aspectos que en la ciudad se tiene mejorar.

“Se vive bastante bien”.

“Yo en general lo veo bien, pero hay cosas que se pueden mejorar”

“Creía que estaba ya todo hecho. Me parece que está muy bien, Vitoria me encanta, yo la veo muy amigable y muy sociable”.

“Somos unos privilegiados”.

“Yo veo más ventajas que desventajas”

“Vitoria es muy amigable, y los vitorianos también”.

“Bastante tranquila, está bien, es estupenda. Tienen muchas posibilidades pero hay problemas para personas con problemas de movilidad”

“Se vive muy bien en Vitoria ahora, ha crecido mucho”.

“Tiene muchos puntos fuertes, no hay grandes áreas de innovación, hay matices”

“Lo veo ideal, se ha agrandado muchísimo, lo veo bastante recreativo para las personas mayores, lo veo bastante bien”.

“No es lo mismo con 60 que con 80 años”.

“Vitoria me encanta, yo la veo muy amigable y muy sociable”.

“A mí me parece en líneas generales bien. Hay cosas que hay que mejorar”.

“Es una ciudad muy bonita, muy tranquila, y yo no oigo ni ruidos, y hay avenidas para pasear por todas partes”.

“Se parte de una buena situación, sobre todo en lo social”.

“La comunicación, información y participación social son las áreas que más requieren de atención”.

Vitoria-Gasteiz, es una ciudad segura, bonita, limpia, tranquila que ha conseguido integrar de forma exitosa las zonas verdes. Es cómoda, accesible, con importantes zonas peatonales y cercanas ya que los servicios y equipamientos están cercanos a las viviendas. Es una ciudad cara, en la que especialmente los servicios, la vivienda y servicios sociales privados tienen precios elevados.

El grupo de los profesionales señalan la inexistencia de un estudio global que analice todos los ámbitos del colectivo de personas mayores para poder partir de un diagnóstico de la realidad del colectivo que ayude a planificar de forma más adecuada los programas, acciones y servicios. Estos diagnósticos se realizan de forma parcializada en base al ámbito de actuación del servicio o departamento municipal. Esto se da con la oferta de actividades para las personas mayores. Desde distintos ámbitos públicos y privados se ofertan actividades pero no existe un análisis de esta oferta para evitar duplicidades y posibilitar que sea más ajustada a las necesidades e intereses de las personas mayores. Si se cuenta con la misma descripción de la realidad del colectivo puede facilitarse acciones coordinadas entre los departamentos y servicios municipales que diseñan acciones en su áreas competencial y de esta manera contribuir a un sistema sostenible, evitando dispersión y duplicidades.

A continuación se presentan las aportaciones de los diferentes grupos y al finalizar cada área de actuación analizada se recogen de forma esquemáticas los problemas detectados, las fortalezas y las propuestas de mejora que van a permitir planificar las acciones del plan de actuación para Vitoria-Gasteiz.

## **6.2. Valoración por áreas de intervención.**

### **6.2.1 Espacios al aire libre y edificios**

#### **Zonas verdes, medio ambiente, paseos, aceras, seguridad.**

Es una de las áreas mejor valoradas. Están orgullosos del reconocimiento de green capital para el 2012. Consideran que Vitoria-Gasteiz es cómoda para vivir y que destaca cómo se han integrado en la ciudad las zonas verdes. Son valorados muy positivamente los numerosos espacios verdes y su mantenimiento tanto dentro (parques y jardines) como en las zonas periféricas que cuenta la ciudad (anillo verde). Vitoria-Gasteiz es un entorno muy bueno para vivir siendo persona mayor, rodeada de naturaleza y con muchas zonas de paseo y esparcimiento. Destacan las obras de adecuación de las calles de la zona centro (calles de general Álava, Sancho el Sabio...) que han transformado el diseño de la calle con la integración del tranvía, aceras a cota cero y con una decoración e iluminación moderna.

La ciudad en los últimos 10 años ha duplicado su superficie construida (los nuevos barrios de Lakua, Salburua, Zabalgana...). Las personas mayores se sienten seguras en un entorno conocido. Hace unos pocos años conocían toda la ciudad ya que era pequeña y se recorría fácilmente. Este importante crecimiento hace que las zonas nuevas estén lejos, no las conozcan y les da inseguridad tener que pasear o transitar por las mismas. En alguna de estas zonas no se percibe que haya vida en la calle, no hay tiendas y algunas están en urbanizaciones privadas con recintos vallados y jardines interiores. Les gusta estar en la calle, en los espacios naturales de convivencia como los parques, las plazas donde compartir la vida de barrio, con otras personas, jóvenes, niños/as...

El habitual clima fresco y lluvioso no se percibe como un problema, es algo asumido en la vida cotidiana. Señalan la insuficiencia de opciones para pasear si hace mal tiempo, y valoran de forma positiva las zonas de soportales de algunas calles. Los centros comerciales, los centros socioculturales de mayores y los centros cívicos, son alternativas muy frecuentadas en días de mal tiempo.

La ciudad no se considera ruidosa, pero detectan ruidos muy molestos como el que proviene de las obras, del excesivo tráfico de algunas calles (caso de la calle La Paz), las motos "trucadas", o el ruido en algunas calles de casco viejo cuando la gente sale de "marcha" hasta la madrugada.

El diseño de la ciudad les gusta y valoran como una mejora la adaptación de las calles de la zona centro a cota cero y su aspecto general. Creen que esta mejora se tiene que extender a todos los barrios de la ciudad.

Las fachadas de muchos de los locales que están debajo de las viviendas en los que no existe actividad comercial están descuidadas. Se tendría que exigir a sus propietarios la limpieza y cuidado de los mismos.

No consideran suficiente los esfuerzos para que el pequeño comercio se mantenga en los barrios, muchos están cerrando y no se renuevan, frente al crecimiento de las grandes superficies (Boulevard, comercios grandes en las afueras de la ciudad...). Esta situación se vivencia como pérdida en la vida del barrio y falta de oportunidades, especialmente para las personas mayores.

Opinan que la ciudad, y sus calles están muy limpias aunque consideran que la limpieza de las calles en los últimos años es menor. Se quejan de la hojarasca y resina que desprenden algunos árboles, con el riesgo de resbalones y caídas.

El tema de los perros causa irritación en las personas mayores centrándose las quejas en que los perros están sueltos y que los dueños no recogen los excrementos y esto hace que los parques, jardines y aceras estén sucios. En los parques no hay carteles que indiquen que los perros tienen que ir atados.

Se ha realizado un esfuerzo considerable y así lo reconocen en mejorar el estado de las aceras, siendo muy numerosas las que se han ensanchado y rebajado los bordillos. Sobresalen las zonas a cota cero, como en el centro de la ciudad, en la que no existe miedo de tropezones y las sillas de ruedas pueden transitar sin inconvenientes porque no hay bordillos.

En algunas zonas de la ciudad el estado de las aceras es malo, hay baldosas rotas y sueltas que no se arreglan (zona de las Universidades...).

Esta situación provoca caídas y especialmente entre las personas mayores. Muchas de ellas comentan sus experiencias de caídas por este motivo. El tema de las caídas y sus consecuencias es un tema que preocupa a todos y las caídas son muy habituales.

Uno de los elementos valorados como más molestos son las baldosas “de botón” que todas las zonas de paso de peatones disponen para las personas invidentes. Son molestas al pisar sobre ellas y especialmente si se conduce una silla de ruedas, un carrito o se camina con el apoyo de un tacataca.



Indican como algo puntual que algunos pasos de cebra no están rebajados y que en varias calles no hay los suficientes o están mal localizados, como calles largas como C/Francia, Los Herrán....

La ciudad está bien iluminada.

A nivel general tienen sensación de que es una ciudad segura aunque indican que pasear por ciertas zonas, como los parques, cuando llega la noche, les genera inseguridad si van solos. Algo de temor tienen y lo vinculan al momento de crisis económica, al paro. Algunos tienen experiencias de robos de bolsos, joyas, carteras, bicicletas... Les preocupan los engaños y timos a las personas mayores tanto los que se producen en la calle como los que ocurren en los propios domicilios-

Proponen seguir mejorando la accesibilidad de las aceras, valorar mejoras o soluciones al problema de las baldos de botón, controlar el gasto de agua en la limpieza de las calles con mangueras y diseñar campañas de sensibilización para educar a los y las ciudadanos a no ensuciar las calles, a tener a los perros atados e incluso habilitar zonas específicas de esparcimiento para perros en algún parque. Solicitan más vigilancia policial en algunas zonas e información sobre las prácticas de los timos y engaños.

Espacios como los jardines anexos a la Residencia de San Prudencio en C/Francia pueden mejorarse quitando el muro y la valla para que sea más acogedor para los peatones e invite a entrar en el mismo.

### **Equipamiento urbano y señalítica**

En general afirman que hay suficientes bancos. Hay quejas sobre el diseño de algunos de ellos o bien porque son bajos y les cuesta incorporarse o porque no tienen.

En algunas calles, como la de la zona de San Viator consideran que no hay suficientes.

Una de las carencias más apuntadas es la inexistencia de urinarios públicos y las malas condiciones de accesibilidad y mantenimiento de algunos de los existentes. En una ciudad donde los largos paseos son muy frecuentes, tanto por las sendas urbanas como por zonas del anillo verde y su periferia no es posible acceder a un urinario público en caso de necesidad, por lo que las personas mayores tienen que recurrir en caso de necesidad a establecimientos de hostelería con lo que conlleva de gasto de consumición o tener que realizar sus necesidades en zonas al aire libre como son fincas y otros lugares. También se indica que las fuentes son insuficientes.

Las marquesinas de las paradas del transporte público no están suficientemente acondicionadas para evitar las molestias que se ocasionan por los días de lluvia y frío.

La señalítica donde se recoge el nombre de cada calle no es fácil ni de localizar ni de leer.

Se propone instalar urinarios públicos en distintas zonas de la ciudad y en las sendas y paseos urbanos más frecuentados, así como la mejora de los existentes.

Consideran que sería adecuado contar con el mismo tipo de señalítica en las calles, con tamaño de letra grande y clara y que las señales estén ubicadas en los mismos lugares.

### **Bicicletas y patines**

Uno de los aspectos señalados como problemático se basa en cómo es la convivencia en la calle entre bicicletas y peatones, en concreto en el derecho que tienen las bicicletas de transitar por la acera. No conocen las normativas respecto a la posibilidad de que las bicicletas transiten por las aceras. Ayudaría que los carriles estén pintados en el suelo de las aceras para visualizar por donde tienen que ir las bicicletas. Se detecta que en determinados casos los ciclistas no respetan a los peatones y las personas mayores no respetan los espacios destinados para las bicicletas, el carril-bici. En algunas zonas estrechas o con mucho tránsito de peatones es necesario bajar de la bicicleta. Basado en estas experiencias negativas expresan un sentimiento general de inseguridad ya que se sienten vulnerables ante las bicicletas: no las oyen, pasan a mucha velocidad...y consideran que pueden ser objeto de atropellos o caídas por ello.

En zonas de paseo en los que las aceras no son anchas y además existen árboles como es el caso de Gamarra cuando llega el verano, queda poco espacio en la acera para circular bicicletas y peatones al mismo tiempo. También esto ocurre en otros espacios de la ciudad en los que se colocan las terrazas de los bares.

“Reconozco que tenemos un montón de cosas buenísimas, pero hay una cosa que me aterra de Vitoria, y son las bicicletas en el centro”

Algunos tramos de los carriles de bicicleta presentan mal estado de conservación y son inseguros. Los ciclistas prefieren transita por la acera que hacerlo por el carril.

Se está en un proceso de mejora, de análisis de estas situaciones y de busca de soluciones. Consideran que es necesario aprender a compartir el mismo espacio y una de las soluciones puede ser la de trabajar en temas de información y sensibilización sobre los derechos de peatones y ciclistas, educación cívica y pautas básicas de convivencia así como que las bicicletas usen el timbre para que puedan notar su presencia cuando se acercan por la espalda.

### **Tránsito de vehículos, pasos de peatones, semáforos, cruces, aparcamientos.**

Las personas mayores y otras muchas en general no respetan los semáforos ni las zonas de cruce de las calles. Reconocen que es por un tema individual de educación vial pero que es muy peligroso sobre todo para las personas de más edad.

En algunos puntos de la ciudad los semáforos en rojo para el peatón duran demasiado, como las zonas del centro y en cambio para otras personas, las más mayores los semáforos duran poco y al cruzar tienen una sensación de inseguridad porque creen que se va a poner en rojo para ellos y les pueden atropellar, por eso les lleva a cruzar con prisas y tienen miedo a caerse.

Se señala que hay zonas de la ciudad que tienen exceso de señalización tanto para peatones como para conductores, es confusa o está tapada por la vegetación. Y que en algunos puntos de la ciudad, zona de rotonda de la Duque de Wellington, Avenida, Francia, Coronación...hay circulación caótica y se da una mala distribución del tráfico.

Reconocen algunas situaciones como peligrosas, como cuando se está pasando un paso de cebría en las calles con dos carriles porque un coche ha parado pero en el otro carril siguen pasando coches.

### **Accesibilidad**

Las personas mayores en general y las personas dependientes y con minusvalías son colectivos muy sensibles en todos los elementos que implican que los espacios y medios de comunicación sean accesibles.

Es un tema transversal que se refleja en varios elementos como son las aceras, entradas y accesos, pasos de peatones, señaléticas en las calles y en los interiores de los edificios...A pesar de la valoración positiva y de que notan una clara mejoría en los últimos años y en comparación con otras ciudades en el tema de la accesibilidad en los espacios al aire libre y aceras, existen edificios públicos que no son accesibles por contar con escalones

como las oficinas municipales y del INSS de C/ Dato, de Diputación en C/ General Álava, o las oficinas de correos en C/ Postas, servicios cerrados o mal indicados e incluso en alguno de los de reciente construcción como es el centro cívico Ibaiondo en el que abrir la puerta de acceso al centro conlleva grandes dificultades para las personas mayores y para las personas que acuden en silla de ruedas. Se está mejorando la señalítica del interior de los edificios públicos pero es un ámbito en el que se tienen que realizar mejoras.

Estas dificultades se incrementan en los accesos a locales privados, tiendas y comercios, donde son habituales la existencia de escalones.

Una de las zonas de la ciudad en la que los problemas en este sentido se acentúan es el Casco Viejo y en concreto en los accesos al centro de salud, en la falta de aparcamientos, desniveles en el terreno.... Se reconoce que tiene una orografía complicada con grandes desniveles y un parque de viviendas antiguo, y aunque se están dando avances en este sentido con la instalación de rampas mecánicas en varias de las calles y cantones, es necesario tener en cuenta que las actuales permiten subir pero ninguna de ellas baja las rampas de estas calles. A las personas mayores les cuesta subir pero sobre todo tienen dificultades por las características físicas que conlleva la edad, para bajar.

En ocasiones el mobiliario de los equipamientos público son más estéticos que ergonómicos y funcionales; sillas muy pesadas, altas....

<b>ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
<b>ACERAS/BORDILLOS</b>	-Cada vez hay más zonas peatonales. -Plan de accesibilidad que lleva años introduciendo entre otras mejoras, los rebajes de los bordillos y accesos y en zonas con más dificultades como el casco viejo.	-Carriles bicis en las aceras -Mal estado de algunas baldosas en zonas de la ciudad: rotas, sueltas.. que provocan tropezones y caídas. Baldosas “botón” para ciegos muy molestas Las rampas mecánicas de la zona del casco viejo solo permiten subir.	-Equipos de prevención y reparación del estado de las baldosas. Continuar mejorando la accesibilidad en algunas zonas de la ciudad Buscar alternativas para las zonas que tienen las “baldosas de “botón”. Buscar soluciones a los problemas del casco viejo en el tema de la accesibilidad: más zonas de rampas y rampas que permitan bajar.
<b>PERROS</b>	-Responsabilidad de los dueños que utilizan las bolsitas para recoger los excrementos	Los dueños que dejan sueltos a los perros en las calles y en los parques y jardines. Sentimientos de inseguridad Excrementos de los perros en zonas de los jardines y vía pública -	Concienciar a los dueños de los perros para que se generalice el uso de las bolsitas para recoger los excrementos. Crear espacios en los que los perros puedan andar y correr libremente.
<b>BICICLETAS Y PATINES</b>	El transporte en bicicleta es una opción ecológica y alternativa al transporte en coche. En la ciudad esta forma de transporte está muy generalizada.	La ciudad no está preparada para que la bicicleta sea un transporte seguro. Existen bicisendas mal mantenidas. La convivencia peatón-bicicleta genera dificultades especialmente en el tránsito por la acera. Al peatón le genera inseguridad y miedo a posibles caídas.	Actividades de sensibilización sobre los derechos de bicicletas y peatones. Analizar el estado de las bicisendas. Mantenerlas en condiciones adecuadas. Analizar con más detalle la normativa que permite que las bicicletas transiten por las aceras y establecer las vías para que esta convivencia peatón-bicicleta sea segura y no entrañe riesgos. .
<b>SEMÁFOROS/CRUCES</b>	-La regulación semafórica es adecuada y tiene señales auditivas	-Algunos semáforos tienen al peatón mucho tiempo esperando y otros en cambio no dan tiempo a pasar. -No se respetan ni los pasos de peatones ni los semáforos lo que conlleva situaciones de riesgo y de peligro.	-Analizar la duración y sincronización de los semáforos en zonas de la ciudad donde residen más personas mayores. -Actividades permanentes de prevención y sensibilización sobre la seguridad vial.
<b>ZONAS VERDES/PARQUES Y JARDINES/EQUIPAMIENTOS</b>	-Elevada satisfacción por las numerosas zonas verdes y zonas de paseos. Son zonas que están muy bien cuidadas. Los días con mala meteorología existen	No existen suficientes urinarios y los existentes están en malas condiciones o presentan problemas de accesibilidad.	-Revisar el estado de los urinarios e instalar algunos en las zonas de paseo.

	lugares como centros comerciales, soportales en las calles.. a donde acudir para dar un paseo. Existen numerosos bancos en toda la ciudad Existencia de parques de salud para personas mayores.	Algunos bancos no son adecuados para las personas mayores debido a su diseño: respaldo inadecuado y asiento muy bajo. En algunas calles no hay suficientes. -La seña lítica de la ciudad en la que aparecen los nombre de las calles no es homogénea y el tamaño de la letra no es adecuada. -Escasa información sobre los parques de salud. -La zona de casco viejo no tiene espacios verdes.	-Revisar el número y estado de los banco e instalar bancos ergonómicos para personas mayores o con minusvalías. - -En las construcciones de los edificios considerar hacer soportales o zonas a cubierto para poder estar cuando el tiempo es malo. -Mejorar la señalítica de las calles, que los letreros se ubiquen en el mismo punto y con letra accesible. -Ampliar la red de parques de salud y mejorar la información sobre los mismos. Crear zonas verdes en zonas como el casco viejo.
<b>RUIDO</b>	-Ciudad tranquila	-Circulación excesiva en algunas calles -Alboroto en zonas de casco viejo los fines de semana.	-Solucionar el tema del ruido en el casco viejo por la noche
<b>LIMPIEZA</b>	Ciudad limpia	En los últimos años presenta un aspecto más descuidado.	Hay que prestar atención a la mejora de la limpieza de las calles
<b>SEGURIDAD</b>	Ciudad segura	-Robos y engaños a mayores -Algunas zonas, por la noche, dan sensación de inseguridad.	-Más presencia y vigilancia policial en los barrios. -Continuar realizando las actividades informativas de prevención de robos y timos.
<b>EDIFICIOS PÚBLICOS</b>	Accesos e instalaciones adecuadas	-En algunos edificios existen barreras arquitectónicas en las zonas de acceso e instalaciones s	-Mejorar las instalaciones y los accesos: seña lítica, puertas, servicios....
<b>EDIFICIOS PRIVADOS</b>	Las tiendas y comercios nuevos son accesibles. .	-Un número importante de tiendas y comercios presentan problemas de accesibilidad y obstáculos en el interior	-Analizar esta situación y buscar soluciones que permita a los propietarios realizar obras que soluciones los problemas de accesibilidad .

## **6.2.2 Transporte público y privado**

La costumbre de utilizar el coche para todo en esta ciudad se ha acabado. En el pasado las rotondas se integraron en el paisaje urbano con algunas dificultades actualmente superadas, lo mismo que ocurre con el tranvía.

La mayoría se mueve por la ciudad en transporte público y para ellos esto es una ventaja. El transporte público en general está muy bien valorado en todos sus elementos: precio, accesibilidad, frecuencia.

Consideran que el precio del transporte público, reducido para las personas mayores teniendo en cuenta las pensiones de las personas mayores, es muy adecuado.

Los taxis son valorados como excesivamente caros.

La puesta en marcha del tranvía lo valora como un acierto, tiene mejor accesibilidad que el autobús. Es cómodo para los que viven cerca de su recorrido. Pero en la actualidad no cubre muchos de los recorridos de la ciudad. Aunque consideran cómodo este transporte, si tienen que ir de pie se sienten inseguros. Se puede mejorar la seguridad y comodidad de este transporte en su interior instalando más medidas de seguridad como son barras de sujeción.

Tienen gran aceptación las plataformas instaladas en las paradas de autobús, aunque en ocasiones no es fácil poder acceder al autobús a través de las mismas, bien porque algunos de los conductores no se acercan lo suficiente a las plataformas, o bien porque hay vehículos aparcados que se lo impiden. La duración de algunos trayectos de autobús se consideran largos. Las personas que viven en las zonas de Iparralde y Zaramaga opinan que están peor comunicados y echan de menos algunas líneas.

El tema del respeto y sensibilidad hacia los y las mayores en los medios de transporte es algo que les preocupa. No se les suele ceder el sitio o los asientos reservados para las personas mayores están ocupados por personas jóvenes. Esta preocupación la centran no porque quieran ir sentados sino porque las personas más mayores y aquellas que tienen alguna dificultad física se sienten vulnerables en estos espacios, temiendo caídas o golpes por maniobras bruscas.

Relatan experiencias positivas que han tenido con conductores de autobús y los describen como amables y cuidadosos y otras negativas en las que denuncian la insensibilidad y escaso respeto por las personas mayores.

Son pocas las personas mayores que continúan conduciendo su vehículo particular. Mantener el carné de conducir es una actividad importante que les proporciona autonomía en la vida diaria. El resto reconocen cierto peligro en los conductores mayores ya que se consideran que aunque tienen la experiencia no tienen los reflejos en igualdad de condiciones que los más jóvenes. El uso del automóvil privado cada vez es más complicado porque la ciudad está pensada para utilizar el transporte público y para el peatón. Aunque consideran que no hay aparcamientos suficientes en las calles, si los son las plazas destinadas a aparcamientos para minusválidos. La OTA es muy cara así como los aparcamientos privados.

“En el autobús hay conductores que en cuanto has picado el billete arrancan y la persona mayor no ha llegado a sentarse y tiene ese miedo o ese peligro de caerse”

Proponen trabajar en la educación y sensibilización sobre las características de las personas mayores que les hacen más vulnerables en espacios determinados como es el transporte público. Consideran necesaria una barra en la zona central del vagón del tranvía para poder agarrarse.

Se propone identificar en los andenes del tranvía a través de una barra identificativa para que las personas con problemas de movilidad puedan situarse junto a ella y el conductor del tranvía los pare junto a ella para que accedan más fácilmente.

El bono-taxi para personas con minusvalía solamente se concede hasta los 65 años y a partir de esta edad hay que hacer uso del taxi adaptado. El precio de este transporte es muy caro. Ante estos precios elevados indican la posibilidad de contar con transporte público tipo furgonetas adaptadas para facilitar el transporte de las personas mayores en aquellas zonas en las que los autobuses y tranvía no comunican de forma fácil con las zonas donde están ubicados los servicios sanitarios, sociales...



<b>TRANSPORTE</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
<b>TRANVÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valoración muy positiva; precio, frecuencia, accesibilidad.</li> <li>-Asientos reservados para personas mayores</li> <li>-Espacios para sillas de ruedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pocas líneas.</li> <li>-Precios muy económicos no establecidos por niveles de renta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Puesta en marcha de más líneas de tranvía</li> <li>-Mejorar la seguridad del interior: instalación de barras de sujeción...</li> <li>-Dar a conocer las prioridades en el acceso porque se tiene poca información sobre las prioridades en el acceso.</li> <li>Revisar el número de asientos reservados y valorar incrementarlos para las personas con movilidad reducida.</li> </ul>
<b>AUTOBÚS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valoración muy positiva; precio, frecuencia, posibilidad de transbordos</li> <li>-Asientos reservados para personas mayores</li> <li>-Espacios para sillas de ruedas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Algunos trayectos se hacen largos en tiempo.</li> <li>-Las rampas solamente se utilizan para las sillas de ruedas. Hay personas con problemas de movilidad que las necesitan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acortar algunos traslados.</li> <li>-Generalizar el uso de las rampas a personas con movilidad reducida.</li> </ul>
<b>PARADAS-MARQUESINAS</b>	Plataformas y paradas a cota cero	-Frío al esperar. s	- Que siempre se realice la parada en las plataformas y no fuera de ellas
<b>AUTOMÓVILES-APARCAMIENTOS</b>	<p>Es una ciudad pequeña en la que es fácil conducir.</p> <p>Cada vez hay menos espacios para el tránsito del vehículo privado. Se han incrementado las zonas peatonales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Excesiva circulación en determinadas calles</li> <li>-Algunas personas mayores conducen con sus facultades reducidas.</li> <li>Faltan aparcamientos.</li> <li>-La OTA es cara.</li> <li>-Uso deshonesto de plazas de discapacitados</li> <li>-Faltan zonas las zonas peatonales para recoger o dejar personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Más aparcamientos y a precios más asequibles.</li> <li>-Revisión en más profundidad para la renovación del carné de conducir.</li> <li>-Control del uso de las tarjetas de discapacitados</li> <li>-Zonas peatonales en las que residen las personas mayores y se encuentran oficinas administrativas donde las personas mayores se tienen que desplazar reservar zonas de estacionamiento donde poder aparcar.</li> </ul>
<b>TAXI</b>	-Comodidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Muy caros</li> <li>-Faltan vehículos adaptados a personas dependientes o con minusvalías.</li> </ul>	
<b>TRATO DEL PERSONAL</b>	-Amabilidad en el trato y atención de los conductores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-En ocasiones hay conductores que no son amables: no paran cerca de las plataformas, arrancan sin esperara a que las personas mayores estén sentadas...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incidir en formación de atención al público en general y teniendo en cuenta las características de las personas mayores. s</li> </ul>

### 6.2.3 Vivienda

En general en casi todos los barrios, los servicios, centros públicos y otros establecimientos, paradas de transporte público son cercanas a los domicilios. Suelen estar a una distancia no superior a 10 minutos.

Son un grupo que han vivido las transformaciones y avances de la tecnología en todos sus ámbitos pero también aplicada a los electrodomésticos e instalaciones del hogar (lavadora, secadora, calefacción, televisión...). Con estos adelantos se vive mejor.

Sobre las viviendas se dan varias visiones, las de aquellas personas que por problemas de habitabilidad o accesibilidad de sus viviendas han pasado a residir a un apartamento tutelado del Ayuntamiento o a un apartamento privado y la de las personas que tienen su vivienda en propiedad o viven en alquiler y cuyas viviendas presentan problemas de accesibilidad o han realizado obras para que sean más accesibles y adecuadas y la de los profesionales que permite realizar una valoración más real del parque de viviendas de la ciudad.

El parque de viviendas está envejeciendo, especialmente las de la zona de casco viejo, Adulza, Zaramaga... No cumplen con la normativa de accesibilidad y es difícil de hacerla cumplir a través de obras convencionales. Otras alternativas, suponen encarecimiento de las obras que tienen que costear comunidades de vecinos muy envejecidas. Existen viviendas con mal confort térmico y acústico que requieren de adecuaciones a nivel de aislamiento pero estas soluciones son caras. La línea de subvenciones municipales y de gobierno vasco para la instalación de ascensor o rehabilitación de la vivienda son escasas. Estos problemas se generalizan en el casco viejo donde muchas viviendas no reúnen condiciones de habitabilidad y accesibilidad (viviendas pequeñas, sin servicio, sin ascensor,...) y su rehabilitación o es costosa o no es posible. En esta zona se conoce que hay personas mayores que se duchan en los centros cívicos de la zona o en las duchas públicas.

Los problemas más importantes se centran en los portales que tienen escaleras y en las viviendas que carecen de ascensor. En muchas viviendas estas dos circunstancias se dan a la vez. Para solucionarlo las comunidades de vecinos tienen que realizar importantes obras de transformación de las entradas e instalación de ascensores. Para la realización de estas obras existen ayudas económicas que ayudan para instalar este elemento. Pero en algunas de las viviendas, esta instalación supone que las paradas se hacen entre-plantas, con lo que supone que siguen existiendo peldaños para acceder a la vivienda.

Es frecuente que las comunidades de vecinos no se pongan de acuerdo para la realización de estas obras. Se hecha de menos la figura de mediador en estos conflictos porque estos temas desgastan a las comunidades de vecinos y pueden hacer que la convivencia vecinal sea mala.

La información sobre los trámites para la solicitud de ayudas para las obras de mejora de los accesos e instalación del ascensor se considera escasa y de difícil comprensión para las personas mayores.

Otro de los problemas detectados es que las viviendas en su interior no están adaptadas para que una persona mayor resida en la misma de forma más cómoda y segura. Existen elementos considerados de riesgo como la presencia de alfombras, utensilios colocados a una altura no adecuada, inadecuada iluminación..que son causas de caídas en el domicilio. Son numerosos los relatos de caídas en el domicilio y es un tema que les preocupa. Pequeños cambios como la retirada de las alfombras o la instalación de asideros y barras de sujeción en el cuarto de baño, luces piloto que señalan el camino por la noche se consideran elementos valiosos que ayudan a las personas mayores a evitar el riesgo de caídas.

Muchas de las personas han realizado cambios y adaptaciones de sus viviendas para solucionar dificultades en la habitabilidad, accesibilidad y seguridad. Estas adaptaciones se convierten en imprescindibles si la personas mayores tiene una dependencia. Reconocen que esto es una mejora en la calidad de vida y en las tareas del día a día pero que cuesta dinero que no todas las personas mayores pueden costearse.

Otro de los problemas más destacados es que los cuartos de baño no están adaptados, tienen bañeras o duchas con bordes que dificultan el uso de las mismas cuando se tiene problemas de movilidad. Conocen las ayudas disponibles en la ciudad, que dan desde Fundación Mejora, para la adaptación del cuarto de baño en las viviendas y en algún caso lo han solicitado.

Esta situación no debería darse en las viviendas de nueva construcción ya que planificarlo de antemano supondría no tener que realizar obras en el futuro.

Ante el futuro, poniéndose en una situación de necesidad de ayuda, les gustaría residir en sus propias viviendas si fuera posible, realizando las adaptaciones necesarias. En esta situación es clave el apoyo de la familia. Y si no es posible solicitarían una residencia o una vivienda tutelada y si es posible en el barrio en el que residen.

Las personas que residen en los apartamentos tutelados aportan una visión diferente de sus viviendas. En las viviendas en las que residían encontraban esas dificultades pero los apartamentos están diseñados para hacer cómoda y segura la vida de sus residentes. Varias de las personas residirían en el casco viejo y les hubiera gustado este tipo de alternativas en la zona donde residían para no cambiar de zona pero no hay suficientes apartamentos tutelados públicos en la zona de casco viejo y Centro (San Antonio, Beto Tomás de Zumárraga...) y han aceptado el que se les concedió en otra zona de la ciudad (Olárizu, Blas de Otero...). El precio de alquiler es muy asequible. Carecen de barreras arquitectónicas, la movilidad y seguridad en la vivienda es muy elevada, cuentan con baños adaptados y el mobiliario y equipamiento está adaptado a las personas mayores. Consideran que un entorno ideal para vivir siendo una persona mayor. Destacan la seguridad que les proporciona el servicio del TEPA que disponen en los apartamentos. Sobre los apartamentos privados en propiedad dicen que aunque las prestaciones son parecidas su precio es caro.

Entre el grupo de profesionales existe una opinión diferente al de los mayores sobre este tipo de alternativas residenciales exclusivas para personas mayores. Tener recursos de alojamiento exclusivos para un único sector de población no es un modelo integrador en la ciudad, especialmente los apartamentos privados que además de ser exclusivamente para personas mayores están contruidos en las periferias de la ciudad, en ubicaciones alejadas a las zonas más céntricas de la ciudad (complejos del Batán, Salburua...).

Una de las propuestas que se realiza se concreta en la normativa existente para la construcción de nuevas viviendas y en la que se podría indicar que en estas viviendas, al menos uno de los cuartos baño disponga de plato de ducha a cota cero.

Se propone mejorar la información sobre los trámites a realizar para la solicitud de ayudas para la realización de obras e instalación del ascensor y que esta información esté adaptada a las personas mayores. Teniendo en cuenta las pensiones de las personas mayores se solicitan más ayudas económicas para realizar adaptaciones dentro del domicilio.

En las casas en las que no es posible instalar ascensores y si en caso de necesidad la persona tiene que salir de su domicilio les gustaría seguir residiendo en el mismo barrio y optar a una vivienda tutelada o a bajo coste. Como idea proponen adecuar las lonjas en desuso situadas en los bajos de los edificios de viviendas, ya que tienen la ventaja de estar a cota cero.

“Hay gente que no puede salir de casa porque no hay posibilidad de adecuar la vivienda”

TEMAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<p>-Se realizan obras de mejora de la accesibilidad y habitabilidad en las viviendas</p> <p>-Las viviendas nuevas no presentan problemas de accesibilidad.</p> <p>-</p>	<p>-Parque de viviendas envejecido.</p> <p>-En algunas viviendas no se puede instalar el ascensor a cota cero, existen escaleras hasta el ascensor o no es posible ensanchar las puertas para el paso de una silla de ruedas.</p> <p>-Obras de rehabilitación caras.</p> <p>- Problemas vecinales para la realización de obras de mejora.</p> <p>-En casco viejo, Zaramaga y otras zonas donde las viviendas son más antiguas se concentran los problemas.</p> <p>-Existencia de bañeras y baños mal adaptados.</p> <p>-Con la edad es necesario adaptar el entorno en el propio domicilio; altura de los armarios, pasamanos en los pasillos, eliminación de alfombras...</p>	<p>-Aumentar cuantía de ayudas para la realización de obras de mejora de la accesibilidad e instalaciones de las viviendas.</p> <p>-Realizar un estudio detallado de la situación de las viviendas de casco viejo donde residen las personas mayores y propuestas de actuación.</p> <p>-Que las viviendas nuevas tengan los baños adaptados. Que uno de ellos tenga ducha a cota cero.</p> <p>-Informar sobre los beneficios de realizar pequeñas obras e instalaciones para mejorar la adaptación de las viviendas y en concreto en los baños.</p> <p>-Que algunas de las nuevas viviendas que vienen amuebladas tengan los armarios accesibles.</p> <p>-Concienciar sobre la necesidad de realizar este tipo de actuaciones, subvencionarlas y procurar que las empresas realicen las obras de forma rápida y eficaz sin necesidad de salir del domicilio.</p> <p>-Promocionar los programas de prevención de caídas a todos los domicilios con personas mayores.</p>
<b>DISPONIBILIDAD</b>	<p>-Mercado libre con un número importante de viviendas.</p> <p>-Los apartamentos tutelados están diseñados en todos sus elementos para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.</p> <p>-A las personas mayores les gusta vivir con otros mayores.</p> <p>-Las personas mayores quieren vivir en sus viviendas y realizar las obras y adecuaciones necesarias que les permitan seguir residiendo en ellas.</p> <p>-Existencia de apartamentos tutelados públicos y `privados como alternativa a la vivienda habitual.</p>	<p>-El cambio de vivienda en ocasiones implica un cambio en la zona de residencia.</p> <p>-Los complejos de apartamentos tutelados exclusivamente para personas mayores no es un modelo integrador.</p>	<p>-Revisar si el modelo de apartamentos tutelados exclusivo para personas mayores es válido o existen otras modalidades más integradoras.</p> <p>-Construcción de complejos de apartamentos tutelados más integrados en la ciudad.</p> <p>Permitir que los locales que están en la planta baja de las viviendas, a cota cero, se puedan acondicionar como vivienda dando prioridad en la adquisición a las personas mayores que tengan necesidad de vivienda.</p>
<b>PRECIO</b>	<p>Apartamento tutelado público en régimen de alquiler con precios muy asequibles</p>	<p>-Vivienda libre muy cara</p>	<p>-Revisión del precio de la vivienda libre.</p> <p>-Subvenciones para las personas mayores para acceder a una vivienda.</p> <p>-Proponer la posibilidad de permutar las viviendas antiguas por otras nuevas</p>
<b>CERCANIA DE SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS</b>	<p>-Ciudad cercana y bien comunicada. Los servicios y equipamientos están cercanos a los domicilios</p>	<p>-Cierre de pequeños comercios</p> <p>-Los complejos de apartamentos tutelados, sobre todo los privados están en zonas periféricas de la ciudad (el Batán , Lakua...)</p>	<p>-Promover el mantenimiento del pequeño comercio en los barrios</p> <p>-Complejos de apartamentos tutelados más integrados en la ciudad.</p>

#### **6.2.4 Respeto e inclusión social**

Es un tema relacionado con diferentes aspectos tratados en varias áreas de intervención como la convivencia entre peatones y bicicletas o en ceder el asiento en el autobús o ceder el paso en una entrada a una persona mayor.

Reconocen la importancia de que valores tales como el respeto, la buena educación, el tenerles presentes, valorar su opinión y experiencia, la tolerancia estén presentes en la sociedad pero cuestionan la importancia que se les da a estos valores en la educación a los más jóvenes ya que creen que en la actualidad no tienen la importancia que merecen y que priman otros valores más vinculados a la juventud, al físico y a la imagen. Son temas que deberían estar incorporados desde muy temprana edad en los ámbitos escolares y en las familias. No por ello realizan una valoración negativa sobre este tema si no que opinan que en general se les quiere, valora y su opinión se tiene en cuenta.

Cuentan experiencias con los y la jóvenes en las que son amables, educados y altruistas con ellos pero también tiene experiencias en los que no son así y si se les recrimina por su comportamiento se enfadan con ellos.

Aspectos como el abuso de los servicios de urgencias hospitalarias, las dobles filas, ceder el asiento o la entrada a una persona mayor, aparcar en las plazas de minusválidos...son comportamientos individuales sobre los que hay que trabajar. La normativa existe pero no se cumple. No sirve solamente con la sanción si no que hay que educar para evitar este tipo de comportamientos.

La gente en general es amable con las personas mayores, especialmente valorada es la amabilidad vecinal. Para ellos es muy importante la ayuda mutua entre vecinos y ser buen vecino pero advierten que con el cambio de la ciudad se está perdiendo las buenas prácticas vecinales.

Creen tener buena educación e intercambian experiencias con personas más mayores a las que ceden el asiento en el autobús o ayudan en determinadas situaciones. Son conscientes de que algunas personas mayores tienen mal carácter y mala educación, se muestran intolerantes o no respetan los turnos y se cuegan.

También comentan experiencias puntuales con algunos conductores de autobús que no tienen en cuenta sus problemas de movilidad y equilibrio y arrancan sin esperar a que estén sentados.

Falta reconocimiento social de la importancia y valor de la persona mayor y de su contribución social tanto en los entornos de voluntariado como en el cuidado de familiares. No existen estudios que documenten la aportación social de este tipo de voluntariado y cuidado de familiares, pero sin duda es uno de los pilares en el que las asociaciones y familias actuales fundamentan su forma de funcionamiento. Se propone cuantificar económicamente este trabajo.

Se está perdiendo la transmisión de valores de abuelos a nietos en la familia. En otros contextos como en el sector empresarial tampoco se transmiten de empleado próximo a jubilarse a nuevo empleado los conocimientos fruto de la experiencia. Una opinión generalizada es que el potencial de las personas mayores en muchos escenarios de la vida social y económica está desaprovechado.

Son personas con muchos años para seguir realizando cosas, seguir desarrollándose como personas. Oportunidades existen pero tienen que concienciarse de los beneficios de una vida activa y sentirse protagonistas de su historia y de su contribución en la sociedad. Si se da un cambio de postura de muchas personas mayores cambiaría la imagen social que se tiene del colectivo.

“Hay personas que están como sentadas, esperando pasar la vida”

Aunque en general valoran que se les trata bien por parte de los profesionales, apuntan lo negativo del trato infantilizado que algunos dan a las personas mayores. Reclaman mayor respeto por parte del personal de servicios tanto públicos como privados, y que no les traten como niños, como si fueran tontos o que les lleguen a ignorar cuando estando presentes, el profesional da las explicaciones a la persona que le acompaña. Esta situación se evidencia y se generaliza cuando la persona padece una demencia. No se tiene en cuenta las dificultades de la personas, por lo que no se suele adaptar ni el lenguaje ni el ritmo de la conversación para que la persona con demencia pueda comprender.

Se relatan algunas experiencias en las que agentes de la policía local y profesionales sanitarios no atienden adecuadamente a las personas mayores: no les preguntan e informan de forma sencilla, les asustan, no les dejan entrar en urgencias con un familiar en el caso de las personas con demencia...

Se apunta que este problema en la atención no es exclusivo entre los profesionales si no que en las propias casas, las familias en ocasiones realizan las mismas prácticas con sus mayores.



No todas las personas mayores lo necesitan pero sí que hay personas con más dificultades de comprensión, que requieren de más tiempo y de una información más sencilla para entender y comprender la información. Reclaman profesionales que les ayuden en este aspecto básico de la información sobre cualquier tema, ya que les proporciona más oportunidades y poder realizar la mejor elección para resolver la necesidad que presentan. Se apunta que además de un profesional que te de la información adecuada es necesario que acompañe, motive hacia el recurso o actividad que la persona puede necesitar. Existen personas mayores que sin este estímulo y acompañamiento no accederán a las actividades o servicios que les puede ayudar en su situación de necesidad.

En ocasiones desde las instituciones se realizan cambios en los servicios que se prestan y sobre los que no se les consulta; cambios de horarios de un servicio determinado, falta de canales de comunicación entre las personas usuarias...

En la ciudad se desarrollan cantidad y diversidad de actividades comunitarias en las que las personas mayores se sienten incluidas y valoran positivamente que muchas de ellas están diseñadas y dirigidas a su colectivo. De la misma manera valoran los servicios o centros, como los apartamentos tutelados y centros socioculturales dirigidos a las personas mayores ya que son un recurso adecuado a las necesidades y características de los y las mayores.

Entre las experiencias más enriquecedoras señalan aquellas en las que realizan la actividad con otros grupos de edad y en las que se les permite enseñar a los más jóvenes. A través de este tipo de actividades los y las mayores perciben que se les reconoce y valora. Su participación altruista y valores tales como compartir y ser solidario con los demás se demuestra en sus numerosas colaboraciones en asociaciones y entidades sin ánimo de lucro y en las comisiones de actividades de los centros socioculturales de mayores.

Los profesionales y proveedores de servicios cuestionan los centros y actividades exclusivamente para personas mayores desde el punto de vista de que este tipo de equipamientos como los apartamentos tutelados exclusivamente para mayores y centros socioculturales de mayores y las actividades que en ellos se realizan no potencian la inclusión ni se realizan actividades intergeneracionales de forma generalizada que permitan realizar encuentros entre diferentes grupos. En los apartamentos tutelados también tienen cabida otros grupos como las familias monoparentales. La sectorialización por la edad no es una buena filosofía para construir la ciudad.

Una protección excesiva de las personas mayores puede llevar a experiencias poco normalizadas. Es necesario que en todos los ámbitos los profesionales estén instruidos y preparados en cómo atender teniendo en cuenta las características de las personas mayores. Es mejor solución que puntos de información específicos para personas mayores pero si no es posible se puede contar con en los servicios de información con una atención diferenciada para los y las mayores.

Se deben poner en marcha medidas protectoras prácticas, que estén en el día a día de las personas y que permitan a las personas mayores y otros colectivos vulnerables un entorno seguro y que les permita una participación plena en la vida comunitaria. Como ejemplos se ponen buscar fórmulas para que las personas mayores no tengan que estar de pie esperando las colas, prioridad en los accesos...

Hay que crear los mecanismo y establecer la vías para que enseñar a las personas mayores, que se organicen y sean capaces de realizar y gestionar actividades u otras acciones en las que tengan interés dado que comienza a estar cuestionado la sostenibilidad del sistema público teniendo en cuenta el crecimiento demográfico a medio plazo.

En un futuro cercano, las personas que van a alcanzar los 60 y más años, es decir, los nuevos mayores van a cambiar el escenario actual en el que se desarrollan los programas y servicios para el colectivo. Estos nuevos mayores, con un nivel educativo superior a la actual generación de mayores y con una forma diferente y más elaborado de disfrutar del ocio y tiempo y dar respuesta a sus inquietudes va a dar paso a un contexto donde además de ejercer una presión como grupo social se va a demandar más como individuo. Esto influirá en las formas en las que se planifican los programas y servicios y puede llevar a un diseño más a corto plazo, a la carta, pensado para cada individuo. Un elemento que contribuirá este cambio de escenario es el fenómeno de la inmigración.

“Mucha gente no nos cede el asiento en los autobuses, hay poca educación”

Existe mucha preocupación sobre un tema en el que no hay mucha información ni datos, el maltrato, desatención y malas prácticas a las personas mayores y personas dependientes que se da en los entornos familiares e institucionales (centros de día, residencias...). Aunque la opinión general es distinta también hay caso de personas que necesitan ayuda porque están solas o no se sienten queridas, se sienten como estorbos en sus propias familias.

TEMAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
<b>EDUCACIÓN</b>	<p>-Las personas son educadas, amables y respetuosas.</p>	<p>-En algunos casos existe poco civismo y educación. Es un tema individual que se da tanto en las personas jóvenes como entre los mayores. Las experiencias son individuales, dependen de cada persona: no ceder el asiento o la entrada en el transporte público, cruzar la carretera por un lugar en que no se puede, ocupar un asiento reservado para minusválidos o personas mayores....</p>	<p>-Promover el respeto y la tolerancia desde la primera infancia. Sea un tema transversal durante la escolarización y que se refuerce en la ecuación de padres a hijos.</p> <p>-Formar a todos los/as profesionales que atienden al público en formación específica que tenga en cuenta las necesidades especiales y características de las personas mayores.</p>
<b>RECONOCIMIENTO</b>	<p>-Se les pregunta y se les tiene en cuenta. -Se sienten útiles y valorados. -Consideran que aportan y pueden aportar cosas valiosas a sus familias y a la sociedad en general; dedicación, disponibilidad, conocimientos... -La ayuda y solidaridad vecinal. -Las actividades intergeneracionales permiten transmitir sus conocimientos y sentirse útiles y valorados. La participación en este tipo de actividades es muy valoradas. .</p>	<p>-Se les trata en ocasiones como a niños, sobre todo si la persona padece una demencia. -Falta de reconocimiento social. -La Imagen social y los valores que le acompañan, de la persona mayor y del envejecimiento son negativas. Aunque existen experiencias y actividades intergeneracionales no son mayoritarias. Los modelos de equipamientos exclusivos para un determinado colectivo no son modelos que ayuden a la integración, inclusión y mejora de la imagen de las personas mayores. .</p>	<p>-Potenciar las actividades que mejoren el conocimiento del colectivo y del proceso de envejecimiento. -Promocionar actividades intergeneracionales de encuentro y convivencia. Idear actividades en las que las personas jóvenes y adultas asuman el papel de las personas mayores. Reconocer la importancia de la solidaridad y ayuda vecinal e idear acciones en las que se potencie en los barrios el valor de estas redes sociales. Fomentar en los equipamientos para personas mayores las actividades con otros grupos de edad y sectores de la población. Abrir las puertas de estos centros al barrio. Potenciar que sean espacios para la convivencia.</p>

### **6.2.5 Participación social**

Es muy elevada la oferta de actividades de distinta índole (culturales, sociales, deportivas, formativas...) que la ciudad ofrece desde distintos equipamientos (centros socioculturales de mayores, centros cívicos, educación para adultos EPA, asociaciones, aulas de la experiencia de la universidad, parroquias, entidades privadas como Fundación Mejora, IMSERSO...). Es uno de los elementos mejor valorados conjuntamente con los espacios al aire libre.

Entre otras destacan las actividades de tai chi, natación, gimnasia, cocina, costura, biodanza, restauración de muebles, talla de madera, informática...

Valoran de forma muy positiva tanto la variedad y calidad de las de actividades como el precio asequible. Hay que pagar por las cosas, la gratuidad no es buena pero los precios tienen que ser adecuados. Los precios de las actividades deportivas de los centros cívicos e instalaciones deportivas son más económicos que el resto de las actividades para ellos/as de los centros cívicos y centros socioculturales de mayores. Les gustaría contar con descuentos en el teatro en el cine y de esta manera se aumentan las oportunidades y se hacen más atractivas de las actividades. En este tema los profesionales matizan que no todas las pensiones son iguales y que los precios tendrían que estar basados en la renta.

Se describen como personas ocupadas y a las que les gusta participar y realizar actividades. Se quejan de que no hay plazas suficientes sobre todo en las actividades más demandadas como natación, tai-chi, gimnasia, informática de los centros cívicos y centros socioculturales de mayores y otras entidades como el EPA y que en ocasiones se quedan sin plaza en la actividad que desean realizar. Reclaman que se destine un mayor presupuesto para disponer de más plazas en los cursos y talleres.

Son personas que realizan actividades religiosas como acudir a misa semanalmente.

Destaca la aportación y trabajo voluntario que las personas mayores realizan en asociaciones y otras entidades.

Es uno de los aspectos que hace tener que replantearse el tema de los estereotipos de las personas mayores que hacen percibirlos como personas pasivas y dependientes. Demuestran que tienen una agenda de actividades, responsabilidades familiares de cuidado y trabajo voluntario en asociaciones y otras entidades que los muestran como personas activas, comprometidas y con una idea clara y fundamentada de aquellas

actividades en la que quieren participar. Viven su vida de una forma activa y participativa y es a través de la realización de las actividades y de otras acciones como se sienten útiles y siguen teniendo un papel significativo tanto para sus familias y para la sociedad en general. Justifican la realización de las actividades no por el mero hecho de consumir una actividad si no porque a través de ellas salen de casa, se relacionan, mantienen activo el cuerpo y la mente, sienten útiles. En definitiva están viviendo su vida en el contexto del envejecimiento activo y saludable.

En este apartado se visualiza la importancia del trabajo de los y las mayores en cuidado de otros, especialmente nietos y familiares. Las redes sociales de apoyo son un valor fundamental en la sociedad pero opinan que con los nuevos sistemas familiares, la necesidad de acceder al mercado laboral, las nuevas necesidades e intereses de las personas más jóvenes, se cuidan cada vez menos las relaciones familiares, vecinales y sociales.

Vivencian los centros cívicos y los centros socioculturales de mayores como lugares de encuentro y convivencia.

Los centros socioculturales de mayores son muy valorados, reconociendo los beneficios que los programas de animación y servicios de los mismos aportan a las personas mayores y que contribuyen a mantenerse activos física y mentalmente, a salir de sus casas y relacionarse, a sentirse útiles, a continuar aprendiendo, a enseñar a los demás... Perciben dos tipos de usuarios en los centros, las personas más mayores, de más de 75 años que participan poco de las actividades de cursos y talleres y que centran su actividad en el juego de las cartas y otras organizadas por las comisiones de actividades de los centros y los más jóvenes, de 60 a 75 años que participan en el programa de cursos y talleres y colaboran en los órganos de participación de estos centros, a través de las comisiones de actividades. Se considera que las personas usuarias que juegan a las cartas no tienen otros intereses y que sería conveniente hacerles ver que existen otras actividades que les puede enriquecer e interesar. Es necesario hacer algo con estas personas, llegar a ellas para conocer sus intereses, informarlas y motivarlas hacia otras actividades.

Nuevamente reconocen como las actividades intergeneracionales, con jóvenes, niños, otros colectivos como las personas inmigrantes, que se desarrollan en estos centros, como aquellas que más satisfacción les proporcionan. Son actividades que desean estén siempre presentes y sean cada vez más generalizadas. Además echan en falta contactos o encuentros intergeneracionales entorno a un interés común y la comunicación de los mayores más jóvenes con los más mayores. Como ideas apuntan a que los parques de salud para personas mayores estén cerca de los parques de

niños/as. Los cuidadores plantean la necesidad de generar espacios intergeneracionales con las personas dependientes y otros colectivos ya que para ellos no hay experiencias espontáneas ni naturales que permitan estos contactos. Les gustaría que las residencias y los centros de día estén abiertos a los niños/as.

Consideran una pérdida el periodo de descanso en la realización de actividades que se da durante el periodo estival, de junio a octubre en los centros socioculturales de mayores. Solicitan más uso libre de las salas de los centros en el periodo vacacional.

“Los centros socioculturales de mayores creo que son la mejor inversión que han podido hacer para las personas mayores, nos han dado vida”

Las personas que tienen problemas de movilidad y comienzan a utilizar taca-taca o sillas de ruedas para los desplazamientos reducen sus salidas del domicilio, no acuden a los centros en los que hacían actividades y lo viven como una pérdida de las relaciones sociales.

En el caso de las actividades dirigidas a las personas dependientes parece que no hay suficientes y las existentes no son suficientemente adecuadas porque no están diseñadas para cada individuo en base a su grado y tipo de dependencia. A los y las cuidadores/as les gustaría disponer de un calendario-menú de actividades adaptadas para realizar con la persona cuidada en el domicilio.

A pesar de esta gran oferta de oportunidades para realizar actividades de diferente índole y de seguir realizándose como persona existen personas que no desean realizar ninguna de ellas y tienen una vida más pasiva. También hay personas mayores con adicciones como el alcoholismo que les impide llevar una vida normalizada.

Propone sensibilizar a las personas mayores y a las personas en edad adulta a prepararse para disfrutar o seguir disfrutando del tiempo libre de esta etapa de la vida.

TEMAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
<p><b>PARTICIPACIÓN</b></p>	<p>Personas muy activas que participan en varias actividades organizadas desde diferentes entornos; centros cívicos, centros socioculturales de mayores, parroquias, clubs deportivos, EPA,...)</p> <p>Alta satisfacción por la organización, espacios y precio de las actividades así como por la alta calidad de las mismas.</p>	<p>Existen personas con problemas de soledad y aislamiento en sus domicilios que no participan ni acceden a los lugares donde se imparten las actividades.</p> <p>Hay personas que no saben o no quieren participar en actividades u otras acciones y se muestran más pasivas.</p> <p>En algunos centros falta espacio.</p>	<p>Diseñar alguna actividad en la que se enseñe a organizarse con el tiempo libre.</p>
<p><b>OFERTA DE ACTIVIDADES</b></p>	<p>-Oferta muy elevada y variada de actividades de distintas índole (culturales, ejercicio físico, educativas, de ocio y tiempo libre...).</p> <p>Muchas entidades públicas y privadas ofrecen una rica oferta cada año.</p> <p>En el verano los centros socioculturales de mayores ofrecen actividades puntuales.</p> <p>Los medios utilizados para informar de las actividades de los centros socioculturales de mayores: folleto que se buzorean en el mes de julio y los tabloneros informativos de los centros.</p>	<p>-Plazas limitadas, no se puede acceder a las actividades de forma directa. Las actividades más demandadas (gimnasia, informática, tai-chi, natación...).</p> <p>Algunas actividades requieren de un sorteo previo para la adjudicación de plaza.</p> <p>-No existe un análisis que recoja la oferta real del municipio para evitar duplicidades y adecuar la oferta a la realidad del colectivo.</p> <p>La oferta de actividades no está coordinada entre las distintas entidades.</p> <p>Los cursos y talleres de los centros socioculturales de mayores tienen una duración de curso y no se ofrecen en el periodo estival (mediados de junio a octubre).</p> <p>Carecer de acceso informático a los centros socioculturales de mayores; no poder obtener la información por este medio ni poder realizar las inscripciones a las actividades.</p>	<p>-Aumentar el número de plazas de algunas actividades.</p> <p>-Ofrecer más cursos de informática.</p> <p>-Ofertar en las actividades programadas de informática, Internet conocimiento básicos para utilizar los dispositivos informáticos de servicios centrales (osakidetza, INSS...) para realizar consultas, pedir citas...</p> <p>-Mejorar los espacios de los centros para disponer de más espacios y mejor acondicionados.</p> <p>-Análisis en detalle de la oferta de la ciudad.</p> <p>Analizar la oferta de actividades de los centros socioculturales de mayores y proponer algún curso/taller o utilización de las aulas abiertas en el periodo de verano.</p> <p>Mejorar el sistema informático de los centros socioculturales de mayores y posibilitar el acceso a la información y las inscripciones vía Internet.</p>

## 6.2.6 Comunicación e información

Son personas informadas. Suelen enterarse de muchas cosas por el “boca-oreja” y además de este tipo de comunicación informal, sus canales principales de información sobre actividades, servicios y eventos de su interés, son el periódico, y sobre todo de la radio. Muy pocas personas acceden a la información vía Internet aunque aprecian la información que les buscan sus hijos a través de esta vía. Uno de los elementos mejor valorados son los tablones de anuncios de los centros socioculturales de mayores, en concreto la información concerniente al programa mensual de actividades de los centros.

También acceden a la información a través de otros medios y entre los que destacan la información que les proporcionan vía del/la trabajador/a social, los profesionales de los centros socioculturales de mayores y documentación escrita como los folletos anuales de las actividades lo centros y otros soportes como los tablones de anuncios de los centros.

En este tema la motivación para buscar la información es fundamental, la personas que quiere y se interesa sí que accede a la información.

Nadie les enseña a cómo y dónde buscar la información que necesitan y es un aspecto que echan de menos. Para muchas personas no solamente es tener la información si no que se necesita de una figura de referencia que acompañe en los trámites.

El lenguaje administrativo es árido y los trámites para las personas a nivel general son complicados de entender y realizar y solicitan más sencillez y facilidad en las gestiones administrativas porque en la actualidad muchos de ellos o bien se los hacen o les tienen que ayudar los/as hijos/as. Es necesario hacer que el lenguaje administrativo se a más amigable para todos los y las ciudadanos/as.

“Los mayores de encuentran perdidos entre tanto trámite, hay que hacer mucho más sencillo pedir una ayuda o tramitar un servicio”

Se da una dispersión de la información que se proporciona desde las instituciones (Ayuntamiento, Diputación, Gobierno Vasco, Osakidetza...), y esto perjudica la posibilidad de elección de la persona. Una propuesta fundamentada y generalizada que ha salido en todos los grupos es la necesidad de una “ventanilla única” en donde poder recibir la información y hacer todos los trámites directamente independientemente de la institución a la que competa. Esto facilita la vida de las personas en general y especialmente de las personas mayores que se sienten en ocasiones



perdidas y mareadas por las vueltas que tienen que dar para solicitar la ayuda o la información que precisan.

Es fundamental la importancia que conceden a las nuevas tecnologías, al uso del ordenador y al acceso a Internet. Aunque cada vez más se forman en este tema a través de cursos para el manejo del ordenador y acceso a Internet, insisten que en este campo hay muchas deficiencias y que quedan muchas cosas por hacer: más oferta de cursos, zonas de libre acceso a Internet en los centros socioculturales de mayores, enseñar a realizar la petición de cita en sanidad por esta vía.... Son conscientes de que un sector de personas mayores, las más mayores no van a poder acceder a las nuevas tecnologías de la información.

En cuanto al idioma, sugieren que se debería dar prioridad al castellano frente al euskera en las comunicaciones ya que la realidad actual de las personas mayores es que muy pocos conocen y hablan en euskara.

Una de las quejas más importantes de todos los grupos está recoge en este área y se centra en el descontento generalizado por los contestadores automáticos a la hora de pedir citas e información, o realizar trámites, por ejemplo en Osakidetza (Servicio Vasco de Salud). La grabación de estos teléfonos son la antítesis de la amabilidad, siendo antipáticas, duras y de una duración muy largas ( unos 15´). Los consideran completamente inadecuados, lentos, difíciles de comprender y en muchas ocasiones inútiles.

Parece que este tipo de sistemas de contestador es algo que se está generalizando en los ámbitos en los que la gestión diaria de citas u otros trámites es elevada. Las consultas telefónicas en Osakidetza para la petición de citas ronda las 30.000 diarias. Una de las ventajas de este tipo de sistemas es que se puede pedir cita o realizar consultas las 24 horas pero los inconvenientes son más numerosos que las ventajas.

En cuanto a la distribución de la información para mayores sobre ayudas, actividades, servicios sociales etc. se estima bien repartida y con buena difusión pero se propone extenderla a comercios frecuentados por mayores como farmacias y ortopedias. También se cree necesaria distribuir información sobre servicios sociales en los centros de servicios sanitarios. Comentan por ejemplo, que debe haber más publicidad sobre reformas de adaptabilidad.

Señalan la posibilidad de idear nuevas vías de información más directas y preactivas para llegar directamente a los lugares en los que las personas mayores suelen estar y se relacionan.

La información es clave tanto para las personas mayores como para los profesionales. Se evidencia una falta clara de comunicación entre los profesionales de diferentes instituciones. Contar con una información real de los servicios y recursos facilitaría la labor profesional en la atención a las personas mayores ya que brinda la oportunidad de que al atender a la persona en un aspecto tan básico como la información se le proporcionen más oportunidades de elección.

TEMAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
<b>CANALES</b>	<p>-Diversidad de canales de información: el más valorado es el de la radio. El medio de acceso a la información para las personas mayores sigue siendo el papel.</p> <p>Los centros socioculturales de mayores son un medio para obtener información sobre las actividades. La información se coloca en los tabloneros informativos.</p> <p>El acceso a Internet está muy limitado en este colectivo. Reconocen que es un gran avance y que se gana tiempo y aunque cada vez más personas lo utilizan la mayoría no saben cómo acceder a la información.</p> <p>Los contestadores automáticos de las administraciones para consultas, citas (Osakidetza, Agencia Tributaria...) es una fórmula que permite agilizar la gestión de miles de consultas y citas diarias.</p>	<p>-A nivel general falta información sobre los servicios sociales.</p> <p>-Se lían con el bilingüismo euskara-castellano.</p> <p>No hay suficientes plazas para el aprendizaje y uso del ordenador. No todas las personas van a poder aprender a utilizar este instrumento.</p> <p>Para las personas mayores los contestadores automáticos son inadecuados, difíciles de comprender y provocan una importante pérdida de tiempo. Generan frustración y enfado.</p> <p>En los centros socioculturales de mayores no es posible el acceso a la información vía Internet.</p>	<p>-Más cursos para aprender el uso del ordenador y acceso a Internet y cómo buscar la información.</p> <p>-Ampliar la distribución de la información a puntos frecuentados por las personas mayores; farmacias, supermercados, peluquerías...</p> <p>Buscar soluciones a los mecanismos de contestadores automáticos. Proponer operadores/as que atiendan directamente a las personas mayores.</p> <p>Mejorar el sistema informático de los centros socioculturales de mayores, para el acceso a la información vía Internet.</p> <p>Crear puntos de acceso a Internet en los CSCM.</p> <p>Mantener como medio de información el papel aunque otros medios se desarrollen más deprisa (mundo digital e Internet)</p>
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<p>-Disponer de la información adecuada permite realizar la mejor elección.</p> <p>-Los textos son accesibles en tipo y tamaño de letra.</p> <p>Los textos permiten la comprensión. Están diseñados para que se entiendan.</p>	<p>Diversidad y sobrecarga de información. No existencia de un canal donde se centralice la información para las personas mayores.</p> <p>Existen servicios programas preventivos para las personas mayores que no se conocen porque no se informa sobre ellos o no se informa en los lugares adecuados</p> <p>La dificultad del lenguaje administrativo. El lenguaje administrativo no es amable.</p>	<p>Reflexionar sobre cómo se informa desde las Administraciones. Mejorar el lenguaje administrativo.</p>

## 6.2.7 Participación cívica y empleo

Explican su experiencia en la gestión de actividades de los centros socioculturales de mayores a través de comisiones de actividades. Se valora muy positivamente este sistema de participación en estos centros, y aprecian una mayor implicación de más personas y una mejor oferta de actividades. Las personas que participan en el modelo refieren que es una experiencia enriquecedora y que se les da la oportunidad no solamente de consumir o participar de una actividad si no de idearla, organizarla y gestionarla. Solamente se necesita disponer de un poco de tiempo libre y de ganas para hacer cosas para los demás. Consideran que este tipo de modelos de participación permiten cambiar la imagen que se tiene en la sociedad de las personas mayores.

Son fundamentales las experiencias, procesos y órganos de participación en los que las personas se sienten partes integrantes, se les consulta e incluso pueden gestionar las actividades. Son un mecanismo que potencia la participación y permite visualizar y poner en valor la aportación de las personas mayores a la sociedad. Están convencidos de que este tipo de participación se autoalimenta ya que si la persona que participa ve que sirve para algo, sigue participando e implicándose e intenta animar a más personas participar. Dan importancia a que las consultas de opinión sean vinculantes. Se demandan foros o encuentros grupales en el que se puedan compartir experiencias, se les solicite y se tenga en cuenta su opinión.

Se propone realizar consultas ciudadanas especialmente antes de realizar grandes obras o instalación de equipamientos..

Entre las personas participantes se da algún puntual de continuar activo en el mercado laboral, en concreto a través del contrato relevo. Pero excepto estos casos no conocen experiencias sobre personas mayores que continúen trabajando y es en este tema donde más opiniones encontradas se dan. Reconocen la pérdida de rol social cuando se la persona se jubila. Para unos es el momento de retirarse y dejar el trabajo para las personas jóvenes y para otras personas relacionadas con el mundo de la educación y profesiones más liberales es una imposición porque les gustaría seguir trabajando si sus condiciones personales se lo permiten, dado que el trabajo suponía para ellos una fuente de ingresos importante y de reconocimiento personal y social. Expresan estar contentos de estar jubilados aunque muchos se sienten con capacidad y experiencia para continuar trabajando. Si quisieran seguir trabajando creen que tendrían grandes dificultades para encontrar trabajo, a causa de su edad y del desempleo actual. En este sentido apuntan que las personas que lo deseen tendrían que poder seguir trabajando y no debería existir una edad máxima para jubilarse. Ponen en

valor la experiencia que se adquiere en tras muchos años de trabajo y que no se deposita en los nuevos empleados, que las empresas deberían aprovechar a través de figuras de “consejeros” en las que los trabajadores más mayores puedan transmitir su experiencia y conocimientos a los más jóvenes. Asimismo se ven viables las acciones encaminadas a la etapa previa a la jubilación en el sentido de concienciar y dar a conocer las diferentes posibilidades para realizar actividades, participar en asociaciones o disfrutar del tiempo tras la jubilación.

“Soñaría con una ciudad que fuera capaz de aprovechar el potencial de los mayores”.

“Si no te mueves no te quejes”.

También se señala que en algunos empleos, los últimos años de la vida laboral pueden ser duros para las personas mayores y por ello valoran positivamente la existencia de experiencias de contrato relevo, de reducciones de jornada...

En muchos barrios cuando los comerciantes de pequeños establecimientos se jubilan, se cierran las tiendas porque no han preparado la transmisión del comercio y del conocimiento a otras personas.

Aunque existen numerosas asociaciones y entidades en las que colaborar de formas muy diversas, en la actualidad la pertenencia a asociaciones y el trabajo voluntario es un tema que está en declive y entre las personas mayores son escasas las experiencias de pertenencia a asociaciones y de realizar trabajo voluntario. En cambio, el grupo de profesionales y el grupo de asociaciones exponen ejemplos de personas mayores implicadas y comprometidas con el trabajo voluntario; cáritas, asociación beraka, experiencias de dar clases de castellano a inmigrantes, asesoramiento empresarial a nuevos emprendedores, ayuda telefónica personas con necesidad...Exponen sus experiencias que para ellos son gratificantes en este tipo de colaboraciones y trabajo voluntario. En número considerables de asociaciones y federaciones se mantienen precisamente gracias al trabajo voluntario de las personas mayores.

Hay pocas experiencias en las que se transmiten conocimientos. Una de estas experiencias es la guía educativa en la que colaboran diferentes departamentos y servicios municipales y en la que a través de actividades concretas entre las personas mayores y los niños/as y jóvenes se comparten y transmiten conocimientos y experiencias. Otras que valoran positivamente son el banco del tiempo, y el campo de verano en la que conviven presos y personas mayores que residen en la residencia del CIAM

San Prudencio. Uno de los ámbitos en los que más se pueden desarrollar este tipo de encuentros es entorno a la alimentación y elaboración de menús.

Cuando se es persona cuidadora la ayuda que se recibe desde las asociaciones de cuidadores es fundamental y contribuyen a cuidar del cuidador y a que éste continúe cuidando

Desde Osakidetza se expone la experiencia de voluntariado, “el paciente experto”. Se trata de educar a un paciente sobre un tema (por ejemplo la patología de la diabetes) para que la persona sensibilice e informe sobre el mismo a otras personas.

Un ámbito en el que dedican gran parte de su tiempo es en el cuidado de familiares, bien esposos, padres, hijos o nietos. Son especialmente las mujeres quienes más tiempo dedican a estas tareas.

El cuidador de los nietos/as es uno de los temas en los que se reflejan puntos de vista diferentes. Para todos es importante ayudar a sus hijos colaborando en el cuidado de los nietos pero cuando esta colaboración se convierte en una obligación de muchas horas diarias, las opiniones se enfrentan. Para unas personas esta implicación no supone ningún problema y otros lo ven como un abuso de los hijos/as hacia ellos. Estas personas consideran que en estos casos en los que se requiere de una gran dedicación se debería contratar a terceras personas para el cuidado de los niños/as.

<b>TEMAS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTAS</b>
<b>OPORTUNIDADES DE CONTINUAR TRABAJANDO</b>	Muchas personas consideran que llegar activo a la edad de 65 años es suficiente. Consideran una edad adecuada para dejar de trabajar.	-Las personas que quieren continuar trabajando porque mantienen sus capacidades no tienen la opción de hacerlo. -Si alguien en situación de necesidad necesita trabajar no hay mercado de trabajo para las personas mayores.	Que las personas en condiciones óptimas de continuar trabajando a partir de los 65 años lo quieran hacer, puedan continuar trabajando.
<b>SITUACIÓN ACTIVA</b>	Las empresas buscan tipos de contrato, como el contrato relevo para las personas que ocupan puestos que conllevan un desgaste y que están cercanas a la edad de jubilación.	Existen puestos en los que mantenerse activos hasta los 65 años supone un desgaste y problemas psico-físicos a las personas.	
<b>JUBILACION</b>	Es una etapa de muchos años para continuar realizando actividades, mantenerse activos y disfrutar del ocio y tiempo libre. Disponibilidad de tiempo para ayudar en asociaciones, cuidado de los nietos...	Situaciones de depresión o adicciones (alcoholismo)	Concienciar de los años que quedan para seguir realizando actividades de diversa índole (formativas, de ocio y tiempo libre, voluntariado...).
<b>TRABAJO VOLUNTARIO</b>	Muchas entidades y asociaciones en las que poder colaborar. Las personas mayores tienen conocimientos y tiempo que aportar. Satisfacción que aporta el trabajo voluntario.	El voluntariado no es un valor en auge. Muchas personas solamente quieren realizar un actividad, no trabajar para los demás. En muchas asociaciones y entidades no se renuevan las juntas directivas.	Informar y concienciar sobre las entidades que necesitan voluntarios.
<b>ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Existen experiencias de participación en la ciudad: consejo sectorial de participación de tercera edad, las comisiones de actividades de los centros socioculturales de mayores. Son modelos de participación valorados muy satisfactoriamente. Permiten la gestión compartida de los recursos públicos.	Las personas mayores no están motivadas para participar, colaborar y organizar actividades para los demás. En temas importantes de la ciudad (grandes obras, equipamientos...)no se consulta a la ciudadanía.	Potenciar el modelo de participación de los centros socioculturales de mayores. Concienciar sobre las posibilidades de participación en asuntos públicos. Realizar consultas a la ciudadanía para estudiar temas importantes para la ciudad y que las opiniones se tengan en cuenta y en algunos temas sean vinculantes.

### **6.2.8 Asistencia comunitaria y sanidad**

Destaca el desconocimiento de las personas mayores en el tema de los servicios sociales. Los grupos de personas más mayores y los y las cuidadores son más conocedores y utilizan los servicios sociales existentes tanto municipales (para personas válidas) como forales (para personas dependientes). Disponer de servicios sociales ha mejorado su calidad de vida. Además de alabar los servicios ofrecidos desde Diputación y desde el Ayuntamiento, y se menciona el trabajo que se realiza desde otras entidades y asociaciones. Sienten, en general, sus necesidades cubiertas, y algunos incluso opinan que Vitoria-Gasteiz, en el tema de los servicios sociales, es un modelo a seguir por otros municipios.

Los programas de apoyo a los cuidadores tienen un nivel de satisfacción muy elevada. Estos apoyos como la ayuda de trabajadores familiares en el domicilio, los grupos de apoyo y el apoyo psicosocial permiten al cuidador cuidarse y seguir cuidando y que la persona dependiente puede continuar en su domicilio.

“Cuido a mi padre de 97 años, y para mí fue una solución fantástica encontrarme con los servicios sociales de Diputación y Ayuntamiento. Siempre he sido tratada con mucho respeto y cariño”.

También señalan que algunas personas mayores no se quejan de los recursos de los que disponen por miedo a que se los quiten, como es algún caso que conocen del servicio de ayuda a domicilio a través de las trabajadoras familiares.

Les preocupan las mujeres viudas, los hombres viudos que no son autónomos para realizar tareas domésticas y otras gestiones y fundamentalmente les preocupan las personas que viven solas, que no tienen familia o que no se relacionan. Consideran que la soledad es un problema muy común y que va en aumento entre las personas mayores. Solicitan programas o ayudas para detectar y apoyar a estas personas.

Se incide en la falta de coordinación a diferentes niveles institucionales y resaltan la importancia del ámbito social en el contexto sanitario, actualmente sin desarrollar. En este apartado son los profesionales de las áreas sociales y sanitarias los que reconocen la falta de coordinación a niveles tan básicos como es la transmisión de información entre instituciones. Existen pocas experiencias eficaces de coordinación socio-sanitaria pero a pequeña escala entre centros de salud y servicios sociales de base y centros cívicos en un barrio determinado. Para poder realizar una atención integral a las personas es imprescindible conocer los recursos y



programa que existen independientemente de las instituciones y entidades que los gestionen. Las guías de información sobre los recursos pueden ser una vía para solucionar parte de este problema.

Las personas más jóvenes al considerar que no necesitan todavía ayudas justifican este desconocimiento sobre el tema. Aunque sí saben a dónde tienen que acudir en caso de necesitarlos, al/la trabajador/a social del centro cívico.

Es importante conocer qué servicios sociales existen y cómo solicitarlos, para ello es esencial la información que se proporcione desde las instituciones. Es un aspecto clave que no se lo plantean con los servicios sanitarios ya que son unos clientes principales y conocen las vías de acceso al sistema y los especialistas que pueden necesitar.

Los centros socioculturales de mayores y centros cívicos son muy conocidos y utilizados. Algunos centros socioculturales han quedado pequeños para el elevado número de personas mayores que acogen como son los CSCM de Zaramaga y el Pilar.

Algunos equipamientos novedosos en la ciudad como los parques de salud o no los conocen y las personas que sí los conocen solicitan más información sobre los mismos.

Sobre las ayudas más especializadas para el mantenimiento de la persona mayor en el domicilio tales como las ayudas tecnológicas de tele asistencia se demanda más información.

Las personas que se benefician de algún servicio tanto por parte de los servicios sociales y sanitarios consideran que la atención es muy buena y de calidad.

Los recursos municipales de apartamentos tutelados, centros cívicos y socioculturales de mayores, TEPA; parques de salud etc. se consideran muy adecuados para las personas mayores y los niveles de satisfacción son muy elevados.

La ley de la dependencia no está cumpliendo con lo que se establece en la misma, es uno de los puntos en los que más mejoras solicitan. Uno de los problemas más importantes está relacionado con las plazas y plazos y concretan con los problemas y tiempo de espera que se encuentran al solicitar las valoraciones de dependencia y la asignación de recursos y servicios según lo previsto en la ley de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia. Afirman que no hay suficientes plazas en

determinados servicios sociales como las residencias, por lo que el tiempo que tienen que esperar para poder ingresar en una residencia es excesivo. Las residencias privadas también tienen el problema de las plazas y son muy caras.

Con el volumen de personas mayores existentes y futuras a corto plazo, la esperanza de vida que les llevará a vivir más años pero acompañados de más patologías y dependencias les hace sospechar que no habrá servicios sociales para todos. Es necesario planificar bien esta área para atender a las personas mayores en la actualidad y en el futuro.

Reclaman que los centros, especialmente los centros de día, al que acuden personas dependientes estén adaptados a los tipos y grados de dependencia para que las actividades y servicios sean más adecuadas

En el apartado de los servicios sanitarios opinan que se están dando recortes en cuanto a la atención y los profesionales. Sienten como pérdida la ampliación en tiempo de algunas revisiones que han pasado de anuales a ser cada tres años. Les preocupa la falta de tiempo que tienen los médicos para atenderles en la consulta y las listas de espera cuando necesitan un especialista o un tratamiento especializado y el cierre del Hospital de Santiago.

Opinan que a nivel general el trato de los profesionales es bueno pero cuentan casos de infantilización en la atención a los y las mayores en los que los/as profesionales hablan demasiado rápido, elevan el tono de voz creyendo que la persona es sorda o no entiende, o dan las explicaciones exclusivamente al familiar o persona que acompaña en la consulta, estando presente el paciente.

Algunas personas mayores presentan polimedicación; es decir, consumen muchas medicaciones y lo ven como un problema. Piensan que es mejorable el sistema de recetas en los centros de salud, para que sea más rápido y eficaz para que se les recete solamente las dosis que necesiten .

Solicitan profesionales especializados, geriatras, para atender a las personas mayores.

Sobre otras ayudas técnicas valoran que las ortopedias tienen productos que ellos necesitan y usan con frecuencia, camas articuladas, sillas a motor, colchones anti-escaras que mejoran la calidad de vida pero se trata de productos caros.

Existen temas sobre los que les gustaría profundizar como es el tema de la muerte digna y las “últimas voluntades”.

<b>TEMAS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTAS</b>
<b>OFERTA SERVICIOS</b>	Reconocida trayectoria en servicios sociales. Variedad de la oferta. Existencia de numerosos servicios para el mantenimiento de la persona mayor en su domicilio y para apoyar a las familias cuidadoras.	Faltan servicios para el colectivo de personas con demencia. Insuficiencia de plazas de centro de día residenciales en el ámbito de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia. Falta de especialistas (Geriatría) en sanidad. Listas de espera del sistema sanitario	-Aumentar el número de plazas de centro de día y residenciales para las personas con dependencia. -Reducir las listas de espera en sanidad. -Disponer de geriatras para la atención de las personas mayores.
<b>BARRERAS ECONÓMICAS</b>	Las consultas médicas y las recetas son gratuitas	Precio excesivo de los artículos ortopédicos. Elevado precio de las residencias privadas especialmente las destinadas a atender personas con dependencia.	Mayores prestaciones de apoyo para el ingreso de la persona en residencia.
<b>INFORMACIÓN TRÁMITES</b>	Y Conocen donde se solicitan Los servicios sanitarios son muy conocidos y utilizados.	Inexistencia de una ventanilla única para acceder a la información Las personas más jóvenes no conocen los servicios sociales existentes. Los profesionales no están informados sobre los servicios y recursos socio-sanitarios. Dificultad de la comprensión. Los sistemas de contestador automático no son adecuados para las personas mayores. No utilizan Internet para solicitar las citas. Las valoraciones de dependencia duran muchos meses así como la adjudicación de recursos.	Idear un sistema de ventanilla única que facilite la información y agilice los trámites. Campaña preactiva de difusión de los servicios sociales existentes. Encuentros de intercambio de información para los profesionales de los ámbitos sociales y sanitarios. Mejorar el sistema de valoración y adjudicación de prestaciones para las personas dependientes.
<b>ATENCIÓN</b>	Buen trato por parte de los profesionales	En ocasiones se trata a las personas mayores como niños o se les ignora. En los casos de personas con demencia la atención no es específica, no se presta en función del nivel o grado de la demencia. Algunos profesionales no tienen en cuenta las necesidades y características de las personas mayores; tono de voz, información clara...	Formación a todos/as los/s profesionales que tienen que atender a personas mayores en temas de atención y trato al público que tengan en consideración las características de las personas mayores.
<b>COORDINACIÓN</b>	Experiencias puntuales de coordinación socio-sanitaria.	-Falta coordinación entre instituciones	-Más colaboración y coordinación interinstitucional
<b>PROXIMIDAD</b>	Cercanía de los servicios.		

