

**“ ERMUA, CIUDAD AMIGABLE CON LAS
PERSONAS MAYORES”**

“ERMUA, HIRI ADEITSUA ADINEKOEKIN”

**CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES EN CADA
UNA DE LAS 8 VARIABLES**



INDICE

Página

Contexto actual y metodología en los grupos focales	3
Tema 1: Espacios al aire libre y edificios	6
Tema 2: Transporte.....	16
Tema 3: Vivienda	24
Tema 4: Participación y tejido social.....	31
Tema 5: Participación ciudadana y empleo.....	43
Tema 6 y 7: Respeto e inclusión + comunicación e información	51
Tema 8: Servicios Sociales y Salud	62



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 2.

CONTEXTO ACTUAL

Desde diciembre 2016 y hasta junio 2017, se han desarrollado diferentes sesiones de trabajo para abordar los 8 ejes/variables establecidas por la OMS/Euskadi Lagunkoia y la DFB.



EL TRANSPORTE



LA VIVIENDA



LA PARTICIPACIÓN
Y EL TEJIDO SOCIAL



EL RESPETO Y
LA INCLUSIÓN



PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y
EMPLEO



COMUNICACIÓN
E INFORMACIÓN



SERVICIOS
SOCIALES Y DE
SALUD



ESPACIOS AL
AIRE LIBRE Y
EDIFICIOS

Las conclusiones que figuran más abajo, tras ser revisadas, formarán parte del documento definitivo de diagnóstico.

METODOLOGIA EMPLEADA EN LOS GRUPOS FOCALES.

En los cuatro grupos se ha empleado una misma metodología dirigida a:

- Garantizar la participación de TODAS las personas
- CONCENTRAR las ideas más compartidas, facilitando así la identificación de acciones con mayor impacto.
- Alcanzar el mayor CONSENSO posible.

El fin que perseguimos con esta metodología es la identificación de aspectos positivos y aspectos negativos por cada ámbito de reflexión.

En cada grupo se han distribuido las personas en equipos de entre 3 y 5 integrantes. La dinámica de trabajo que han seguido consta de 5 fases.

Fase 1. Lanzamiento del ámbito de reflexión

Cada Área de Investigación – Acción engloba, a su vez, varios ámbitos de reflexión para los cuales se han de identificar los aspectos positivos y las áreas de mejora. La dinámica comienza por centrar el ámbito de reflexión y plantear las cuestiones para las que deben de reflexionar las personas.

Fase 2. Reflexión individual

Se requiere a todos/as los/as participantes que reflexionen individualmente e identifiquen 2 aspectos positivos y 2 aspectos negativos o a mejorar para el ámbito de reflexión. Con esta práctica nos aseguramos que todas las personas reflexionen sobre ello y participen en la aportación de ideas.

Fase 3. Reflexión grupal

Entre las personas de cada equipo reflexionan y debaten sobre las ideas individuales hasta alcanzar un consenso donde, como máximo, determinan 3 aspectos positivos y 3 aspectos negativos o de mejora.

Fase 4. Presentación al resto de los equipos

Cada equipo presenta al resto de los equipos sus aspectos priorizados. La persona dinamizadora ahonda en las ideas, las agrupa, etc. de forma que finalmente se establecen los aspectos positivos y los negativos o de mejora que mayor consenso alcanzan por parte de todo el grupo.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 3.

Fase 5. Priorización de aspectos negativos

A fin de poder concentrar los esfuerzos posteriores en la definición de acciones, lo que se requiere a cada persona es que priorice los aspectos de mejora según sus intereses. Para ello se entrega a cada persona dos pegatinas que debe de localizarlas en los aspectos negativos de mejora que mayor relevancia tienen para ella. Puede incluso fijar las dos pegatinas en un único aspecto si así lo estima.

Con todo ello llegamos a identificar los aspectos positivos de cada ámbito de reflexión y los aspectos negativos y aquellos prioritarios para todo el grupo.

Finalmente, se abre una reflexión final si realmente consideran que el resultado obtenido es consensuado y si recogen sus inquietudes.



ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 4.

TEMA 1 : ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

CONFIGURACIÓN GRUPOS FOCALES

Grupo	Fecha encuentro	Lugar	Total participantes	Nº hombres	Nº mujeres
Mayores de 60 años	15/12/2016 18:00 a 20:00	Sala D. 4º piso Izarra Centre	10	6	4
Mayores de 60 años	19/12/2016 18:00 a 20:00	Sala D. 4º piso Izarra Centre	17	12	5
Cuidadoras de personas mayores	21/12/2016 18:00 a 20:00	Sala D. 4º piso Izarra Centre	10	8	2
Proveedoras servicios	19/12/2016 09:00 a 11:00	Sala D. 4º piso Izarra Centre	9	4	5

CUESTIONES/ASPECTOS QUE ORIENTAN LA DINÁMICA DE LA SESIÓN

¿Es Ermua un municipio Amigable?

Agradable

Limpio

Bonito

Barato/Caro

Donde la gente se conoce

Donde viven sus familiares y amistades

Con diferencias entre los barrios

Parques y zonas verdes ¿Cómo son los parques y zonas verdes?

¿Hay suficientes?

¿Están bien cuidados?

¿Están bien ubicados?

¿Bien equipados (con bancos, papeleras, fuentes)?

¿Los utiliza con frecuencia?

¿Por qué motivo asiste, qué suele hacer?

¿Con quién acude?

¿Asiste gente de todas las edades?

¿Están bien utilizados?

Propuestas de uso

Calles ¿Qué le parecen las calles y las aceras?

¿Están bien cuidadas?

¿Son accesibles?

¿Con desniveles?

¿Rampas?

¿Sin obstáculos?

¿Sin obras?

¿Las aceras anchas, por las que se puede transitar con sillas de ruedas, carritos, etc.)?

Plazas ¿Le gustan sus plazas?

¿Son accesibles?

¿Agradables para pasear y estar?

¿Con equipamientos (bancos, sombras, fuentes, etc.)?

¿Asiste con frecuencia?

¿Con quién acude?

¿Para qué suelen utilizarse?

¿Asisten personas de todas las edades?



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 5.

Los barrios y el centro. ¿Cómo se vive en sus barrios y el centro?

¿Hay diferencias entre barrios?

¿Los recursos están bien repartidos entre ellos (tiendas, bancos, parques, etc...)?

¿Hay barrios más envejecidos?

¿Cómo se relaciona con sus vecinos y comerciantes?

Edificios públicos. ¿Qué le parecen los edificios públicos?

¿Están bien ubicados?

¿Son accesibles?

Seguridad. ¿Es un municipio seguro?

¿Está bien iluminada?

¿Hay zonas inseguras?

¿Está bien vigilada?

CONCLUSIONES

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	
Plazas, parques y zonas verdes	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Hay suficientes parques y plazas en el casco urbano y desplegados por Ermua.	-Algunos parques y plazas carecen de dinamismo. Este dinamismo se puede conseguir habilitando equipamientos de diversa índole (p.e. aparatos para el ejercicio). Hace falta hacerlos más dinámicos y atractivos. (9 puntos)
Los parques y las plazas están bien ubicados y distribuidos a lo largo del municipio.	-Algunos parques se encuentran sucios, pero por falta de civismo de la ciudadanía. Sobre todo se menciona la presencia de heces de perros. (8 puntos)
Se ha mejorado mucho el acceso a estos parques habilitando rampas y ascensores, por ejemplo, el ascensor del parque de San Pelayo.	Los usos de los parques no están delimitados lo que provoca tener que convivir en los espacios usos tan diversos como el de los/as niños/as (p.e. patines, fútbol, etc.) con el de las personas mayores, ocasionando algunos problemas de convivencia. (2 puntos)
Se valora positivamente algunos equipamientos, como la pajarera del parque de San Pelayo.	En general, se echan de menos fuentes. (1 punto)
Se valora positivamente el parque de agua de Ongarai.	
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Peatonalización de Marques de Valdespina con el acceso a la estación del tren y al	Se estima necesario dotar con más equipamientos los parques y plazas existentes.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 6.

parque.	Se mencionan los aparatos para ejercicio y los servicios como prioritarios. (10 puntos)
El parque de San Pelayo dispone de zona cubierta para cuando llueve.	A excepción de la “pajarera de San Pelayo” no se dispone de espacios cubiertos en las plazas y parques de Ermua. (10 puntos)
Se valora muy positivamente la instalación del ascensor para el acceso a Ongarai.	Algunas terrazas hosteleras ocupan la vía pública, dificultando el acceso de sillas de ruedas. (3 puntos)
También se valora muy positivamente la instalación de servicios en la vía pública.	La accesibilidad al parque del Café Restaurante Tribuna es dificultosa para las personas que se acercan desde San Pelayo (3 puntos)
Se considera que hay suficientes parques.	En términos generales, faltan espacios verdes (2 puntos)
Se considera que las plazas y los parques son utilizados por todas las personas, tanto niños/as como mayores.	
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Las plazas y parques están bien ubicados.	Se echa de menos determinado tipo de infraestructura o elementos como servicios o medidas de protección ante sol y lluvia. No existen espacios cubiertos. (8 puntos)
Existen zonas de esparcimiento en todos los barrios, no sólo parques.	
Se encuentran bien urbanizados y son accesibles.	Se podría mejorar la atracción y la convivencia entre personas usuarias en diferentes espacios dotando de equipamientos adecuados a cada tipo de uso. Es decir, si buscamos que sea utilizado por personas mayores, dotar de equipamientos adecuados como máquinas de ejercicio, bancos, etc. Si queremos que sea

	utilizado por niños/as dotar de elementos adecuados para el juego. El objetivo es mejorar la convivencia y para ello se puede hacer uso de los equipamientos para delimitar el uso de los espacios. (5 puntos)
Además, se ha mejorado la accesibilidad con la instalación de ascensores acceso zona Ongarai y Santiago.	Eliminar barreras arquitectónicas en determinados espacios (3 puntos)
Las plazas y parques se encuentran limpios, aunque se debería mejorar lo relativo a las heces de los perros.	Además de instalar los equipamientos se ha de motivar en su utilización ya que se estima que algunos están infrautilizados (p.e. equipamientos para el ejercicio por parte de personas mayores) (2 puntos)
Se encuentran bien equipadas (bancos, papeleras) y se ha mejorado mucho con la instalación de los servicios públicos.	
Son utilizados por toda la población	
Calles, barrios y centro	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se valora muy positivamente la instalación de baños en calles y barrios.	En algunas calles el suelo es muy resbaladizo cuándo llueve (p.e. Erdiko Kale) (8 puntos)
Se considera que el nivel de limpieza de las calles, barrios y centro es adecuado.	El acceso a determinadas calles, zonas, barrios no es la adecuada (p.e. Acceso a Santa Ana por Sakona, Acceso San Roque, bajada desde el Centro de Salud, escaleras de Cardenal Orbe a Frontón (son estrechas) (8 puntos)
Se valora positivamente la instalación de rampas y ascensores que faciliten el acceso a determinados barrios (p.e. Ongarai)	Existen algunos bordillos en las calles que no están señalizados y provocan tropezones. (4 puntos)
En términos generales, se considera que	Existen diferencias entre la limpieza del centro



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 7.

Ermua ha mejorado mucho con la peatonalización de calles y anchas aceras.	y algunos barrios (0 puntos)
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
La construcción de aceras más anchas evidencia una mayor prioridad a la persona peatona.	La accesibilidad a Santa Ana es dificultosa y requiere de mejoras. (10 puntos)
Se valora muy positivamente la peatonalización de las calles (Izelaieta, Marques de Valdespina y Zubiaurre)	Algunas aceras y pavimentos resultan resbaladizos cuándo llueve (8 puntos)
Las calles se encuentran limpias y bien equipadas.	Existen dificultades de accesibilidad y tránsito para las sillas de ruedas (baldosas con perfil pronunciado que hacen vibrar las sillas de ruedas y pueden llegar a lesionar a las personas (p.e. Okinzuri, Zubiaurre y Errebalburu), algunas pendientes de rampas) (5 puntos)
Se ha logrado ofrecer accesibilidad a los pasos de cebra.	Habilitar y equipar “puntos de encuentro” en barrios. Existen puntos de encuentro donde las personas se reúnen, bien de paso, bien para socializarse y que, a pesar de ser “informales” tienen gran aceptación. Habilitar y equiparlos con bancos, papeleras, etc. podría mejorar mucho la vida de estas personas y de los barrios en general (3 puntos)
No se evidencian grandes diferencias entre los barrios de Ermua.	Los vehículos ocupan las aceras, estando permitido en algunas de ellas. Incluso en velocidades muy reducidas son un claro peligro (2 puntos)
	El techo de las rampas de Ongarai se encuentra sucio (0 puntos)
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Existen aceras anchas en términos generales.	La accesibilidad a Santa Ana ha de ser mejorada. (10 puntos)
En los últimos años se ha mejorado mucho las barreras arquitectónicas, trabajando mucho en su eliminación.	Conviene regular la convivencia entre peatones/as y vehículos, sobre todo al poder aparcar en las aceras (4 puntos)
No se perciben diferencias entre barrios y el centro.	El ruido nocturno ocasionado por actividades de ocio y de limpieza es importante (4 puntos)
Las calles, barrios y centro se encuentran limpios y bien cuidados.	Existe ruido derivado del tráfico (aunque se espera se reduzca con la nueva variante) (0 puntos)
La variante va a suponer una mejora sustancial en el municipio al reducir los ruidos, el tráfico, etc. También la nueva estación del tren.	Conviene mejorar la seguridad de determinados pavimentos al ser muy resbaladizos (0 puntos)
La peatonalización del centro se valora muy positivamente.	

Edificios públicos

Grupo 2. Personas mayores de 60 años

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Buena ubicación del Hogar del Jubilado.	Ubicación del Centro de Salud. Destaca la dificultad de acceso por personas con movilidad reducida o incluso en sillas de ruedas o carros de niños/as y, en cualquier caso, la bajada desde el Centro de Salud (16 puntos)
Se está trabajando por eliminar barreras arquitectónicas. Destaca la instalación de ascensores Ongarai, rampas, escaleras mecánicas, etc.	Algunos edificios se encuentran infrutilizados sin usos adecuados a sus características. Destacan la Plaza del Mercado y el Ateneo (8 puntos)
Se ha trabajado mucho por la recuperación de edificios emblemáticos (p.e. Lobiano, Torreta, etc.)	El Hogar del Jubilado se ha quedado pequeño y además tiene algunos problemas de mantenimiento (goteras) así como la falta de



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 8.

	una mayor oferta de servicios (5 puntos)
El Ayuntamiento se encuentra bien ubicado en el centro del municipio.	La residencia de ancianos no dispone de ninguna zona al aire libre dónde poder salir sus usuarios/as (5 puntos).
Localización y estado del Polideportivo, el palacio de Lobiano y Ermua Antzokia.	El acceso a Torreta no es accesible (0 puntos)
Seguridad	
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Percepción positiva respecto a las medidas y seguridad diurna.	Falta vigilancia en horario nocturno. (19 puntos)
Vigilancia, por parte de la policía municipal, de los pasos de cebrá en las entradas y salidas desde los colegios.	Existen determinadas zonas que se consideran inseguras (Aparcamiento de Ongarai, pasos de San Lorenzo y Estación, tramo Zubiaurre, Aparcamiento Eizaga) (13 puntos)
Parking Público con 2 horas gratuitas.	
Mejora de la seguridad en San Pelayo, comparado con años anteriores.	
En general, hay buena iluminación a lo largo del municipio.	



EL TRANSPORTE



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 9.

TEMA 2 : TRANSPORTE

CONFIGURACIÓN GRUPOS FOCALES

Grupo	Fecha encuentro	Lugar	Total participantes	Nº hombres	Nº mujeres
Mayores de 60 años	23/01/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	16	9	7
Mayores de 60 años	26/01/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	9	5	4
Cuidadoras de personas mayores	01/02/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	11	2	9
Proveedoras servicios	27/01/2017 09:00 a 11:00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	11	6	5

CUESTIONES/ASPECTOS QUE ORIENTAN LA DINÁMICA DE LA SESIÓN

El coche. ¿Cómo se conduce por su municipio?

¿Está bien señalizado?

¿Se respetan las señales?

¿Los coches van a una velocidad adecuada?

¿Se respeta a los/as peatones/as?

El autobús. ¿Cómo es su experiencia utilizando el autobús?

- ¿Hay suficientes paradas?
- ¿Están bien localizadas?
- ¿Están bien resguardadas?
- ¿Hay suficientes autobuses para diferentes destinos?
- ¿Hay diferentes horarios?
- ¿Su precio es asequible?
- ¿Son accesibles?
- ¿Los utiliza con frecuencia?
- ¿Para qué lo utiliza?

El tren. ¿Cómo es su experiencia utilizando el tren?

- ¿Están bien ubicada la parada?
- ¿Son frecuentes?
- ¿Su precio es asequible?
- ¿Son accesibles?
- ¿Los utiliza con frecuencia?
- ¿Para qué lo utiliza?

Para la persona peatona ¿Cómo es la experiencia para moverse en Ermua como peatona?

- ¿Es agradable?
- ¿Hay pasos de cebra y semáforos suficientes?
- ¿Los semáforos duran el tiempo suficiente para cruzar?
- ¿Los coches les ceden el paso?
- ¿Existen zonas de peligro de accidentes?



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 10.

CONCLUSIONES

TRANSPORTE	
Transporte público	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Tanto en el caso del autobús como en el del tren, se considera que hay suficientes paradas, se encuentran bien ubicadas y están resguardadas de las inclemencias climáticas. Se considera que los horarios y la frecuencia de los servicios de de autobús y tren es adecuada para Bizkaia y Debabarrena (Eibar, Elgoibar, Deba, Mendaro, etc.)	Se considera que el transporte público con destino a Araba (concretamente Vitoria – Gasteiz) y el Aeropuerto es insuficiente. (15 puntos)
	El coste del peaje de la Autopista y el del Autobús se considera alto (10 puntos)
	En fines de semana y festivos los horarios y frecuencia del transporte público se considera insuficiente (4 puntos)
	La marquesina de Zubiaurre se encuentra en mal estado (2 puntos)
	Escasez de Taxis, sobre todo en horario nocturno. También se echa de menos la existencia de Taxi adaptados (1 punto)
	Escasez de autobuses con plataforma para sillas de ruedas y sillas de niños/as. (0 puntos)
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
El transporte público se considera suficiente para Bizkaia.	Escaso transporte público para Donostia y Araba. En este caso se reitera la necesidad del transporte a Donostia ya que a Ermua le

	corresponde el Hospital de Donostia para determinados servicios (p.e. mamografías) (9 puntos)
Hay suficientes paradas y se encuentran bien situadas.	El precio del transporte público en trayectos cortos se considera elevado (7 puntos)
La señalización de tráfico, tanto para peatones/as como para vehículos, es suficiente.	Taxis insuficientes y dificultad para contactar con éstos (4 puntos)
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Tanto en el caso de los autobuses como de los trenes, la frecuencia y los horarios son adecuados.	Se requiere la unificación de la tarjeta de transporte (Mugi, Barik) para su uso en los tres territorios (11 puntos)
Además, hay suficientes paradas, están bien situadas y las marquesinas se encuentran en buen estado.	Se considera que existen pocos autobuses con destino Donostia, Gasteiz y aeropuerto (8 puntos)
Se considera que la comunicación con las tres capitales es buena.	Se considera que hay pocos autobuses nocturnos, sobre todo que unan el hospital comarcal de Mendara con Ermua (4 puntos)
Los precios del transporte público son asequibles utilizando las tarjetas.	Se considera que el servicio de Taxi es deficiente (1 punto)
Destacan el servicio de ambulancia. Puntualidad, amabilidad y Disponibilidad.	Pocos autobuses adaptados para el largo recorrido (0 puntos)
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Los horarios y las frecuencias de trenes y autobuses a destinos como Eibar y Bilbao son adecuados.	Se considera mejorable el acceso a Donostia y Gasteiz (8 puntos)
Hay suficientes paradas y se encuentran bien resguardadas.	La unificación de tarjetas Mugi y Barik facilitaría su uso y reduciría el coste del transporte (6 puntos)



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 11.

Se valoran positivamente la posibilidad de reducir el coste del transporte utilizando las tarjetas Mugí y Barik.	Se considera mejorable el apeadero de Errotabarri (3 puntos)
	Carestía del precio del transporte de Lurraldebus y Bizkaibus (2 puntos)
	En algunos autobuses y algunas horas no se tiene espacio para ir sentado y se ha de viajar de pie, en algunos casos incluso por la autopista con el riesgo que supone para los/as usuarios/as (2 puntos)
	Escasez (o disponibilidad) de Taxis (1 punto)
	En ocasiones, el trato del personal de autobuses no resulta ser agradable (0 puntos)
Coche y viandante	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se valora positivamente la existencia de calles peatonales.	La existencia de vehículos aparcados y transcurriendo por las aceras es peligroso para los/as peatones/as. (13 puntos)
Se considera que hay suficientes pasos de cebra y se encuentran bien situados.	Se considera que hay insuficientes aparcamientos públicos (10 puntos)
Se valoran positivamente los badenes elevados de los pasos de cebra ya que obligan a los/las conductores/as a reducir la velocidad.	Las terrazas de establecimientos hosteleros y la ocupación de aceras por parte de algunos comercios dificultan el paso de peatones/as y sillas de ruedas por algunas aceras (6 puntos)
Se valora positivamente la OTA al provocar una mayor rotación de vehículos en el centro	En algunos pasos de cebra la visibilidad es muy mala (p.e. Zearkale) y ni la persona peatona ve los vehículos ni los/as conductores/as al/a peatón/a (2 puntos)
	Señalización de tráfico mejorable y escaso

	respeto y cumplimiento por parte de usuarios/as (0 puntos)
.	Escasos aparcamientos adaptados (0 puntos) Falta señalización en Izelaieta (0 puntos)
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se considera que hay pasos de cebra suficientes.	Aparcamientos insuficientes. Se aparca en las aceras con el riesgo que supone para los/as peatones/as (8 puntos)
Se valora positivamente la buena señalización de los caminos escolares.	El Autobús escolar para en el semáforo enfrente del Giroa dificultando la visibilidad y suponiendo un riesgo (6 puntos)
Se ha mejorado mucho en espacios peatonales (p.e. calles peatonales)	Se tiene la percepción de que no se respetan las señales, tanto por personas conductoras como por peatones/as. Pero se trata de un problema de civismo (3 puntos)
	Lo nuevo de Okinzuri requiere de badén (2 puntos)
	Algunos semáforos tardan en cambiar y duran muy poco para el caso de los/as peatones/as (1 punto)
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se considera que existen suficientes pasos de cebra.	Escasez de aparcamientos públicos (10 puntos)
Se valoran positivamente tanto el parking gratuito durante 2 horas (céntrico) como la instalación de la OTA.	Se considera como peligrosa la zona del cruce/paso de cebra de enfrente de la Caja Laboral porque los vehículos bajan muy rápido desde dirección Okinzuri. (9 puntos)
En términos generales, se considera que la señalización, tanto para el peatón como para los vehículos es correcta.	Se considera peligrosa la parada del transporte escolar enfrente del Giroa (4 puntos)



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 12.

	En términos generales, se considera que ni conductores/as ni peatones/as respetan la señalización (1 punto)
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
La circulación es fluida en todo el municipio salvo en horas punta. Además, esto mejorará con la variante.	Algunos pasos de cebra resultan peligrosos (p.e. Zearkale) (6 puntos)
Se valora positivamente el parking gratuito por dos horas y la OTA.	Se considera que se le da prioridad a los vehículos sobre los/as peatones/as (5 puntos)
Con la peatonalización de determinadas calles se ha mejorado la accesibilidad y las condiciones de los/as peatones/as.	Se considera que falta aparcamiento público (5 puntos)
Se considera que se circula adecuadamente	El hecho de compartir la acera con vehículos genera situaciones de riesgo (2 puntos)
La señalización es buena y existen semáforos y pasos de cebra suficientes y bien señalizados.	En hora punta se generan atascos en la nacional 634 a su paso por el municipio. (2 puntos)



LA VIVIENDA



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 13.

TEMA 3 : VIVIENDA

CONFIGURACIÓN GRUPOS FOCALES

Grupo	Fecha encuentro	Lugar	Total participantes	Nº hombres	Nº mujeres
Mayores de 60 años	23/02/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	8	3	5
Mayores de 60 años	27/02/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	10	6	4
Cuidadoras de personas mayores	01/03/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	12	2	10
Proveedoras servicios	24/02/2017 09:00 a 11:00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	9	4	5

CUESTIONES/ASPECTOS QUE ORIENTAN LA DINÁMICA DE LA SESIÓN

Las viviendas. ¿Cómo son las viviendas de su municipio?

¿Son asequibles?

¿Están adaptadas?

¿Están bien equipadas?

¿Son accesibles? ¿Los edificios tienen ascensor?

CONCLUSIONES

VIVIENDA	
Características de las viviendas	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Consideran que tienen algunos servicios básicos cercanos.	Resulta económicamente costoso mantener el confort en las viviendas (por el coste de agua y energía) (8 puntos)
	Existen edificios en Ermua dónde instalar un ascensor resulta prácticamente imposible (3 puntos)
	Existen escasos servicios cercanos en aquellos barrios que no resultan céntricos (3 puntos)
	Ermua tiene un amplio parque de viviendas antiguas dónde las reformas son muy costosas (2 puntos)
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Disponen de servicios básicos relativamente cercanos y se han instalado elementos (como ascensores) que permiten acceder a diferentes servicios de forma más fácil.	Consideran que el coste de mantener el confort en las viviendas es elevado (8 puntos)
La instalación de ascensores y rampas facilita el acceso a las viviendas.	Existen escasas ayudas para las reformas externas de los edificios (fachadas, estructuras, etc.) (6 puntos)
El confort de las viviendas lo consideran aceptable.	El coste de mantenimiento de las viviendas antiguas es elevado (4 puntos)
	Los edificios tienen problemas de diversa



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 14.

	índole para instalar ascensor (dificultades técnicas, administrativas, legislativas) (3 puntos)
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se ha hecho y se está haciendo un gran esfuerzo para facilitar el acceso a los edificios (hasta el portal de las viviendas) instalando rampas, ascensores, etc.	Coste elevado para el mantenimiento del confort en las viviendas (9 puntos)
Proximidad de todo tipo de servicios, excepto los relacionados con la salud al considerar el ambulatorio muy poco accesible.	Ermua cuenta con un parque de viviendas antiguas, con estructuras antiguas y difícilmente adaptables (5 puntos)
	Existe falta de información sobre recursos para la adaptabilidad de edificios (ascensores, accesos, etc.) tanto de normativa, como técnica o de ayudas. (5 puntos)
	La accesibilidad no se considera prioritaria en los edificios. (4 puntos)
	Las soluciones que pueden responder a cada caso son muy diferentes lo que eleva el coste de éstas (1 puntos)
	El mantenimiento de fachadas y tejados es muy costoso (0 puntos)
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se está mejorando mucho la accesibilidad a los edificios y viviendas de Ermua.	Existe una cantidad importante de viviendas antiguas (incluso con instalaciones deterioradas) lo que dificulta la adaptación de las viviendas. (8 puntos)
Se están construyendo y prevén construir nuevas viviendas de calidad y a precio	Las personas mayores muestran resistencia al cambio al tener que trasladarse a otra vivienda

asequible.	dónde les permita ser más independientes (o salir de casa) (6 puntos)
Las viviendas nuevas se construyen en términos de accesibilidad.	Existe un gran desconocimiento de recursos que facilitan la adaptación de viviendas (3 puntos)
Existe un manual / guía para reformar las viviendas en términos de accesibilidad.	Los servicios bancarios se encuentran concentrados en el centro y se echan de menos en otros barrios (1 punto)
Movilidad e independencia	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Mientras se encuentran sin problemas de movilidad las viviendas les permiten ser autónomos/as y moverse fácilmente.	La adaptación y reforma de las viviendas actuales resulta tan complicada que proponen la construcción de viviendas adaptadas y crear facilidades de acceso a las personas mayores. (8 puntos)
	No se consideran suficientemente informados/as sobre las alternativas existentes en materia de movilidad en la vivienda. Tampoco de tipos de reformas, ayudas, etc. Requieren un mayor grado de información en todo este ámbito. (8 puntos)
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
La configuración actual les permite ser independientes y moverse con comodidad en sus viviendas. Aunque reconocen que en la actualidad no tienen problemas de movilidad. En caso de tener problemas de movilidad su vivienda debería ser reformada en muchos	Adaptar las viviendas actuales resultaría económicamente muy costoso. En muchos casos se trata de viviendas antiguas, con configuraciones dónde las adaptaciones resultarían muy costosas (p.e. pasillos centrales, etc.) (11 puntos)



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 15.

casos.	
	Falta información sobre criterios de adaptabilidad de viviendas así como ayudas existentes con tal fin (7 puntos)
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Las viviendas se encuentran bien adaptadas siempre y cuando no existan problemas de movilidad recudida.	La gran mayoría de las viviendas actuales no se encuentran adaptadas y su adaptación en un futuro va a resultar muy costosa. (13 puntos)
Los sistemas de almacenamiento actuales son adecuados, aunque en situaciones de movilidad recudida la situación cambiaría al disponer de mucho almacenamiento elevado.	Falta información sobre soluciones de adaptación de viviendas (9 puntos)
	Existen pequeñas barreras arquitectónicas muy comunes dentro de la vivienda (escalón para acceder al balcón, etc.) (1 punto)
	Se requieren cambios de costumbre en lo que al almacenamiento concierne para poder encontrarse accesible en el futuro (reducir tendencia a almacenar todo y no despojarse de nada) (1 punto)
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
La sociedad está cada vez más concienciada sobre la problemática de la movilidad y accesibilidad dentro de la vivienda.	El acceso a las viviendas en caso de emergencia es muy complicado (6 puntos)
Existen ayudas económicas para la adaptación de viviendas además de otros recursos como manuales y guías de referencia.	Falta información sobre recursos para la adaptación de las viviendas y la prevención de accidentes (5 puntos)
La normativa obliga a construir las viviendas	Las personas mayores tienen muchos

con criterios de accesibilidad y a construir un número de viviendas determinadas orientadas a personas con movilidad reducida.	problemas para hacer las labores domésticas más habituales (hacer la cama, colgar la ropa, etc.) No existe una normativa específica para viviendas de personas mayores (3 puntos)
--	---

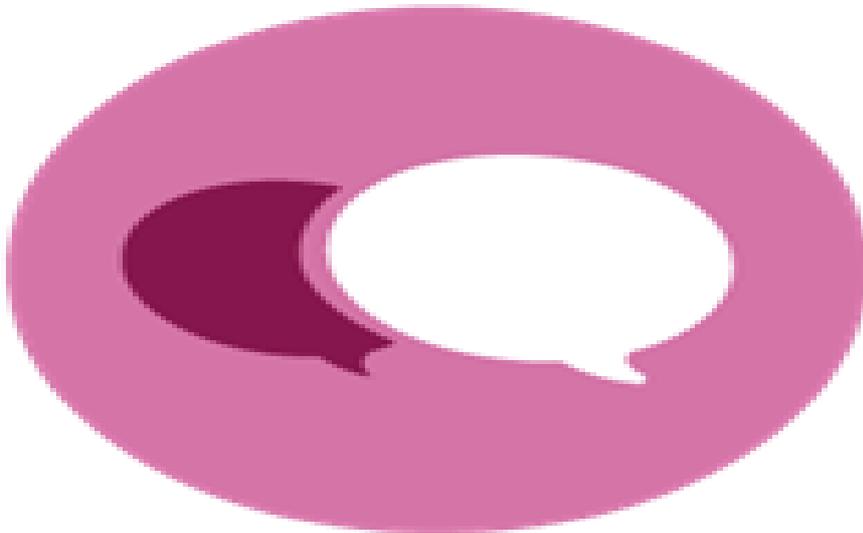


AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 16.



LA PARTICIPACIÓN Y EL TEJIDO SOCIAL

TEMA 4 : PARTICIPACIÓN Y TEJIDO SOCIAL

CONFIGURACIÓN GRUPOS FOCALES

Grupo	Fecha encuentro	Lugar	Total participantes	Nº hombres	Nº mujeres
Mayores de 60 años	27/03/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	17	10	7
Mayores de 60 años	30/03/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	6	3	3
Cuidadoras de personas mayores	29/03/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	13	11	2
Proveedoras servicios	30/03/2017 09:00 a 11:00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	12	3	9

CUESTIONES/ASPECTOS QUE ORIENTAN LA DINÁMICA DE LA SESIÓN

La familia, vecinos/as y amigos/as

¿Tiene contacto frecuente con sus familiares, vecinos/as y amigos/as?

¿A qué distancia está su casa de la de sus familiares?

¿Se intercambian ayuda con familiares, amigos/as y vecinos/as? ¿De qué tipo?



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 17.

Las tiendas y comercios ¿Cómo es su experiencia en tiendas y comercios?

¿Hay suficientes?

¿Son accesibles?

¿Están cerca de su casa?

¿Conoce a los/as comerciantes?

¿Cómo es su trato con los/as comerciantes?

¿Frecuenta los mismos comercios? ¿Por qué?

¿Existe la posibilidad de solicitar pedidos a domicilios?

Los bares y restaurantes

¿Hay suficientes?

¿Son accesibles?

¿Están cerca de su casa?

¿Conoce a los/as camareros/as y/o dueños/as?

¿Cómo es su trato con ellos/ellas, cómo se relaciona?

¿Frecuenta los mismos bares y restaurantes? ¿Por qué?

¿Existe la posibilidad de solicitar pedidos a domicilios?

Tiempo libre ¿Cómo disfruta de su tiempo libre?

Actividades culturales y ocio: Teatro, cine, exposiciones, música, danza, baile...

¿Cómo se informa de las actividades culturales y de ocio?

¿Cree que hay una amplia oferta?

¿Los lugares donde se realizan están bien ubicados?

¿Son accesibles?

¿Los precios son asequibles?

¿Hay actividades gratuitas?

¿Asiste con frecuencia?

¿Con quién asiste?

CONCLUSIONES

PARTICIPACIÓN Y TEJIDO SOCIAL	
Relaciones con familiares, vecinos/as y amigos/as	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
En términos generales valoran positivamente el tejido social que tienen en todos los niveles (familiares, vecinos/as y amigos/as)	Se ha dado un cambio social dónde la integración de la mujer en el mundo laboral, los horarios laborales, etc. hace que mantener una estrecha relación con vecinos/as, amigos/as e incluso familiares es más complicado.
Consideran que tienen una buena relación con sus familiares, sobre todo con sus descendientes. Su entorno familiar se encuentra, en términos generales, cerca. Bien en el propio pueblo o en pueblos limítrofes. En cualquier caso, los medios de transporte han avanzado tanto que han acercado las distancias.	Resulta más complicado mantener una estrecha relación con sus vecinos/as debido a los cambios sociales mencionados y una mayor movilidad de las personas de una vivienda a otra.
Tienen una estrecha relación con sus vecinos/as. Muchas de las personas asistentes viven en el mismo barrio y edificio durante muchos años, lo que les ha permitido crear estrechos lazos.	A su vez, esta mayor movilidad de las personas no permite generar lazos de confianza. La diferencia de edad también influye en estas relaciones con los/las vecinos/as.
En Ermua se respira un buen ambiente lo que facilita las relaciones entre sus vecinos/as, generando lazos de amistad. Consideran que Ermua destaca por la diversidad y la solidaridad de sus vecinos/as.	La percepción de seguridad ha disminuido. Se hace referencia a que hace unos años todas las puertas estaban abiertas. Ahora están cerradas con medidas de seguridad.
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 18.

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Consideran que en términos generales la gente es buena y está dispuesta a mantener lazos sociales.	Se han dado y están dando cambios sociales que dificultan mantener vínculos familiares y sociales estrechos.
En cualquier caso, consideran que las distancias no son una barrera para mantener una relación fluida con la familia. Se trata más del compromiso con la familia.	Algunos/as hijos/as han tenido que salir del municipio e incluso de la comunidad por motivos laborales, aunque los medios de transporte actuales permiten visitarlos periódicamente.
Destacan el papel que tienen las personas mayores en el cuidado de los/las nietos/as Consideran MUY IMPORTANTE el vínculo con los/las vecinos/as. Son en muchos casos las personas más cercanas (físicamente) y a las que se recurre en situaciones difíciles o de emergencia. Es por ello que se ha de mantener y reforzar esta relación.	El tejido social de una persona depende en gran medida de su condición física. Personas que tienen problemas de movilidad reducida ven más difícil mantener estas relaciones sociales.
Consideran que mantienen una buena relación y de confianza con los/las vecinos.	
Los barrios tienden a ser espacios dónde los vínculos sociales son más estrechos (que en el centro). Sobre todo en el caso de personas de movilidad reducida.	
Las calles peatonales y los ascensores (accesibilidad) facilitan el poder mantener relaciones sociales.	
Espacios de encuentro como el Hogar del Jubilado facilitan las relaciones sociales entre las personas mayores.	
Destacan de Ermua su carácter solidario.	

Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Las personas con alguna carencia o discapacidad “visible” reciben ayuda, tanto de familiares como de personas cuidadoras, Nagusilan etc.	Se han dado cambios sociales que afectan mucho en la relación y cuidado de personas mayores (cambios laborales, horarios, etc.)
Destacan la solidaridad que se da entre las personas mayores (amigos/as, etc.)	Las personas mayores con cierto nivel de dependencia necesita de personas que les empujen a socializar, de lo contrario se encierran en sí mismas.
Los/las vecinos/as de una misma generación son las que más estrechas relaciones poseen. Sin embargo, este tipo de relaciones no se dan en tal medida con vecinos/as de otras generaciones.	Los/as hijos/hijas en algunas ocasiones no se implican lo suficiente, sobre todo con personas cuando se ven independientes, aunque tienen otras carencias emocionales como la soledad. Es más fácil implicarse ante problemas “visibles” (físicos) que ante emocionales, bien porque no somos capaces de detectarlos, bien porque pasan más desapercibidos.
Espacios como la iglesia ejercen un papel socializador importante, sobre todo en personas con cierto grado de dependencia ya que es un espacio que frecuentan y se encuentran a la misma hora.	Existen muchas personas que se sienten solas y no lo verbalizan. (Ni nos lo dicen ni lo queremos ver)
Se proponen programas de información para detectar problemas (p.e. a vecinos/as) como el no percibir ruidos, etc.	Las personas mayores con enfermedades largas no reciben tanto apoyo por parte de sus amigos/as ya que es mucho el tiempo que hay que mantener “implicando” a esta persona.
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
En términos generales las personas mayores mantienen una buena relación con sus familiares.	Los cambios sociales como la incorporación de la mujer al mundo laboral dificultan mantener una estrecha relación con familiares, amigos/as



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 19.

	y vecinos/as.
Mientras la mujer mantiene más vínculos familiares los hombres tienden a mantener sus vínculos de amistad más que las mujeres.	Las personas mayores independientes son las que en muchos casos ofrecen apoyo a otras personas mayores con más necesidad de compañía o por limitaciones físicas.
Destaca la importancia de los/las vecinos/as por tratarse de las personas más cercanas (tanto física como relacionalmente en ocasiones).	Existe un fenómeno destacable entre personas que son independientes aunque tienen sentimientos de soledad. Estas personas no verbalizan sus sentimientos y emociones porque no quieren molestar a sus allegados pero su sufrimiento es importante. En ocasiones generan vínculos por necesidad. A las personas mayores en ocasiones les cuesta reconocer que necesitan ayuda, aunque con el paso del tiempo y el deterioro de sus capacidades acaban reconociéndolo.
Destacan los espacios relacionales de Zubiaurre y San Pelayo.	La ley de dependencia de Bizkaia no ayuda a que los/as familiares puedan contratar una persona que ayude a las personas mayores.
Ermua es una ciudad donde es fácil relacionarse. Los espacios de relación son múltiples (el trabajo, la huerta, el barrio, etc.) generándose múltiples vínculos.	Las relaciones entre vecinos/as se han debilitado, motivado principalmente por los cambios sociales (horarios, modelo social, menor vida de barrio) y de configuración del espacio (ascensores que te llevan desde el garaje hasta la puerta de tu vivienda)
En cada barrio existe una “sucursal del hogar del jubilado” dónde se reúnen y se socializan	Las infraestructuras de accesibilidad (ascensor, rampa, etc.) han acercado los barrios al centro. Esta casuística también ha generado que la identidad de los barrios se diluya y se den menos espacios de relación en estos barrios.
Relaciones con establecimientos comerciales, hosteleros/as y servicios	

Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Tienden a frecuentar los mismos comercios, establecimientos hosteleros y de servicios.	Se han dado cambios sociales que hacen que se frecuenten en mayor medida los grandes almacenes y se recurra a Internet para hacer sus compras por parte del colectivo más joven. Esta tendencia a recurrir a grandes establecimientos e Internet hace que los pequeños comercios locales no puedan disponer de variedad (por si no lo venden), lo que hace que las personas no recurran a estos comercios, generando un círculo negativo en esta dinámica.
Las relaciones con sus profesionales es buena y existen lazos de relación estrecha.	De hecho, los motivos para recurrir al pequeño comercio difiere dependiendo de lo que se va a adquirir. En comercios de alimentación y de bienes básicos (pan, etc.) valoran la relación y la calidad del producto. En comercios de moda valoran en mayor medida la variedad. En hostelería valoran el espacio y tienden a ser más fieles independientemente de las relaciones.
Los motivos que hacen que frecuenten los mismos comercios son básicamente las relaciones que tienen con sus profesionales y la calidad que ofrecen, sobre todo en el caso de los comercios de alimentación. También valoran el servicio que les ofrecen estos pequeños comercios.	Las personas mayores todavía desconfían en Internet, aunque entre los más jóvenes de este colectivo se detecta una tendencia superior a hacer uso de Internet para la compra de determinados bienes.
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Mantienen los hábitos de frecuentar los	Los cambios sociales están también influyendo



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 20.

mismos establecimientos.	en los hábitos de compra. Cada vez se compra menos en el pequeño comercio local y esto provoca a que tiendan a desaparecer. La desaparición del comercio local (y de barrio) afecta directamente a las relaciones sociales ya que en muchos casos asumen el papel de punto de encuentro de personas mayores.
Valoran la relación con las personas de los establecimientos hosteleros.	Depende del tipo de establecimiento la confianza influye de diferente forma al acercarse. La confianza con personal dependiente de determinadas tiendas dificulta acceder a éstas a conocer su oferta (p.e. con tiendas de moda)
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se percibe mucho respeto y atención hacia las personas más mayores por parte de los/las comerciantes, camareros/as etc.	Las personas más mayores pierden la capacidad de gestionar su dinero y es aquí donde la familia ha de ejercer de salvaguarda.
Las personas mayores tienden a frecuentar los mismos establecimientos, en muchas ocasiones por la confianza y la seguridad que les generan sus profesionales.	
Las personas mayores no frecuentan centros comerciales por lo que tienen a acudir al pequeño comercio local.	
Destacan que hay un “pequeño hogar del jubilado” en cada barrio (normalmente un bar que hace de lugar de encuentro)	
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Las personas mayores tienden a frecuentar	En el caso de los establecimientos hosteleros y

los mismos comercios (sobre todo pequeños comercios de alimentación) por las relaciones tanto con sus profesionales como con las personas que se relacionan alrededor del comercio. Los pequeños comercios son un importante recurso para la relación entre personas mayores.	los servicios no influye tanto las relaciones con sus profesionales como en el caso de la “tienda de barrio”.
---	---

Tiempo libre y ocio

Grupo 1. Personas mayores de 60 años

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Son consumidores de cultura y valoran muy positivamente la oferta cultural de Ermua.	Consideran que el coste de acceder a las instalaciones del IMD es caro y no tienen bonificaciones por ser mayores.
Consideran que Ermua tiene un tejido asociativo muy potente y comprometido que ha de ser reforzado ya que es un bien que no se da en otros pueblos de los alrededores y genera mucha riqueza local. Practican ejercicio físico y consideran que Ermua dispone una buena oferta para poder practicarlo.	Opinan que no tienen oferta de actividades para formarse. Mencionan el caso de la escuela de la experiencia de Eibar y consideran que se debería de reforzar este tipo de actividades en Ermua.
	Consideran que las personas mayores no están suficientemente implicadas y creen que se podría reforzar su participación e implicación organizando actividades dónde se ponga en valor su experiencia.

Grupo 2. Personas mayores de 60 años

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Valoran muy positivamente la oferta cultural de Ermua. Aunque consideran que en Ermua hay más afición a estar con los/las amigos/as que a la propia cultura	Consideran que la oferta cultural es cara (salvo el bono del cine) y que algunos horarios (como el del teatro) pueden resultar tarde para los hábitos de las personas mayores.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 21.

(más afición a la calle que a la cultura)	
Practican ejercicio físico habitualmente. Valoran muy positivamente la oferta deportiva de Ermua, aunque hay personas que prefieren la autonomía de horarios y de práctica (pasean por dónde quieren y a la hora que mejor les viene, en lugar de atenerse a una práctica establecida)	Algunas personas pueden creer que no están preparadas para acceder a determinados talleres (p.e. informática, pintura, etc.). Tal vez se requiera de una mayor información sobre la oferta y sus características.
Hay una oferta interesante de talleres organizados por la casa de la mujer, Osakidetza (sobre la diabetes), taller de informática, etc.	
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Son las personas cuidadoras las que les ayudan a gestionar su tiempo libre, pero ante la escasa oferta tienden a frecuentar cafeterías.	Para las personas dependientes no hay ninguna oferta cultural, de actividad física, talleres, etc. Hay un límite cognitivo a partir del cuál no hay ninguna oferta para estas personas.
La unidad de respiro del centro de día ofrece una alternativa de respiro o descanso a las personas cuidadoras.	Existen algunos (pocos) talleres para las personas más mayores (taller de memoria) y sus cuidadores/as (relajación).
La oferta cultural también abarca una oferta para personas mayores, pero siempre y cuando no tengan ningún deterioro cognitivo.	Existe cierto vacío entre el centro de día y las personas que por su grado de dependencia no pueden acudir a éste.
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
El acceso a la cultura depende del nivel de educación de la persona mayor. En cualquier caso, se tiende a que este nivel educativo/cultural se incremente en	El consumo de cultura no es destacable entre el colectivo de personas mayores. Al ser un municipio pequeño la oferta es genérica y no permite diseñar una oferta específica para este público. En

generaciones venideras.	cualquier caso, tienden a consumir más cine que teatro y música.
Las personas mayores participan en actividades físicas y disponen de una amplia oferta tanto pública como privada (IMD, Lobiano, Ongarai, Iniciativas Privadas, etc.)	Consideran que no hay mucha oferta de talleres, aunque se organizan algunos desde la casa de la mujer, Cáritas, etc. Destacan el taller de memoria por tener lista de espera.
Se valora positivamente la iniciativa ErmuaMugi como medio de relación y vínculos que provoca al encontrarse las personas en una misma ruta.	
Las sociedades gastronómicas también ejercen de lugar de encuentro.	
Se está dando una “nueva generación” de personas jubiladas, más activas y con inquietudes de carácter más cultural, intelectual, etc. y que además están más preparados/as. Se requiere facilitar la creación de iniciativas adecuadas a estas personas.	
Existen iniciativas autogestionadas por las propias personas mayores (costura, punto, etc.)	



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 22.



PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y
EMPLEO

TEMA 5 : PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO

CONFIGURACIÓN GRUPOS FOCALES

Grupo	Fecha encuentro	Lugar	Total participantes	Nº hombres	Nº mujeres
Mayores de 60 años	24/04/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	14	8	6
Mayores de 60 años	27/04/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	10	4	6
Cuidadoras de personas mayores	26/04/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	7	2	5
Proveedoras servicios	28/04/2017 09:00 a 11:00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	11	6	5

CUESTIONES/ASPECTOS QUE ORIENTAN LA DINÁMICA DE LA SESIÓN

Participación, asociacionismo y voluntariado

¿Conoce las asociaciones y organizaciones de voluntariado?

¿Conoce las oportunidades de voluntariado que se ofrecen?

¿Cómo se informa?

¿Participa de la vida ciudadana?



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 23.

¿Le gustaría participar más de la vida ciudadana de su municipio?

Empleo

¿Qué opina sobre la jubilación?

¿Qué opina sobre las prejubilaciones o el alargamiento de la edad de jubilación?

¿Existen oportunidades de trabajo para personas mayores?

CONCLUSIONES

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO	
Participación ciudadana	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Existen personas mayores muy activas que participan en cantidad de iniciativas de voluntariado y orientadas a la ciudadanía.	Se considera existe mucho desconocimiento sobre el asociacionismo, el voluntariado y el trabajo que hacen estas personas y organizaciones.
La participación depende en gran medida de la personalidad ya que quién ha sido activa sigue siendo cuando es mayor. En algunos casos reduce la carga de esta participación motivado por el cansancio, pero sigue siendo activa. Cuando llega este momento concentran su participación en uno o unos pocos temas.	En ocasiones, los canales empleados para comunicar actividades de participación y voluntariado no son adecuados para las personas objetivo.
La participación depende de la temática. Cada persona participa en aquellos temas de su interés.	La participación se concentra en una minoría que participa en muchas actividades. Esta participación no está extendida a muchas personas. Esto hace que “siempre estén las mismas personas” en muchas actividades.

	Se considera que existe cierta diferencia en la participación por sexos, siendo las mujeres quienes están más presentes en actividades de participación y voluntariado.
	Identifican dificultades para encontrar relevo en determinadas asociaciones o actividades de voluntariado.
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Consideran que están informados/as sobre actividades de asociacionismo y voluntariado, aunque se matiza que depende de la persona. "Quién quiere enterarse se entera"	En general, opinan que las personas mayores participan poco. Es decir, que la participación no está extendida.
La participación depende de las necesidades e intereses de las personas, y obviamente, de la voluntad de la persona. "Quién quiere participar, participa"	Siempre son las mismas personas las que participan en las diferentes actividades y ven que tienen dificultades para el relevo.
La participación, además de favorecer y beneficiar al destinatario, también aporta mucho a la persona que participa.	Se ve la necesidad de informar en mayor medida y poner en valor la actividad que se hace desde las diferentes asociaciones y actividades de participación y voluntariado.
La participación es algo que se contagia, sobre todo entre descendientes. Si padres y madres son participativas es más fácil que lo sean sus hijos/as.	Consideran que hay 3 tipos de personas en las asociaciones. Las personas activas, las que simplemente van y las críticas. Se ha de incidir en las personas que simplemente van para poder extender la participación.
Las personas que participan es porque lo han hecho siempre. Son activas desde siempre	
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Existe cierto interés por parte de las personas mayores para participar en iniciativas	El trabajo de voluntariado recae en determinadas ocasiones en pocas personas



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 24.

ciudadanas.	(siempre son las mismas) y mayores, sin relevo.
Ermua se caracteriza por disponer muchos canales de participación ciudadana.	Las personas mayores están cansadas y no pueden participar como lo hacían anteriormente.
Ante necesidades especiales y emergencias consideran que la ciudadanía de Ermua es muy solidaria y se moviliza mucho.	Existe una mayor implicación por parte de las mujeres que de los hombres en procesos participativos.
Existen mayores probabilidades de implicarse en actividades solidarias y de voluntariado cuándo se ha sufrido un problema relacionado (cuándo te toca)	Se considera que los procesos participativos formales son novedosos y que la ciudadanía no está preparada.
El trabajo de voluntariado aporta mucho al propio / a la propia voluntario/a.	
Se propone aprovechar la dinámica actual para “generar” nuevas personas voluntarias.	
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
La participación depende de la temática y la motivación de la persona hacia ella. Las personas deciden participar según sus intereses.	Se requiere poner en valor en mayor medida la labor de las asociaciones y las personas voluntarias.
Existe una amplia participación por parte de las personas mayores en actividades de voluntariado y participación ciudadana.	Algunas personas necesitan un pequeño empujón (palanca) para empezar a participar. Tal vez no hayan participado activamente antes y una vez se jubilan no saben cómo dar el salto. La información y la puesta en valor de las actividades de voluntariado y participación pueden ejercer de palanca para que algunas personas empiecen a participar.
Se considera que Ermua posee un tejido	La participación se concentra en algunas

asociativo muy potente, más que otros municipios.	personas, sin que se haga extensiva. Existe la percepción de que “siempre son los/as mismos/as”.
Las personas que se han mantenido activas toda la vida continúan participando una vez se jubilan.	Existe un tipo de actividad de “voluntariado” que no está formalizado ya que no se relaciona con ninguna asociación y que puede que las personas mayores lo estén ejerciendo. (p.e. visita a personas en residencia, hospitales, etc.)
Empleo	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Las personas mayores destacan por la experiencia que poseen y consideran que no aprovechar esta experiencia es perder mucho valor.	Existen diferencias entre sexos una vez se jubilan. Las tareas domésticas y otros compromisos (cuidado de niños/as) se asumen en mayor medida por parte de las mujeres.
Continuar trabajando depende del tipo de trabajo y tiene que ser voluntario. En cualquier caso, continuar trabajando una vez se alcance la edad de jubilación debería ser sólo para trasladar la experiencia, de lo contrario se estaría dificultando aún más el acceso de las personas jóvenes al mercado laboral.	La jubilación debería depender del tipo de trabajo. Algunos trabajos son más duros y requieren una edad de jubilación más temprana. Otros trabajos son más susceptibles de continuación una vez se alcance la edad de jubilación.
	Las personas mayores que quieren continuar lo hacen por el tipo de trabajo, pero no continuarían en el tipo de relación que exige un gran compromiso (horarios, objetivos, etc.). Necesitarían un marco laboral más flexible.
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se han dado y se están dando cambios sociales importantes que hace que personas	No hay oportunidades laborales para personas mayores. Algunas tal vez no puedan jubilarse



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 25.

de 60 y 65 años se encuentren en condiciones de salud muy buenas. La esperanza de vida y la calidad de vida a partir de los 60 años ha mejorado mucho.	por motivos económicos y para ellas no hay oportunidades.
Las personas mayores quieren y deben jubilarse. Esta generación ha trabajado muchos años ya que empezaron a trabajar de muy jóvenes y necesitan descansar y hacer cosas que no podían hacer antes.	Hay diferentes tipos de trabajos y la jubilación debería de adaptarse a cada tipo de trabajo.
Consideran que es positivo trasladar la experiencia de las personas mayores a las personas jóvenes, pero sin que suponga ocupar un puesto de trabajo o dificultar la contratación de personas jóvenes que lo releven.	Algunas personas mayores se enfrentan a un cambio sustancial en sus vidas al jubilarse. Sería positivo ayudar a buscar utilidad y actividades que les motiven.
	La jubilación debería depender del tipo de trabajo.
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se considera que no se puede perder la experiencia de las personas mayores y que hay que aprovecharla para que los/las jóvenes no cometan los mismos errores.	Se puede adaptar el trabajo a las personas mayores. Sin que suponga una carga de stress ni un compromiso como antes, pero que permita a la persona mayor que quiera continuar con una actividad que la motiva.
La continuidad en el trabajo depende mucho del tipo de trabajo.	
Jubilarse les permite a las personas mayores hacer cosas que no han podido hacer antes. Consideran que hay que dejar sitio a la gente joven.	
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Seguir trabajando depende del tipo de profesión. Hay profesiones que lo dificultan y otras que son más susceptibles de plantear una continuidad.	No existen oportunidades laborales para personas mayores.
Para aquellas personas que quieren seguir trabajando se podría formalizar opciones de actividades de voluntariado alineados con sus intereses.	La velocidad del avance tecnológica es tan alta que dificulta mucho mantenerse actualizado, sobre todo a personas mayores.
	La continuidad depende de situaciones personales (estado de salud, situación económica, etc.). El propio sistema no permite ser tajante con la jubilación ya que existen situaciones personales muy diversas. Por ejemplo, el hecho de que se tengan hijos/as tan tarde hace que cuando éstos/as se encuentren en edad para cursar estudios universitarios prácticamente sus padres y madres se encuentren en edad de jubilación, pero las pensiones no permitan hacer frente a los gastos de sus estudios.
	Personas que necesitan dinero pero no existen oportunidades laborales para las personas mayores tienden a trabajar en economía sumergida. Sobre todo mujeres mayores. Existen dificultades para acceder a otros modelos laborales que pueden adaptarse mejor a las personas mayores (horarios, tiempos de trabajo, etc.)



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 26.



EL RESPETO Y
LA INCLUSIÓN

+



COMUNICACIÓN
E INFORMACIÓN

TEMA 6 y 7 : RESPETO E INCLUSIÓN + COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

CONFIGURACIÓN GRUPOS FOCALES

Grupo	Fecha encuentro	Lugar	Total participantes	Nº hombres	Nº mujeres
Mayores de 60 años	25/05/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	6	4	2
Mayores de 60 años	29/05/20 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	8	5	3
Cuidadoras de personas mayores	31/05/2017 18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	8	2	6
Proveedoras servicios	02/06/2017 09:00 a 11:00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	15	3	12

CUESTIONES/ASPECTOS QUE ORIENTAN LA DINÁMICA DE LA SESIÓN

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

¿Cómo se informa de los eventos que se realizan en su municipio?



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 27.

- ¿Qué medios utiliza?
- ¿La información es suficiente?
- ¿Es fiable?
- ¿Es accesible?
- ¿Es satisfactoria?
- ¿Es fácil de entender?
- ¿Qué dificultades encuentra?
- ¿En qué grado utiliza Internet para enterarse de lo que ocurre en su municipio?

CONCLUSIONES

RESPECTO E INCLUSIÓN + COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	
Respeto e inclusión	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
En términos generales, creen que las personas mayores son respetadas y así lo sienten.	El respeto ha de ser mutuo, de jóvenes a mayores y viceversa.
El respeto hacia las personas mayores es cuestión de educación y ésta viene inculcada por las madres/padres.	Debería de existir una mayor comunicación entre o feed-back entre las personas mayores y la administración local.
Consideran que participan en las decisiones familiares, siempre y cuando les afectan.	
Se sienten integrados en la vida del municipio.	
La percepción es que se cuenta con las personas mayores ante determinadas decisiones municipales y se da opción a	

participar y dar su opinión.	
En Ermua la ciudadanía se moviliza con facilidad.	
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se está dando una “nueva generación de jubilados/as” más participativos y que se integran en otros espacios de decisión/participación (p.e. escuela de la experiencia y dinámicas que se fomentan desde este grupo)	Se ha dado un cambio social importante en un breve espacio de tiempo. Las personas jóvenes han perdido determinados valores que prevalecían antes.
	Se ha dado un cambio en las relaciones familiares, aunque consideran que antes determinados valores se llevaban a situaciones extremas.
	En términos generales, consideran que se pide poco la opinión a familiares mayores, aunque depende de algunos factores como: <ul style="list-style-type: none"> - Edad - Relación que se ha tenido previamente. - Situación de la persona (cognitiva, etc.)
	Se cuenta poco con las personas mayores en las decisiones municipales, aunque reconocen que cada vez es mayor su participación.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 28.

	No existe un interlocutor reconocido entre las personas mayores y el Ayuntamiento. Se propone la creación de un consejo de personas mayores.
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Los/las jóvenes que han estado cerca de las personas mayores tienden a ser más respetuosas.	Se ha dado un cambio social y un cambio educativo, de forma que la percepción es que ahora se respeta menos a las personas mayores.
En general se cuenta con las personas mayores y se les consulta las decisiones que les implican.	Las personas mayores a veces se vuelven “vagas” y no tienden a tomar decisiones. Con personas muy mayores las decisiones las tiene que tomar su familiar.
Se considera que existen opciones para participar, pero en muchas ocasiones no nos enteramos y/o pasamos. Se propone continuar con iniciativas dónde se implique a las personas mayores.	La participación en la vida de la ciudad depende de la edad.
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Existen muchas situaciones de amabilidad pero tendemos a fijarnos en lo negativo.	Se está dando un cambio social a gran velocidad que tiende hacia el individualismo e incide sobremanera en la educación. En esta transición se están perdiendo los modales y hemos pasado de una educación basada en el miedo, a una educación que busca la libertad, pero llegando en algunos casos al libertinaje

Entre las personas mayores hay diferentes colectivos por edad. A las personas entre 60 y 75 años (aprox.) no se las ve como mayores	A las personas mayores, tal vez no se les respete por el hecho de ser mayores, si no por alguna necesidad latente.
Resulta fundamental ante este gran cambio social la educación que reciben los/las jóvenes en su casa.	Las personas mayores muestran en ocasiones poco respeto sobre las personas más jóvenes. Han perdido la paciencia.
	No se percibe un mensaje coherente entre los que se promulgan desde la familia y la educación y los medios de comunicación.
Comunicación e información	
Grupo 1. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Medios empleados: <ul style="list-style-type: none"> - Prensa escrita - Carteles a pie de calle - Resumen de todas las noticias de Ermua que realiza la biblioteca. - Agendas culturales de bolsillo en bares. - DrogetenIturri (aquellas personas que hablan euskera) - Bandos. - Y sobre todo... el boca a boca 	Perciben cierta sobre-información. Hay mucha información y no llegan a asimilar todo. Necesitarían cierto filtro de acuerdo a sus intereses.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 29.

entre las personas.	
Tienen la percepción de que existen muchos canales de información y que están informados/as.	Según la temática, resulta complicada su comprensión, sobre todo si es algo administrativo con el Ayuntamiento. En este caso tienden a acudir a Abiapuntu.
Valoran muy positivamente Abiapuntu como centro de información para todo lo relacionado con el Ayuntamiento.	Echan de menos una relación más directa los/las representantes políticos/as del municipio. Aunque son conscientes de que han de respetar su tiempo y espacio, sin atosigarles en la calle.
Cada vez se utiliza más Internet como medio de información. Actualmente lo utilizan para informarse a través de whatsapp, Ermua Opina (Grupo de Facebook) o la prensa online.	
Valoran positivamente la atención que reciben por parte de las personas del ayuntamiento	
Grupo 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Canales que se emplean:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prensa – Internet - Carteles - Cuadernillo cultural - DrogetenIturri (sólo en euskera) 	Tienen la percepción de que pierden mucha información y de que no están informados, aunque creen que la información existe. Aunque creen que son los/las responsables de esta situación.

<ul style="list-style-type: none"> - En menor medida Nahita. - NO escuchan la radio para noticias 	
<p>Valoran positivamente el Canal de TV que hubo en su día aunque son conscientes del coste que puede tener mantenerlo.</p>	<p>Algunos canales que se utilizan como canales de información son en realidad canales de opinión (p.e. Ermua Opina) por lo que carecen de rigor.</p>
<p>Proponen la creación de una publicación mensual dónde se informe de lo más importante que ha acaecido en el municipio junto con una agenda de actividades futuras.</p>	<p>Hacen poco uso de Internet. Consideran que no saben buscar lo que necesitan y que se debería de formar/capacitar en la búsqueda y uso de Internet para las necesidades de cada persona.</p>
	<p>Se propone poner ordenadores en el hogar del jubilado para que se encuentren más a mano.</p>
	<p>Encuentran limitaciones para hacer trámites vía web.</p>
	<p>Consideran que se debería de personalizar la información, ya que hay mucha y pierden el interés.</p>
Grupo 3. Personas cuidadoras.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Canales que emplean:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web del ayuntamiento. - Prensa escrita - Boca a boca 	<p>Hacen poco uso de internet para informarse, aunque cada vez más.</p>



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 30.

<ul style="list-style-type: none"> - Carteles - Cuadernillo cultural en bares - Drogeteniturri y Nahita en menor medida - La radio en escasa medida - Bandos. 	
<p>Valoran muy positivamente Abiapuntu y la información que se ofrece desde el ayuntamiento (p.e. todo lo relativo a personas dependientes)</p>	<p>Tienen la percepción de que les falta información, aunque reconocen que deberían de hacer un mayor esfuerzo por buscarla.</p>
<p>Proponen la creación de una revista escrita que resuma las noticias más destacables del municipio.</p>	
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Canales de información / comunicación que emplean:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boca a boca. - Lo que les transmiten sus hijos/as. - Abiapuntu - Nahita 	<p>Se detecta una sobre información que dificulta acceder a la información que realmente se necesita en cada momento. Se necesita una personalización de la información.</p>

<p>- Redes sociales...</p>	
<p>Su fuente de información es multicanal. En el caso de personas más mayores el correo ordinario es un buen recurso.</p>	<p>Existe una brecha digital y económica que dificulta a todas las personas acceder a la información disponible.</p>
<p>En la comunicación boca a boca toman especial relevancia los espacios de convivencia.</p>	<p>Se propone una publicación periódica (revista) con la información más destacable.</p>
<p>Resulta fundamental la relación entre equipos que prestan servicios a personas mayores (KZ, Caritas, Abiapuntu...) porque son transmisores de información sobre los diferentes servicios. Es importante que se conozcan bien estos equipos.</p>	<p>El lenguaje administrativo es muy complejo y las personas mayores tienen dificultades para entenderlo. Hay métodos/ herramientas/ alternativas que simplifican este lenguaje (p.e. lectura fácil)</p>
	<p>Se requiere que la administración se acerque a las personas mayores.</p>
	<p>La comprensión depende de la temática. Para el lenguaje administrativo se requiere dotar de recursos complementarios que faciliten su comprensión.</p>

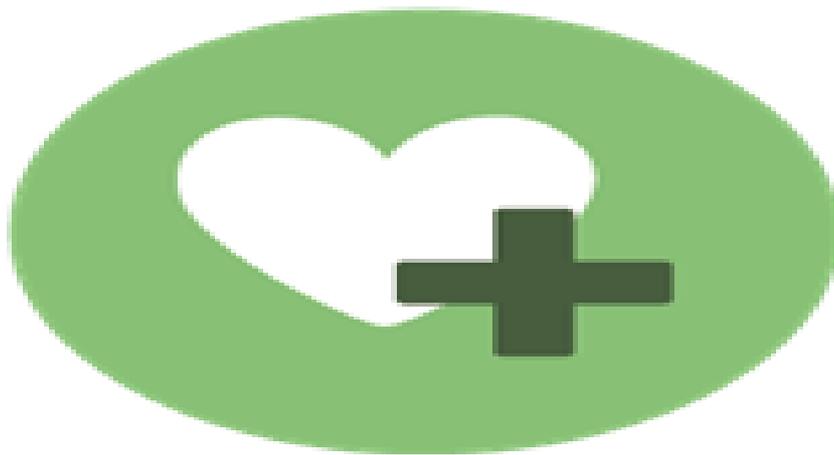


AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 31.



**SERVICIOS
SOCIALES Y DE
SALUD**



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 32.

TEMA 8 : SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

CONFIGURACIÓN GRUPOS FOCALES

Grupo	Fecha encuentro	Lugar	Total participantes	Nº hombres	Nº mujeres
Mayores de 60 años	18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	14	7	7
Mayores de 60 años	18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	8	5	3
Proveedoras servicios	18:00 a 20.00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	15	3	12
Cuidadoras de personas mayores	09:00 a 11:00	Sala C. 4º piso Izarra Centre	8	2	6

CUESTIONES/ASPECTOS QUE ORIENTAN LA DINÁMICA DE LA SESIÓN

¿Cómo es su experiencia con los Serv. Sociales?

¿Y los Sanitarios?

¿En qué grado los conoce? (Residencia, SAD; Teleasistencia, C. de Día, etc.)

¿Los utiliza?

¿Son accesibles? (Horarios, lugar donde están ubicados, etc.)

¿Cómo es su experiencia con los trámites?

CONCLUSIONES

SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	
Servicios Sociales y de Salud	
Grupo 1 y 2. Personas mayores de 60 años	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Conocen los siguientes servicios sociales y de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Ayuda a domicilio _ OnEgin _ Residencia _ Centro de Día _ Ayudas económicas _ Teleasistencia _ Adaptación de viviendas _ Atención a personas mayores _ Formación _ OMIC 	<p>Tienen la sensación de que no conocen los servicios sociales y de salud que existen. Falta información en este sentido.</p>
También destacan otras organizaciones	Destacan el hecho que se enteran de los



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 33.

<p>(ONG) que ofrecen algunos servicios en esta línea. Por ejemplo, Cáritas, ofreciendo ropa, comida, vivienda y formación.</p>	<p>servicios cuándo realmente los necesitan y acuden al área de servicios sociales del ayuntamiento. Se trata de un conocimiento reactivo.</p>
<p>Las personas que han hecho uso de los servicios sociales y de salud los valoran muy positivamente.</p>	<p>Existe cierta polémica por el destino de las ayudas sociales (personas beneficiarias) y destacan que es por falta de información.</p>
<p>Destacan la necesidad de que sea una misma persona de referencia para todos los servicios sociales al tratarse de un tema sensible.</p>	

Grupo 3. Personas cuidadoras.

Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Destacan los siguientes servicios sociales por ser los más conocidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Servicio a domicilio, _ Centro de Día _ Residencia _ Adaptación de viviendas _ OnEgin _ Teleasistencia _ Relajación, _ Ayuda de trámites con diputación. <p>Pero especialmente:</p>	<p>Hay personas cuidadoras que no pueden dejar ni un momento a personas dependientes y que requieren de apoyos puntuales porque no tienen familiares cercanos/as. Por ejemplo, para acudir a una revisión médica. Cuando el cuidado es de mayor duración hay opciones, no así cuando es puntual.</p>

_ Hospital a domicilio	
Valoran positivamente los servicios sociales y sanitarios.	Normalmente se recurre a los servicios sociales ante problemas graves, no antes.
Se valora muy positivamente ErmuaMugi como espacio para la socialización.	Se considera que falta información en relación a la oferta de servicios sociales. No se conocen hasta que no existe un problema y se recurre a los servicios sociales. Los servicios sociales están muy asociados a la gravedad del problema.
	Los recortes económicos han afectado a la oferta de servicios sociales, reduciéndose en algunos casos.
	Se requiere poner en valor los servicios sociales.
Grupo 4. Personas proveedoras de servicios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
La ley de dependencia ha logrado que los servicios sociales se universalicen.	Consideran que no se conocen lo suficiente los servicios sociales existentes. Se conocen cuándo realmente se necesitan, es decir, cuando la necesidad es latente y deriva de problemas.
La atención a personas mayores deberá ser fundamentalmente domiciliaria (por la cantidad de personas mayores y porque las residencias se encuentran saturadas) y en este sentido el programa de personas cuidadoras asume un mayor protagonismo.	Por parte de la ciudadanía en general, los servicios sociales son percibidos como servicios para personas con “problemas” o “muy necesitadas”. Mujeres maltratadas, inmigrantes, pobres y personas dependientes
Son las familias las que recurren a los	Las personas entre 60 y 65 años no pueden



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**“Ermua, Ciudad Amigable con las personas mayores”
“Ermua, hiri adeitsua adinekoekin”**

CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS FOCALES

HOJA 34.

servicios sociales buscando servicios para sus allegados/as.	acceder a determinados servicios sociales porque están dirigidos a personas menores de 60 años y mayores de 65.
Se valora muy positivamente los servicios sociales de Euskadi en comparación con otras comunidades.	Se requiere trabajar más la atención a domicilio.
Se valoran positivamente iniciativas como ErmuaMugi, Nagusilan o la Pastoral de la Salud. Buscan trabajar el aspecto psico-social de las personas mayores.	La realidad y las verdaderas necesidades las conocen las personas que están “a pie de calle” con los/las usuarios/as de los servicios sociales y de salud. Sin embargo, las políticas y los programas se establecen desde administraciones (Diputación) que no consideran estas necesidades.
	Se menciona el caso de Dinamarca como buena práctica de atención a domicilio.
	Las personas jóvenes no hacen frente al envejecimiento de sus familiares. Se requiere trabajar la prevención y la atención temprana en mayor medida. Para ello, es fundamental apoyar a las familias.
	En materia de prevención, son las instituciones y los/as proveedores de servicios sociales y de salud quienes se tienen que acercar a la ciudadanía y ofrecer información. En esta prevención, destaca el aspecto psico-social (relacional) como aspecto a considerar ya que en ocasiones no se valora lo suficiente y llega a estar descuidado.

	<p>Las personas mayores que cuidan a mayores dependientes llegan a su propia dependencia consecuencia del desgaste de este cuidado.</p>
	<p>Las caídas suponen un punto de inflexión en la autonomía y el deterioro de las personas mayores. Se requiere prevenir todo lo posible.</p>
	<p>Las personas mayores que empiezan a experimentar problemas o enfermedades, en su fase inicial buscan llevarlo en la intimidad y hay que respetarlo.</p>