



# DIAGNOSTICO DE AMIGABILIDAD



# INDICE

## CONTENIDO

<b>1. ELEMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>Marco y contexto</b>	
<b>Personas mayores y municipios amigables</b>	
<b>Etapas de desarrollo del proyecto</b>	
<b>Actores y agentes</b>	
<b>Valores y opciones</b>	
<b>2. SANTURTZI AMIGABLE CON LOS MAYORES</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>3. EQUIPO MOTOR</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>4. DIAGNOSTICO DE AMIGABILIDAD</b>	<b>Pág. 10</b>
<b>4.1.1 Cuestionario de amigabilidad</b>	
<b>4.1.2 Grupos Focales</b>	
<b>4.1.3 Encuentros Ciudadanos</b>	
<b>5. DIAGNOSTICO DE AMIGABILIDAD: RESULTADOS</b>	<b>Pág. 16</b>
<b>1 Espacios al aire libre y edificios</b>	<b>Pág. 18</b>
<b>2 Transporte</b>	<b>Pág. 23</b>
<b>3 Vivienda</b>	<b>Pág. 28</b>
<b>4 Participación y tejido social</b>	<b>Pág. 31</b>
<b>5 Participación ciudadana y empleo</b>	<b>Pág. 34</b>
<b>6 Respeto e inclusión social</b>	<b>Pág. 38</b>
<b>7 Comunicación e información</b>	<b>Pág. 41</b>
<b>8 Servicios Sociales y de salud</b>	<b>Pág. 43</b>
<b>Aspectos globales</b>	<b>Pág. 46</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>Pág. 48</b>

## 1. ELEMENTOS DE REFERENCIA

La ESTRATEGIA, MUNICIPIO AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES, se articula para impulsar la participación y empoderamiento de las personas mayores: fomentar una comunidad más amigable, aprovechando su potencial, y generando oportunidades de envejecimiento activo.

Lo hace desde cuatro claves de referencia desde la que pivotan las actuaciones, iniciativas y propuestas:

- Impulsar el sentido de pertenencia de las personas mayores a la comunidad, su participación y sus comportamientos pro-sociales.
- Promover un municipio integrador, articulado desde, con y para las personas mayores.
- Identificar y desarrollar acciones transformadoras.
- Implicar a los agentes del territorio en el proceso.

La ESTRATEGIA, MUNICIPIO AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES, se articula desde su origen, para involucrar a las personas mayores en todas las fases del ciclo de amigabilidad (diagnóstico, plan de acción, evaluación, mejora continua). Y coherentes con la finalidad se arranca, constituye y desarrolla desde el soporte central de un grupo motor, integrado por personas mayores, agentes promotores del proyecto.

### MARCO Y CONTEXTO

---

La ESTRATEGIA, MUNICIPIO AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES se ubica en las coordenadas que orientan y sitúan en Bizkaia, Euskadi, y a nivel internacional, el escenario de las políticas y actuaciones con las personas mayores. En especial:

- Proyecto de Ciudades amigables con las personas mayores de la Organización Mundial de la salud (2005). Red Mundial de ciudades amigables con las personas mayores.
- Declaración de Dublín (2013)
- Paradigma de envejecimiento activo (2002)
- Estrategia vasca envejecimiento activo (2015-2020).

- Iniciativa, Euskadi Lagunkoia Sustraietatik (Gobierno Vasco). Iniciativa lanzada por el Departamento de empleo y Políticas Sociales con el objetivo de promover la participación ciudadana y del sector público, privado y social en proyectos y estrategias que defienden y desarrollan “municipios amigables con las personas mayores”.
- Plan estratégico de personas mayores de la Diputación Foral de Bizkaia (2015–2019)
- Actuaciones Diputación Foral de Bizkaia
- Decretos Forales de la Diputación Foral de Bizkaia por los que anualmente se aprueban las bases reguladoras y la convocatoria pública de subvenciones para proyectos de las entidades locales que contribuyan a hacer de Bizkaia un territorio para todas las edades, que favorezca las condiciones óptimas para un envejecimiento activo, en el Territorio Histórico de Bizkaia.

## **PERSONAS MAYORES Y MUNICIPIOS AMIGABLES**

---

Un municipio amigable con las personas mayores es un entorno urbano integrador y accesible que fomenta un envejecimiento activo. Es una estrategia. Un proyecto basado en la iniciativa *Age-friendly Environments Programme*, promovida por la Organización Mundial de la salud.

Euskadi y Bizkaia, sus municipios, y en el marco de las estrategias BIZKAIA TERRITORIO para todas las edades y EUSKADI LAGUNKOIA SUSTRAIETATIK, han identificado esta metodología como modelo coherente, ambicioso, sólido y adecuado, para promover que el envejecimiento de las personas mayores se desarrolle de manera positiva, activa, creativa, física, social y saludable.

Se trata de responder a los retos y desafíos que plantea el envejecimiento de la población vasca, y de la alta esperanza de vida, en clave de oportunidad, de progreso, de bienestar, cohesión, desarrollo y participación social.

La ESTRATEGIA, MUNICIPIO AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES, pretender revisar, activar y fortalecer sus redes de recursos locales, conectando a sus organizaciones, agentes y ciudadanía en una misión compartida: impulsar la amigabilidad en el territorio.

Pero no se trata de tramar planes de actuación que sectoricen para dirigirse en exclusiva a las personas mayores. Un municipio amigable se construye con y para todas las edades, vertebrando y ordenando propuestas que afecta a la ciudadanía en su conjunto.

Y lo hace poniendo la mirada en 8 áreas de investigación-acción que recogen las características principales del entorno físico y social del municipio. Estas son:

1. Espacios al aire libre y edificios.
2. El transporte.
3. La vivienda.
4. La participación social y el tejido social.
5. Participación ciudadana y empleo.
6. El respeto y la inclusión social.
7. Comunicación e información.
8. Servicios Sociales y de salud.

### ETAPAS DE DESARROLLO DEL PROYECTO



### AREAS DE DESARROLLO

El proyecto/ estrategia actúa en los 8 ámbitos o áreas desde los que sitúa su visión y misión para fortalecer la amigabilidad en el municipio con las personas mayores:

#### ÁREAS DE DIAGNOSTICO, ACCIÓN Y EVALUACIÓN



## **ACTORES Y AGENTES**

---

La estrategia se configura desde y con la participación de instituciones, organizaciones, agentes, recursos y ciudadanía en general, en claves de desarrollo y acción comunitaria, y desarrollo local, constituyendo un modelo de intervención sólido para generar y desplegar actuaciones y estrategias, en corto, medio y largo recorrido. Generador de un sistema eficaz y eficiente para las tareas de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

## **VALORES Y OPCIONES**

---

Abordado desde un catálogo de valores y opciones, materiales de soporte para la operativa macro y micro de las piezas tractoras del proyecto. Tales como:

- Aprendizaje a lo largo de la vida.
- Empoderamiento ciudadano.
- Perspectiva de género.
- Relaciones intergeneracionales.
- Proximidad territorial a los espacios de convivencia.
- Desarrollo sostenible.
- Diversidad cultural.
- Innovación social.
- Emprendizaje.
- Euskera y euskal kultura.

## 2. SANTURTZI ADEITSUA ADINEKOEKIN

**SANTURTZI AMIGABLE** con las personas mayores es una estrategia de participación impulsada por el Departamento de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Santurtzi. Se articula para promover la participación y empoderamiento de las personas mayores, fomentando una comunidad más amigable, aprovechando el potencial de las personas mayores, y generando oportunidades de envejecimiento activo.

Esta estrategia nace en 2005 de la mano de la Organización Mundial de la Salud quien ese año impulsó la iniciativa “*Age-friendly Enviroments Programme*” y que en la Comunidad Autónoma Vasca se ha recogido bajo el nombre de *Euskadi Lagunkoia Sustraietatik* de la mano del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, y *Bizkaia: territorio para todas las edades* del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

Tiene como objetivo movilizar a instituciones, agentes y personas para hacer de los barrios, pueblos y ciudades espacios amigables donde sea posible vivir sin obstáculos físicos y convivir sin barreras entre las personas.

Y lo hace desde cuatro claves de referencia desde los que pivotan las diferentes actuaciones, iniciativas y propuestas:

- Impulsar el sentido de pertenencia de las personas mayores a la comunidad, su participación y su actitud pro-social.
- Promover un municipio integrador, articulado desde, con y para las personas mayores.
- Identificar y desarrollar acciones transformadoras.
- Implicar a los agentes del territorio en el proceso.

En este sentido, **SANTURTZI AMIGABLE** con las personas mayores se ubica en las coordenadas que orientan y sitúan en Bizkaia, Euskadi, y a nivel internacional, el escenario de las políticas y actuaciones con las personas mayores, identificado esta metodología como un modelo coherente, ambicioso, sólido y adecuado, para promover que el envejecimiento de las personas mayores de Santurtzi se desarrolle de manera positiva, activa, creativa y saludable.

La estrategia **SANTURTZI AMIGABLE** con las personas mayores, pretender revisar, activar y fortalecer su red de recursos locales, conectando a sus organizaciones, agentes y ciudadanía en una misión compartida: impulsar la amigabilidad en el municipio.

Se trata de un proyecto pionero en Ezkerraldea, que se configura desde y con la participación de instituciones, organizaciones, agentes, recursos y ciudadanía en general, en claves de acción comunitaria y desarrollo local, constituyendo un modelo de intervención sólido de cara a generar y desplegar actuaciones y estrategias de corto, medio y largo recorrido.

### 3. EQUIPO MOTOR

Un proyecto de Ciudades Amigables se construye entre todos, siendo esencial el protagonismo de las personas mayores. Pretende conseguir que estas personas sean sujetos activos en la identificación de las necesidades de Santurtzi, haciendo aportaciones a la definición de las políticas sociales a desarrollar y participando activamente en el desarrollo de proyectos de mejora.

No sólo se trata de que Santurtzi sea más amigable sino, fundamentalmente se trata de fomentar la participación activa de las personas mayores, porque sólo con participación podremos hablar de procesos de envejecimiento activo como garantía de un envejecimiento más saludable.

Siendo conocedores de que un Santurtzi amigable se construye entre todas y todos, y que para garantizarlo es fundamental dar el protagonismo a las personas mayores, se constituyó un equipo motor que es la pieza angular de tracción del Santurtzi Adeitsua Adinekoekin, los protagonistas principales de esta estrategia, y por ende de la elaboración de este diagnóstico, así como de las acciones futuras que deriven del mismo.

Se trata de un grupo de personas mayores de 60 años en su mayoría, con un gran compromiso con el municipio y dispuestas a participar en él de forma activa y responsable, no únicamente como meros espectadores.

El propio equipo motor se define a sí mismo como un grupo de personas plural en cuanto a edades, sensibilidades y perfiles, y dispuesto a cooperar, dialogar, proponer y llegar a acuerdos por el bien de Santurtzi. Así, está formado por vecinas y vecinos de los diferentes barrios de Santurtzi, con una gran apuesta por la participación, y a las que les une su gran compromiso personal con el proyecto y

con el grupo en cuanto a ilusión, nivel de participación, implicación, responsabilidad, perseverancia, y convencimiento de su necesidad.

Desde el comienzo de esta estrategia el equipo motor ha sufrido variaciones en cuanto a número e intensidad de la participación, ya que es un espacio abierto en el que en cualquier momento se pueden ir uniendo vecinos y vecinas que quieran contribuir a la amigabilidad de Santurtzi.

Para desarrollar el trabajo de diagnóstico el equipo motor ha tenido la coordinación permanente y el apoyo de personal técnico del Área de Acción Social y del Área de Participación Ciudadana, asimismo ha contado con el acompañamiento técnico y dinamizador de una asistencia técnica externa de la mano de EDE Fundazioa.

Y en concreto, desde su conformación a finales de 2016 han formado parte del equipo motor las siguientes personas:

**Espe** Ayestaran, **Susi** Martín, **Gloria** Blanco, **Pilar** Cerro, **Primi** de la Fuente, **Raúl** Cordero, **Antonio** Hueso, **Jesús** Santovenia, **Javier** Lomas, **Bernardo** Edesa, José Felix **“Txefe”** Pascual, **Nieves** Barandica, **Ascen** Santos, y **Nieves** Vila.

Actualmente el Equipo Motor está formado por:

**Bernardo** Edesa, **Raúl** Cordero, **Nieves** Vila, **Espe** Ayestaran, **Gloria** Blanco, **Antonio** Hueso, **Nieves** Barandica, **Jesús** Santovenia, **Javier** Lomas, **Ascen** Santos, **Agustina** Ramirez.

## 4. DIAGNÓSTICO DE AMIGABILIDAD

La primera de las fases que hay que realizar para que cualquier municipio pueda considerarse dentro de los parámetros de amigabilidad, según queda recogido en la iniciativa “*Age-friendly Environments Programme*” promovida por la Organización Mundial de la Salud y que se integra en una Red mundial compuesta por 541 ciudades de 37 países, es preguntar a las personas mayores, en particular, y a la ciudadanía en general, aquellas cuestiones que les preocupan, y las dificultades con las que encuentran en su día a día, tratando con ello de identificar aspectos tanto mejorables como positivos de su localidad. Es decir:

- Conocer las variables que conforman el concepto de “amigabilidad” identificados por las personas mayores.
- Detectar las barreras y problemáticas que inciden en la calidad de vida de las personas mayores.
- Proponer acciones de mejora.

“Un entorno amigable con las personas mayores es un ambiente urbano integrador y accesible que fomente un envejecimiento activo”

Se trata en definitiva de conseguir que Santurtzi sea más amigable con las personas mayores, adaptando la mirada desde la perspectiva de estas, con el objetivo de identificar en qué aspectos y de qué forma Santurtzi pudiera ser más amigable con ellas, a la vez que se promueve la participación social de las personas mayores potenciando su empoderamiento.

Es por ello que una de las premisas del proyecto es la involucración de las personas mayores en todas las fases; desde la planificación, a la ejecución y la evaluación de los progresos de las y los protagonistas.

Para la elaboración del presente diagnóstico se ha seguido el Protocolo metodológico o Protocolo de Vancouver que la OMS realizó en 2007 y que ofrece una serie de herramientas para poder medir el grado de amigabilidad de aquellos municipios adheridos a la Red Mundial.

### **A. Análisis de fuentes secundarias.**

Objetivo: Recopilar toda la información disponible del municipio, tanto de aspectos sociodemográficos como de los agentes que intervienen en él y los programas que se están desarrollando.

## **B. Cuestionarios de amigabilidad**

Objetivo: Cuantificar con indicadores, en las encuestas, el grado de amigabilidad de los municipios por parte de la ciudadanía según las diferentes variables que establece la OMS

## **C. Encuentros ciudadanos y grupos focales.**

Objetivo: Debatir con la ciudadanía el grado de amigabilidad de Santurtzi, recogiendo ideas y propuestas.

Además se han mantenido reuniones con técnicos municipales en las que han participado diferentes miembros del equipo motor. Y en concreto se han mantenido encuentros con personal técnico de las siguientes áreas:

13 de marzo de 2018: Urbanismo y Medioambiente

Cultura, euskera, deporte y juventud

14 de marzo de 2018: Obras y servicios

Seguridad ciudadana

16 de marzo de 2018: Hacienda y promoción económica

Acción social e igualdad

Para garantizar una comunicación continua con la ciudadanía sobre el desarrollo del proyecto se han utilizado diferentes canales:

- Creación de un correo electrónico propio de Santurtzi Adeitsua Adinekoekin.
- Banner en la página web del Ayuntamiento.
- Ofrecer información del proyecto, de sus dinámicas y formas de participación a través de Jornadas, talleres, encuentros con los Hogares de Jubilados del municipio, y ruedas de prensa.
- Buzón de recogida de cuestionarios de amigabilidad.
- Elaboración y distribución de trípticos informativos, además de carteles e invitaciones a participar en las diferentes acciones.
- Envío de cartas informativas a las entidades sociales del municipio, centros de salud, y equipamientos municipales entre otros.

## 4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS:

### 4.1.1. CUESTIONARIO DE AMIGABILIDAD

Se tomó como base el cuestionario elaborado por Euskadi Lagunkoia en el que se pedía que se reflejara en el mismo las opiniones y experiencias personales sobre el grado de amigabilidad del municipio de Santurtzi.

Señalar que para la realización de la misma no se hizo un muestreo por lo que no reflejan la opinión del conjunto de las y los santurtziarras, pero sí se pueden tener en cuenta como datos orientativos sobre el grado de amigabilidad del municipio.

El trabajo de campo se realizó entre los meses de noviembre y diciembre de 2017. Para ello se dedicó un espacio en la página web del Ayuntamiento con enlace al cuestionario en la página web de Euskadi Lagunkoia, pero pensando en las personas mayores, con un menor contacto con las nuevas tecnologías, se distribuyeron, cuestionario en papel en diferentes equipamientos municipales. Este reparto lo realizó el propio Equipo Motor que, a su vez, presentaba la iniciativa a los agentes municipales de cada equipamiento.

En concreto se distribuyen cuestionarios en los siguientes espacios: Palacio Casa Torre Jauregia, polideportivos municipales, Ayuntamiento, Bibliotecas, Hogares de Jubilados, entre otros.

Además, por parte del Equipo Motor se hicieron presentaciones específicas de Santurtzi Adeitsua Adinekoekin y se invitó a completarlos en los diferentes Hogares de Jubilados de San Juan, San Jorge y San Pedro.

En el municipio de Santurtzi se han recogido un total de 378 cuestionarios de amigabilidad, de los cuales 128 han sido cumplimentados por hombres, y 241 por mujeres. Es decir, un 34,6% de hombres, frente a un 65,3% de mujeres, es decir, casi el doble de mujeres completó la encuesta.

En cuanto a la edad de las personas que participaron en la muestra encontramos que el 54,8% son mayores de 65 años, y un 41,2% son menores de esta edad. En números absolutos, 207 mayores y 155 menores de esta edad.

### COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

	Porcentaje	Número
<b>Sexo</b>		
Hombre	33,9	128
Mujer	63,8	241
NS/NC	2,4	9
<b>Edad</b>		
Media		
< 65 años	54,8	207
≥ 65 años	41,0	155
NS/NC	4,2	16
	100,0	378



#### 4.1.2. GRUPOS FOCALES

Para medir el grado de amigabilidad de Santurtzi, además de contar con la información facilitada por el Ayuntamiento, y el estudio cuantitativo que nos ofrece los cuestionarios de amigabilidad, hay que realizar diversos grupos focales y encuentros ciudadanos que recojan de forma cualitativa los aspectos de Santurtzi que son amigables con las personas mayores, de cara a plantear posibilidades de mejora.

En el caso de los grupos focales estos están destinados a recabar la opinión de colectivos con características propias.

En concreto en Santurtzi se constituyeron 9 grupos focales concentrados en tres días y dirigidos a personas mayores del municipio, entre los que hubo una gran representación del tejido asociativo.

Estos encuentros tuvieron una duración de dos horas y se llevaron a cabo en los meses de abril de mayo de 2018.

Para garantizar la participación en los grupos focales de las personas mayores se utilizaron diferentes medios:

- Con invitaciones entregadas en mano por los miembros del Equipo Motor.
- Facilitando el correo electrónico del programa.
- A través de la colaboración de los Hogares de Jubilados y asociaciones que cuentan con personas mayores en el municipio.
- A través de su difusión mediante carta dirigida a asociaciones del municipio.
- A través de carteles en centros de mayores, asociaciones, equipamientos municipales y puntos de interés del municipio.
- A través de los paneles digitales distribuidos por el municipio.

Para facilitar la recogida de información se dividieron las 8 áreas de investigación-acción agrupándolas por temática De esta manera en los grupos focales se pudo recoger información relativa a las diferentes áreas.

Temática, composición, fecha y lugar de los grupos focales fue el siguiente:

**Entorno Físico.-** Donde se tuvo la oportunidad de opinar y recoger experiencias en torno a: Vivienda, Transporte, Espacios al aire libre y edificios.

Asisten: 47 personas (5 hombres y 42 mujeres)

Fecha y lugar: 19 de abril de 2018. Palacio Casa-Torre Jauregia.

**Entorno de Participación Social.-** Donde se tuvo la oportunidad de opinar y recoger experiencias en torno a: Participación Ciudadana y Empleo, Respeto e Inclusión, y Participación y Tejido Social.

Asisten: 24 personas (4 hombres y 20 mujeres)

Fecha y lugar: 16 de mayo de 2018. Palacio Casa-Torre Jauregia.

**Entorno Social y Sanitario.-** Donde se tuvo la oportunidad de opinar y recoger experiencias en torno a: Servicios de Salud, Comunicación e información, y Servicios Sociales.

Asisten: 20 personas (5 hombres y 15 mujeres)

Fecha y lugar: 24 de mayo de 2018. Palacio Casa-Torre Jauregia.

#### 4.1.3. ENCUENTROS CIUDADANOS

Al igual que los grupos focales, los encuentros ciudadanos son espacios de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de la ciudadanía de Santurtzi, independientemente de su edad, desde una perspectiva cualitativa.

Esta recogida de información se realizó a través de 2 encuentros ciudadanos abiertos a toda la ciudadanía donde participaron distintas personas en cada sesión.

De igual manera que en los grupos focales, cada día se trataron las 8 áreas de investigación-acción en tres mesas de trabajo diferentes: Entorno Físico (Vivienda, Transporte, Espacios al aire libre y edificios), Entorno de Participación Social (Participación Ciudadana y Empleo, Respeto e Inclusión, y Participación y Tejido Social), y Entorno Social y Sanitario (Servicios de Salud, Comunicación e información, y Servicios Sociales).

La duración de estos encuentros fue de 2 horas cada uno.

Temática, composición, fecha y lugar de los grupos focales fue el siguiente:

Fecha y lugar: 13 de junio de 2018. Palacio Casa-Torre Jauregia.  
Asisten: 20 personas (5 hombres y 15 mujeres)

Fecha y lugar: 14 de junio de 2018. Palacio Casa-Torre Jauregia.  
Asisten: 15 personas (5 hombres y 10 mujeres)

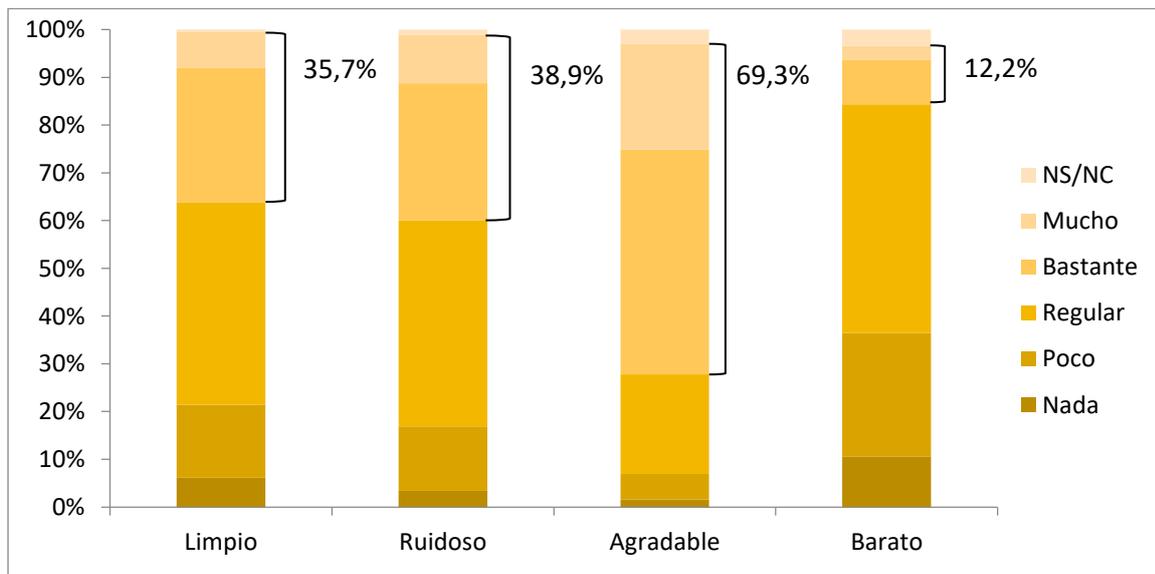
## 5. DIAGNÓSTICO DE AMIGABILIDAD: RESULTADOS

Información extraída a partir de los Cuestionarios de amigabilidad, los grupos focales y los encuentros ciudadanos. Se presenta siguiendo el esquema de las 8 áreas de investigación-acción.

### ASPECTOS GENERALES

Lo más destacable es que la mayoría de la población de Santurtzi que completó el cuestionario definió Santurtzi como **un lugar muy o bastante agradable en el que vivir**. Casi 7 de cada 10 personas encuestadas marcaron estas opciones, frente al 6,9% que valoró su municipio como una ciudad poco o nada agradable.

Aspectos generales del municipio



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Limpio	6,1	15,3	42,3	28,3	7,4	0,5
Ruidoso	3,4	13,5	43,1	28,8	10,1	1,1
Agradable	1,6	5,3	20,9	47,1	22,2	2,9
Barato	10,6	25,9	47,9	9,3	2,9	3,4

Frente a este dato encontramos que el 35,7% de la población considera que **Santurtzi es un municipio muy o bastante limpio**. Este mismo sentir ha sido recogido también en los grupos focales y encuentros ciudadanos donde se constata una preocupación en relación a la limpieza viaria, especialmente en lo relativo al aumento de excrementos de perro y colillas en las aceras y zonas verdes. También hay cierto malestar por el **uso indebido de los bancos**, ya que se ve personas jóvenes utilizándolos para apoyar los pies, lo que genera suciedad en los mismos. Esta situación se relaciona especialmente con conductas poco cívicas por parte de una parte de la ciudadanía.

Un aspecto que ha sido reflejado en las tres herramientas de recogida de información es la **contaminación acústica** de Santurtzi. Casi un 40% lo considera muy o bastante ruidoso, principalmente en las zonas de terraza, aquellos espacios en las que hay una gran concentración de establecimientos de hostelería, y coincidiendo con conciertos al aire libre.

Finalmente, en relación al precio de vivir en Santurtzi, el cuestionario de amigabilidad refleja que **un 12,2% lo considera muy o bastante barato, frente a un 36,5% que lo define como nada o poco barato**. Una queja recogida reiteradamente en los grupos focales y encuentros ciudadanos ha sido el alto coste de la vivienda tanto de compra como de alquiler, y las dificultades que entraña para las personas jóvenes que, en algunos casos, tienen que abandonar el municipio para irse a vivir a otros más económicos y alejados. También se constatan diferencias económicas entre pensiones con sueldos más que dignos frente a otros que escasamente dan para cubrir gastos, especialmente vulnerable el colectivo de viudas para las que el coste de vivir en Santurtzi no se corresponde con su realidad económica.



## 1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

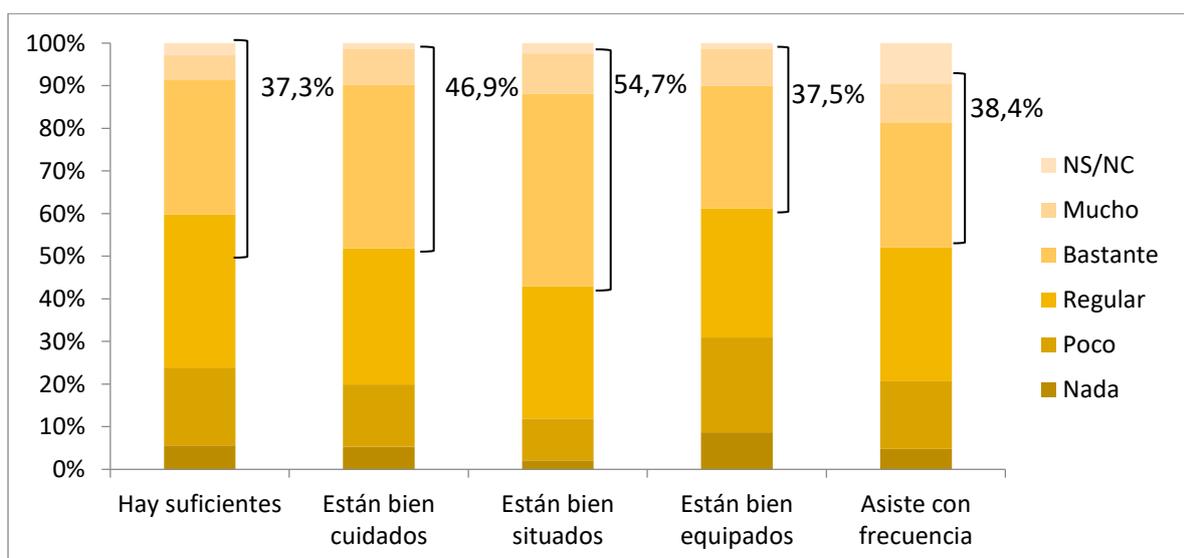
Se entiende por espacios al aire libre la superficie ocupada por parques, jardines y zonas verdes, pudiendo ser parques urbanos, jardines y plazas ajardinadas, parques privados accesibles al público...

En esta primera área de investigación-acción se ha preguntado a la ciudadanía de Santurtzi por aspectos que tienen que ver con el número de parques y zonas verdes, si están bien equipados (banco, fuentes, árboles...); qué les parecen las calles, las aceras, las plazas, si están cuidadas, son accesibles y sin obstáculos; cómo se vive en los barrios de Santurtzi, si hay diferencias entre barrios, si hay algunos más envejecidos que otros, cómo es la relación entre vecinos y vecinas, y con los comercios; qué les parecen los edificios públicos (ayuntamiento, biblioteca, residencia, polideportivo...); y por último si Santurtzi es un municipio seguro.

### PARQUES Y ZONAS AL AIRE LIBRE

En términos generales **Santurtzi cuenta con suficientes parques y zonas verdes, definidas como espacios de esparcimiento y descanso**, que además están suficientemente cuidados y equipados, bien situados dentro del municipio, y las y los ciudadanos hacen uso de ellos con asiduidad.

Los parques y espacios al aire libre



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Hay suficientes	5,6	18,3	36,0	31,5	5,8	2,9
Están bien cuidados	5,3	14,6	32,0	38,4	8,5	1,3
Están bien situados	2,1	9,8	31,0	45,2	9,5	2,4
Están bien equipados	8,7	22,2	30,2	28,8	8,7	1,3
Asiste con frecuencia	4,8	15,9	31,5	29,1	9,3	9,5

Según los datos recogidos en el cuestionario de amigabilidad la valoración de los parques y las zonas verdes del municipio es muy alta. Un 46,9% de la población los califica como muy o bastante cuidados, además de bien situados (54,7%), bien en cuanto a equipamientos (37,5%), además de entender que hay suficientes (37,3%) y asiste con frecuencia (38,5%).

Esta percepción corresponde con la recogida en los grupos focales y encuentros ciudadanos. Sin embargo, sí que se identificaron zonas concretas o problemáticas propias de algunos de estos espacios, como es el parque de Mirabueno, donde si bien hay una gran zona verde, se echan en falta urinarios, o el parque de San Juan con un equipamiento infantil deteriorado. La zona de El Bullón, especialmente la cercana al lavadero, también es otro espacio que adolecería de zonas verdes y equipamiento. El monte Serantes, por su parte, se ve como un espacio infrutilizado, poco cuidado e incluso sucio, donde se echan en falta bancos y papeleras.

En cuanto a **los parques infantiles**, si bien cumplen con la normativa europea en materia de seguridad según la cual estos tienen que estar dotados de una superficie blanda, estas baldosas de caucho se han ido levantando, lo que provoca desniveles y que el agua penetre en esas grietas, además se han detectado deficiencias en los anclajes de los equipamientos infantiles. En concreto se identifican estas situaciones en los parques infantiles de Señorío de Bizkaia, San Juan de Dios y parque de “La olas”.

También se echa en falta que se pudieran habilitar **zonas cubiertas para poder utilizar estos espacios en días de lluvia o frío**, favoreciendo con ello el encuentro entre la ciudadanía de Santurtzi, tanto niños y niñas como personas mayores.

En cuanto a los **equipamientos de gimnasia para mayores** sí se utilizan, pero haría falta aumentar su número, por ejemplo, incluyendo estos equipamientos en el paseo de La Sardinera. Por otra parte, son muy bien valorados por las personas mayores ya que, no sólo contribuyen a mejorar la salud y el bienestar, sino que también son un espacio para conocer y entablar amistades.

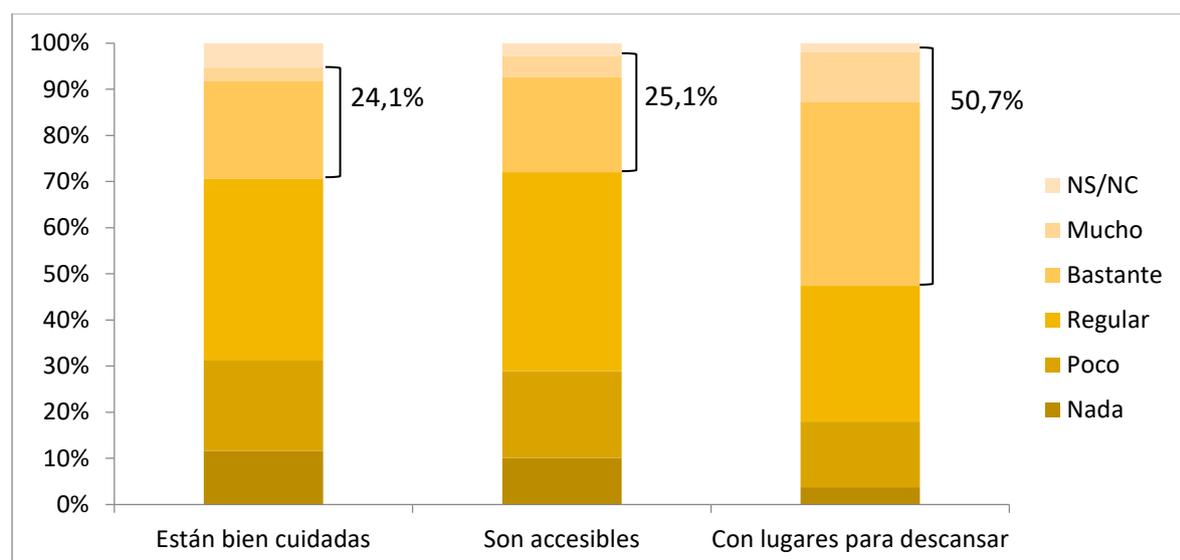
## LAS ACERAS Y LAS CALLES DEL MUNICIPIO

Según el cuestionario de amigabilidad **las aceras y calles de Santurtzi no están suficientemente cuidadas**; un 70,6% las califica entre nada, poco o regularmente cuidadas, frente a un 24,1% que las encuentra bastante o muy cuidadas.

El dato recogido en las encuestas sobre accesibilidad de estos espacios arroja unos datos en los que el 72% de las personas que la completaron valoran las aceras y calles entre regular y nada accesibles, frente a un 25,1% que sí las encuentra accesibles.

Sin embargo, también se destaca que **Santurtzi ha mejorado mucho la accesibilidad, y en concreto la anchura de sus aceras**.

Las aceras y las calles



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Están bien cuidadas	11,6	19,6	39,4	21,2	2,9	5,3
Son accesibles	10,1	18,8	43,1	20,6	4,5	2,9
Con lugares para descansar	3,7	14,3	29,4	39,9	10,8	1,9

Al ser Santurtzi un municipio con una extensión de más de 6km<sup>2</sup>, **se identifican diferencias entre los distintos barrios que lo componen**. En concreto, se identifican zonas como el barrio de El Bullón o Barrio San Juan como aquellas que están más deterioradas en cuanto a limpieza, equipamientos públicos o recursos tales como comercios, entidades bancarias, polideportivo o centro de salud. Estos barrios son también aquellos con una mayor concentración de personas mayores.

En relación a la **accesibilidad de los edificios públicos**, en los encuentros ciudadanos y grupos focales se han identificado espacios como son la biblioteca central, el juzgado y el servicio de la mujer que no son plenamente accesibles. Tampoco son plenamente accesibles los locales cedidos a las asociaciones en el espacio de la antigua biblioteca (José Miguel de Barandiarán).

Por el contrario, es importante destacar el Kulturgune de Mamariga, el Serantes Kultur Aretoa y la Casa Torre como muy bien valoradas, tanto por su accesibilidad, como uso que se hace de estos espacios.

Por otro lado, se han identificado algunos puntos de mejora como son la necesidad de una rampa desde la calle Iparraguirre hasta Julián Gayarre, o la calle Fundación Hogar donde sólo hay escaleras mecánicas y se echa en falta un ascensor. Otro punto identificado es la Avenida Murrieta, con la necesidad de un ascensor que vaya hasta la zona de las piscinas.

En esta primera área de investigación-acción, uno de los temas más recurrentes es en relación a la **limpieza viaria**, con el aumento de excrementos de perro y colillas en aceras y zonas verdes, lo que hace que algunos de estos espacios no puedan utilizarse. Otra preocupación en relación a los perros es el uso por parte de estos de las fuentes públicas.

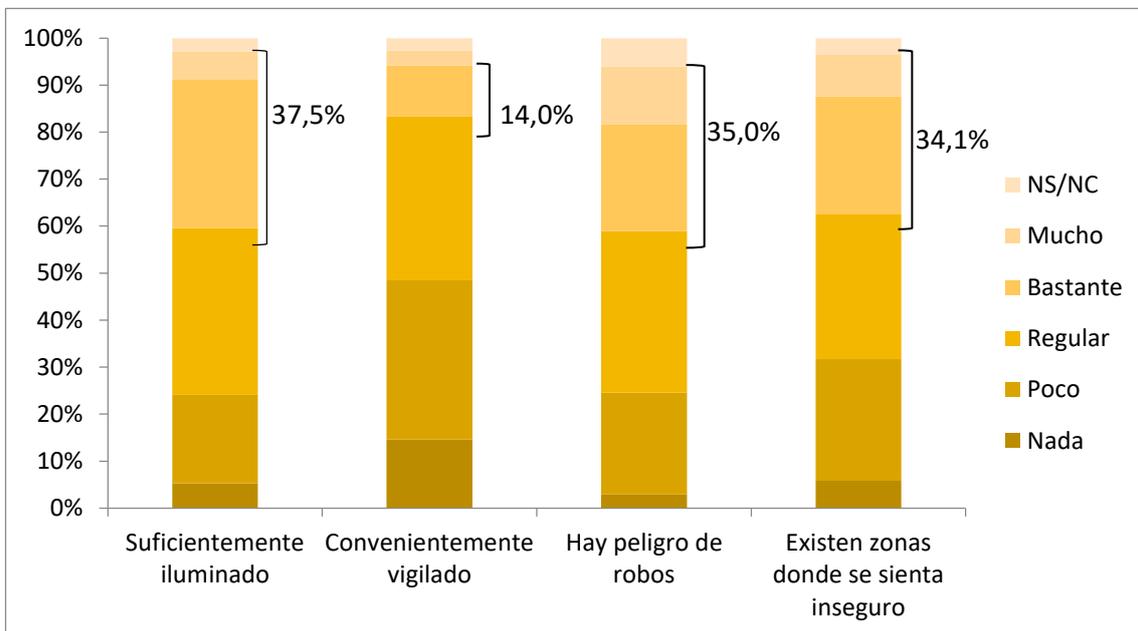
Por otra parte, en cuanto a **equipamientos** se echan en falta más bancos y urinarios públicos en las zonas más transitadas, no tanto en los parques y zonas verdes, por ejemplo, en José Miguel Barandiarán, así como un mejor mantenimiento de estos, algunos en mal estado.

## **SEGURIDAD CIUDADANA**

---

En este apartado las percepciones de la ciudadanía no son del todo altas. Así **un 34,1% de la población encuestada puede identificar zonas en las que no se siente completamente segura**, que apunta que hay bastante o mucho peligro de sufrir un robo (un 35%), y **casi un 60% dice que no está suficientemente iluminado**.

### Seguridad ciudadana



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Suficientemente iluminado	5,3	18,8	35,4	31,7	5,8	2,9
Convenientemente vigilado	14,6	33,9	34,9	10,8	3,2	2,6
Hay peligro de robos	2,9	21,7	34,4	22,8	12,2	6,1
Existen zonas donde se sienta inseguro/a	5,8	25,9	30,7	25,1	9,0	3,4

En los grupos focales y encuentros ciudadanos se comparte esta opinión y, en lo relativo a la iluminación, el sentir general es que hay zonas en las que hay suficientes farolas pero que estas no tienen la intensidad suficiente para garantizar la visibilidad, y otras áreas que carecen de suficientes. En concreto se identifica este déficit lumínico en la zona del parque Central, el parque Antolín Eguzkitza, en la parte posterior a Las Viñas, en las calles Doctor Fleming y Pedro Icaza, en la zona que va desde el batzoki hasta la Casa del Mar, en la zona de Murrieta pasando el parque y en Aldapa dirección El Burgo. Estas zonas se identifican asimismo como poco seguras por este mismo motivo.

En este sentido, varias de las intervenciones en los diferentes grupos focales y encuentros ciudadanos han manifestado echar en falta **mayor presencia policial en el municipio**, tanto en horario nocturno como diurno.

---

## 2. EL TRANSPORTE

En esta segunda área de investigación-acción se ha preguntado a la ciudadanía de Santurtzi por aspectos relacionados con el transporte. De esta manera, se ha recabado información sobre cómo se conduce en el municipio, si este está bien señalizado y se respetan las señales, si los coches van a una velocidad adecuada respetando a las y los peatones, cómo es la experiencia de las y los santurtziarras al utilizar el autobús, el metro o el tren, o para moverse como peatón, entre otras.

Sobre este apartado indicar que únicamente se disponen de datos cuantitativos relativos al tráfico y las señales, y el tren y el bus, como medios de transporte. Esto es debido a que para la recogida de datos se ha utilizado el cuestionario facilitado por Euskadi Lagunkoia que no recoge información sobre otros medios de transporte como es el metro, que sin embargo es el más utilizado en el municipio. Sí que se tuvo en cuenta esta circunstancia en la recogida de información cualitativa.

### EL AUTOBÚS

---

**Desde la llegada del metro su uso ha disminuido considerablemente** (únicamente lo utilizan con mucha o bastante frecuencia el 23,8%), ya que se considera que el metro es más cómodo y accesible. En este sentido se señalan **dificultades de acceso a los autobuses por la distancia entre la acera y los mismos**, miedo a caídas en las subidas y bajadas, y dificultades para utilizar la plataforma elevadora.

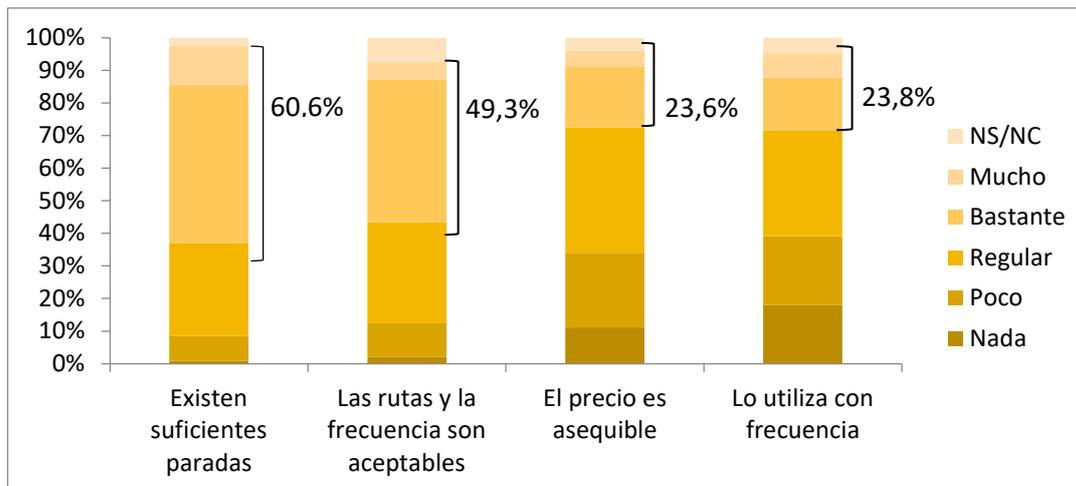
En relación a las paradas, hay suficientes (el 60,6% de la población así lo cree) y, por lo general, se encuentran bien ubicadas, aunque **se echa en falta un autobús inter-urbano** que recorra todo el municipio.

En cuanto a las rutas establecidas y la **frecuencia de paso de los autobuses, casi un 50% de las personas que han completado el cuestionario de amigabilidad las valoran positivamente**, aunque se demanda una mayor frecuencia en los meses de verano para facilitar la afluencia a las playas.

En cuanto al precio, tanto en los grupos focales y encuentros ciudadanos, como en lo reflejado en el cuestionario, creen que **es un medio de transporte caro**, sobre todo para la población más joven. Un 23,6% dice que su precio es muy o bastante asequible.

Por último, consideran que **la información que se ofrece sobre las rutas y horarios de autobuses podría ser más amigable** para las personas mayores, sustituyendo los paneles actuales por otros de mayor tamaño en cuanto a tipografía, y reparar los paneles informativos averiados.

### El autobús

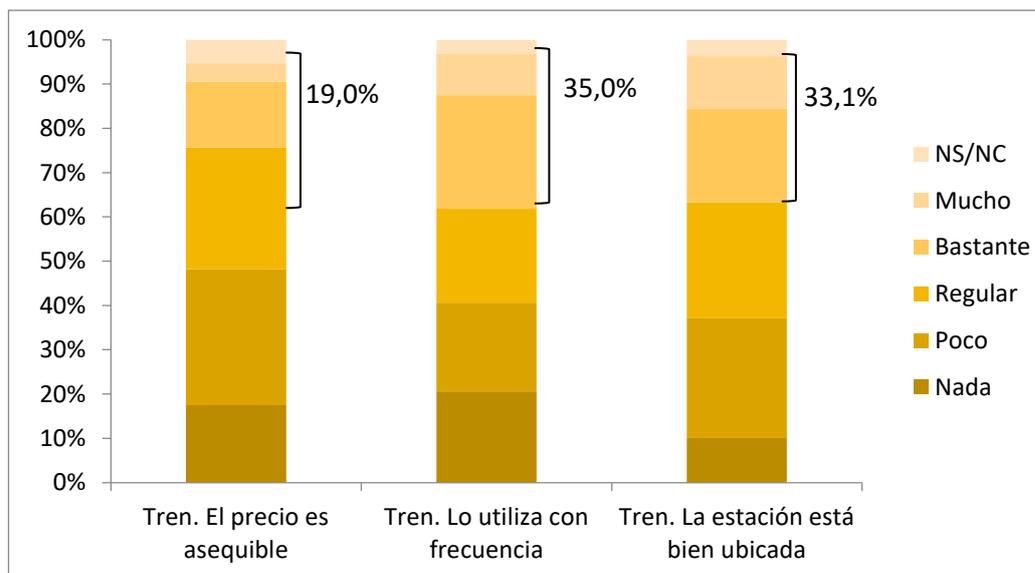


	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Existen suficientes paradas	0,8	7,7	28,6	48,4	12,2	2,4
Las rutas y la frecuencia son aceptables	2,1	10,3	31,0	43,7	5,6	7,4
El precio es asequible	11,1	23,0	38,4	18,8	4,8	4,0
Lo utiliza con frecuencia	18,0	21,2	32,3	16,4	7,4	4,8

### EL TREN

Es otro medio de transporte cuyo uso ha disminuido desde la llegada del metro al municipio, a lo que se une que un 63,3% estima que **la ubicación de la estación es entre nada y poco buena**. Lo utilizan con mucha o bastante frecuencia el 35% de la población que ha completado el cuestionario de amigabilidad. Su frecuencia es adecuada y son espacios cómodos y no masificados. En cuanto a aspectos a mejorar, además de **reducir el espacio entre el vagón y el andén**, está el de su **alto coste**. Únicamente un 19% considera que su precio es asequible.

### El tren



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Tren. El precio es asequible	17,5	30,7	27,5	14,8	4,2	5,3
Tren. Lo utiliza con frecuencia	20,6	20,1	21,2	25,7	9,3	3,2
Tren. La estación está bien ubicada	10,1	27,0	26,2	21,2	11,9	3,7

### EL METRO

Es el medio de transporte mejor valorado en relación a su accesibilidad, frecuencia, sensación de seguridad, y precio con la txartela barik, sin embargo, **sí parece conveniente ampliar el horario.**

Es la primera opción a la hora de moverse a otros municipios.

Por otro lado, hay suficientes paradas, aunque podría mejorar el servicio dando también acceso a zonas alejadas del centro, como es el barrio San Juan.

Por último, el metro se considera un medio de transporte accesible, sin embargo, mejoraría su servicio con ascensores en aquellas paradas que no cuentan con uno, y disminuyendo la altura de las máquinas expendedoras de cara a las personas que se desplazan en sillas de ruedas.

## BIDEGORRI

---

Si bien no es una actuación prioritaria, los y las santurtziarras entienden que **habría que valorar la adhesión de Santurtzi al sistema de bidegorris** para que las bicicletas, patinetes y patines **no circulen por aceras y zonas peatonales por el peligro que esto conlleva**.

## EL COCHE Y LAS Y LOS PEATONES

---

En general, Santurtzi es un municipio agradable para los peatones, aunque **habría que mejorar la convivencia entre estos y los vehículos a motor**, ya que ni unos ni otros acostumbran a respetar las normas de circulación. Únicamente un 26,2% cree que sí se respetan las señales de tráfico. Principalmente se detecta una falta de respeto en cuanto a los pasos de cebra no regulados por semáforos.

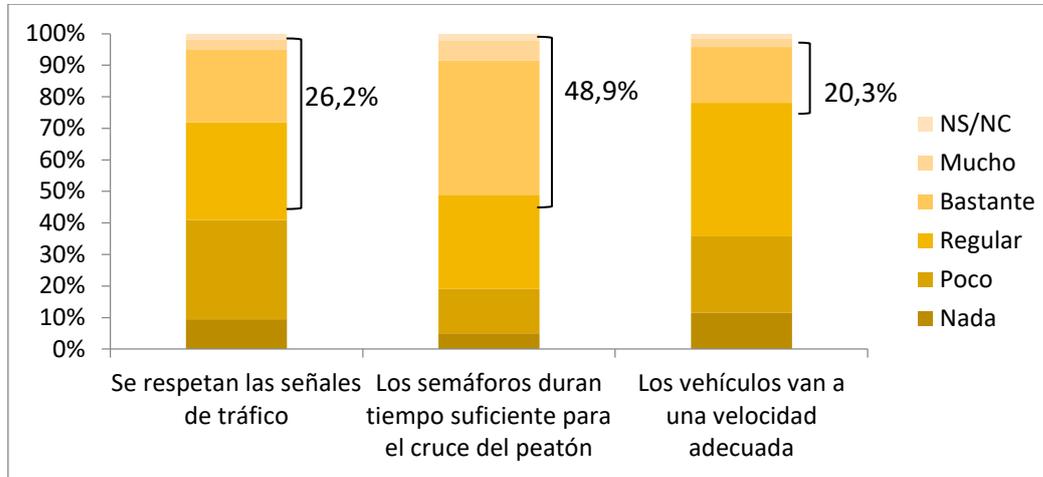
Por otro lado, el municipio está bien señalizado para circular con un vehículo a motor, aunque no siempre se respetan las señales, sobre todo las referentes a la velocidad, así lo entiende un 78% de las personas encuestadas.

En cuanto al **tiempo que dan los semáforos** para que las y los peatones puedan cruzarlos, casi un 50% dice que es bastante o mucho.

En relación a las **zonas de aparcamiento** es difícil encontrar un lugar en determinados horarios. Y concretamente, en lo que alude a las plazas de aparcamiento destinadas a personas con discapacidad, su número no es suficiente, y en muchas ocasiones no se respetan. Para ello, además de impulsar campañas de educación vial, se deberían instalar más semáforos en el municipio.

Especial atención merece la colocación de los contenedores de basura que se encuentran situados al lado de algunos pasos de peatones, ya que restan visibilidad y obligan a las y los peatones a salir a la calzada para poder ver si se acercan vehículos, generando situaciones de peligro y posibles atropellos.

### El tráfico y las señales del municipio



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Se respetan las señales de tráfico	9,5	31,5	31,0	23,0	3,2	1,9
Los semáforos duran tiempo suficiente para el cruce del peatón	5,0	14,0	29,9	42,6	6,3	2,1
Los vehículos van a una velocidad adecuada	11,6	24,1	42,3	17,7	2,6	1,6

### 3. LA VIVIENDA

En el área de investigación-acción que aborda la vivienda se ha preguntado a la ciudadanía de Santurtzi cómo son las viviendas en su municipio, si son asequibles y están bien adaptadas, si hay suficiente oferta de vivienda, o si las casas disponen de ascensor, entre otros aspectos.

Según lo recogido en el cuestionario de amigabilidad, **únicamente un 14% cree que las viviendas son asequibles en Santurtzi**, este mismo sentir es manifestado en los grupos focales y encuentros ciudadanos.

Es una preocupación para las personas mayores el que la gente joven (hijos/as y nietos/as) **no pueda acceder a una vivienda debido a su precio** y al poco poder adquisitivo del que gozan. Relacionado con esto, se señala que para acceder a la compra de una vivienda es necesario tener una fuente de ingresos más o menos estable y, hoy en día, es muy difícil dada la precariedad de los trabajos y la poca duración de los mismos. Sin embargo, son conscientes de que esta circunstancia no es solo propia de Santurtzi.

Destacan asimismo la preocupación que tienen algunas personas mayores al encontrarse en la tesitura de tener que avalar con sus propias viviendas los préstamos hipotecarios de los hijos e hijas, con el consiguiente riesgo que ello conlleva.

Santurtzi es un municipio con abundantes cuevas y situado entre el mar y el monte, lo que históricamente ha condicionado la construcción de viviendas. Sin embargo, tanto en los grupos focales como en los encuentros ciudadanos la percepción es que **existe bastante oferta de vivienda nueva** y que habría posibilidad de construir aún más.

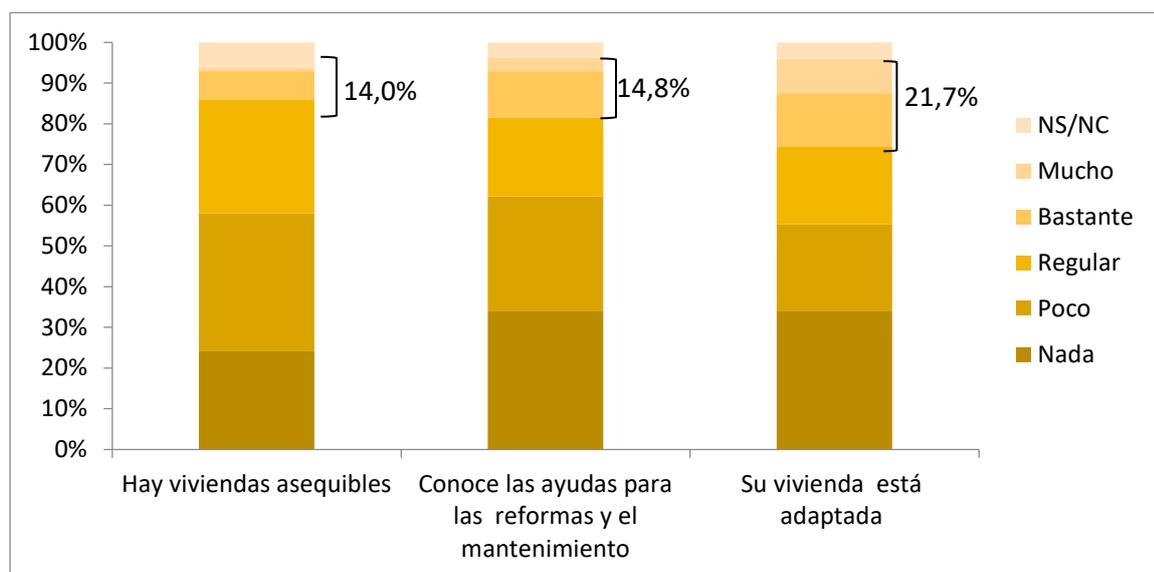
Las nuevas construcciones se sitúan en zonas más alejadas del centro (Barrio San Juan, La Cantera...) ya que son más económicas que las de segunda mano en zonas más céntricas. Pero **el que la gente joven se aleje del centro hace que las distancias entre las viviendas de los familiares se agranden y eso dificulta el cuidado de personas dependientes**. Además, estas viviendas nuevas, aun siendo plenamente accesibles, **precisan de transporte público para desplazarse hasta ellas, o al centro**, lo que para las personas mayores con dificultades de movilidad supone una dificultad añadida.

En cuanto a la vivienda de segunda mano, el parque inmobiliario se ve viejo, anterior a los años 80 y obsoleto, y por tanto, con necesidad de afrontar obras para adaptarlo a las necesidades que

van surgiendo dentro de la población del municipio. Cuando hablamos de **vivienda en alquiler la oferta parece ser escasa y a un alto precio.**

Un 21,7% tiene adaptada su vivienda, y únicamente un 14,8% conoce las ayudas que podría recibir para las reformas y el mantenimiento de sus viviendas.

**La vivienda**



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Hay viviendas asequibles	24,1	33,9	28,0	6,9	0,8	6,3
Conoce las ayudas para las reformas y el mantenimiento	34,1	28,0	19,3	11,4	3,4	3,7
Su vivienda está adaptada	34,1	21,2	19,0	13,2	8,5	4,0

En Santurtzi nos encontramos con **viviendas sin ascensor**, y sin posibilidades de instalarlo debido a cuestiones técnicas, o al difícilmente asumible costo que suponen.

También se ha identificado la **problemática de las viviendas cuyo acceso pasa por subir escaleras** y la imposibilidad en algunos casos de instalar rampas por falta de espacio, o el alto coste de instalar un elevador. Estas dificultades hacen que en los grupos se hayan identificado casos de personas que se van quedando excluidas de participar en la vida del barrio al no poder

salir de sus viviendas. O incluso tener que desplazarse a casa de familiares o a una residencia en contra de su voluntad.

En cuanto a las **ayudas técnicas en las viviendas**, se identifica la problemática asociada a las personas mayores en torno a los domicilios con cuartos de baño no adaptados, problemas de ventilación, puertas que por su tamaño no posibilitan el paso de sillas de ruedas y/o andadores, y el desconocimiento de las ayudas para revertir esta situación. Parece preciso contar con una política de rehabilitación desde la mirada de la accesibilidad y el envejecimiento activo y saludable.

---

## 4. LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y EL TEJIDO SOCIAL

En esta cuarta área de investigación-acción se ha preguntado a las y los santurtziarras sobre su relación con la familia, con sus vecinas y vecinos, su participación en actividades culturales, de ocio, deportivas, o cómo se informa de ellas, cómo disfruta de su tiempo libre, o cómo son las tiendas, comercios, bares y restaurantes de Santurtzi, entre otras cuestiones.

### RELACIÓN CON LA FAMILIA, LA VECINDAD y LOS COMERCIOS

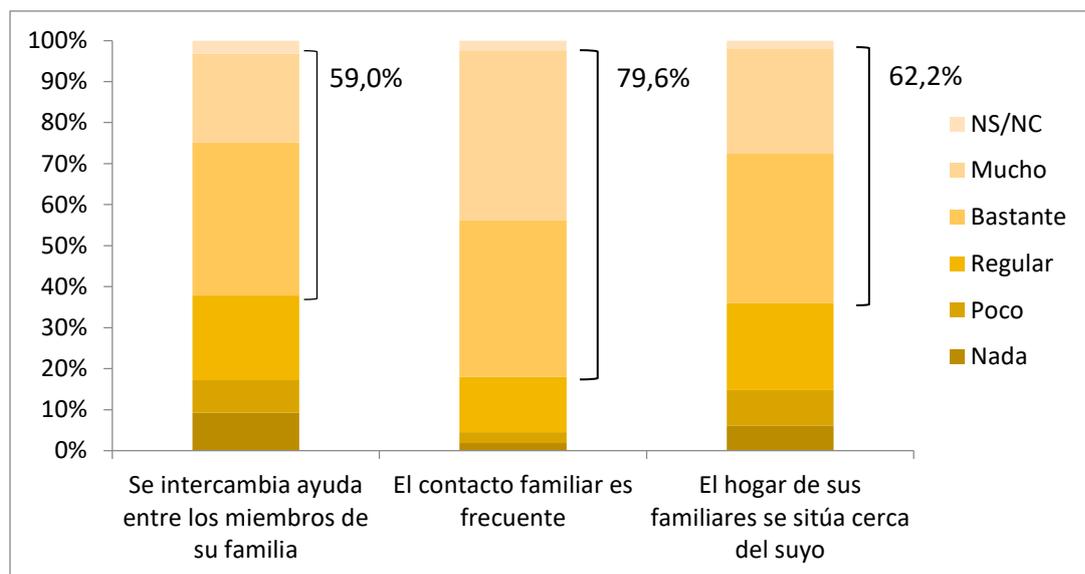
---

Las personas mayores de Santurtzi **valoran muy positivamente el contacto con la familia** y tienen bastante contacto con sus familiares; sin embargo, este es menor que en el pasado y es de peor calidad, al sustituirse, con la aparición de las nuevas tecnologías, el contacto físico por llamadas telefónicas o de WhatsApp.

Estos datos coinciden con lo que ha quedado recogido en el cuestionario de amigabilidad, donde casi un 80% dice mantener mucho o bastante contacto con sus familiares, y casi un 60% se intercambia ayuda entre los miembros de una misma familia. Esta característica es propia asimismo de la sociedad, donde encontramos un robusto tejido familiar.

En cuanto a la **distancia entre su hogar y el de su familia**, el 62,2% dice vivir muy o bastante cerca de esta. Este dato contrasta con lo recogido en los grupos focales y encuentros ciudadanos cuando, al hablar de la vivienda, una de las preocupaciones de las personas mayores era el aumento de esta distancia. Esta distinta percepción puede deberse a que en estos encuentros participó un gran porcentaje de personas mayores y en las encuestas se recoge el sentir de personas más jóvenes que pueden tener una percepción diferente de esta realidad.

### La familia

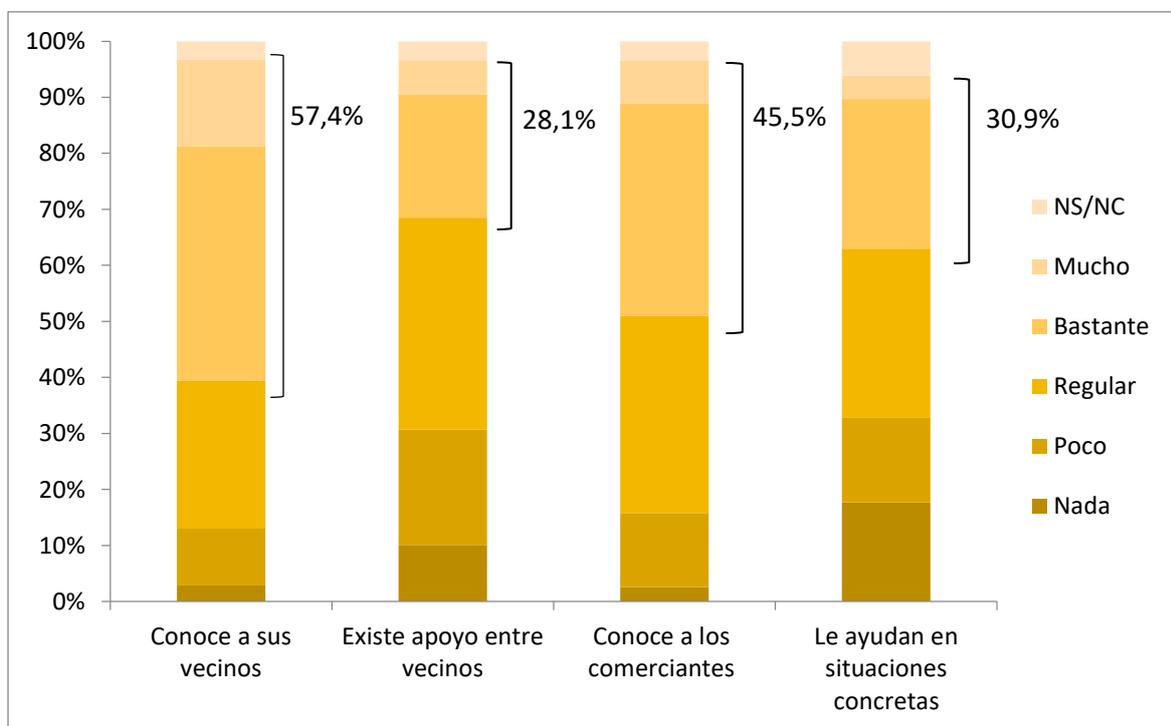


	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Se intercambia ayuda entre los miembros de su familia	9,3	7,9	20,6	37,3	21,7	3,2
El contacto familiar es frecuente	1,9	2,6	13,5	38,1	41,5	2,4
El hogar de sus familiares se sitúa cerca del suyo	6,1	8,7	21,2	36,5	25,7	1,9

En cuanto a los vecinos y vecinas **la tipología de las comunidades ha ido cambiando**, y con los vecinos y vecinas nuevas no se tiene la misma cercanía que con los “de toda la vida”. Estos sí continúan intercambiando ayuda cuando la precisan, y sienten que con los más jóvenes se está perdiendo este valor.

Aún con esta nueva forma de relación, **el 57,4% conoce a sus vecinos y vecinas**, y casi un 40% se ayudan en situaciones concretas. Frente a este dato, un 28,1% considera que existe apoyo entre vecinas y vecinos.

### Vecindario y comercio



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Conoce a sus vecinos	2,9	10,1	26,5	41,8	15,6	3,2
Existe apoyo entre vecinos	10,1	20,6	37,8	22,0	6,1	3,4
Conoce a los comerciantes	2,6	13,2	35,2	37,8	7,7	3,4
Le ayudan en situaciones concretas	17,7	15,1	30,2	26,7	4,2	6,1

En relación al comercio, a las personas mayores les preocupa que **se esté perdiendo el pequeño comercio de barrio** (ultramarinos...) sustituyéndose por grandes superficies, y siguen existiendo en ellos dificultades en cuanto a accesibilidad.

En la relación con **las y los comerciantes**, un **45,5%** de las personas que completaron el cuestionario dice conocer mucho o bastante a estos.

## 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO

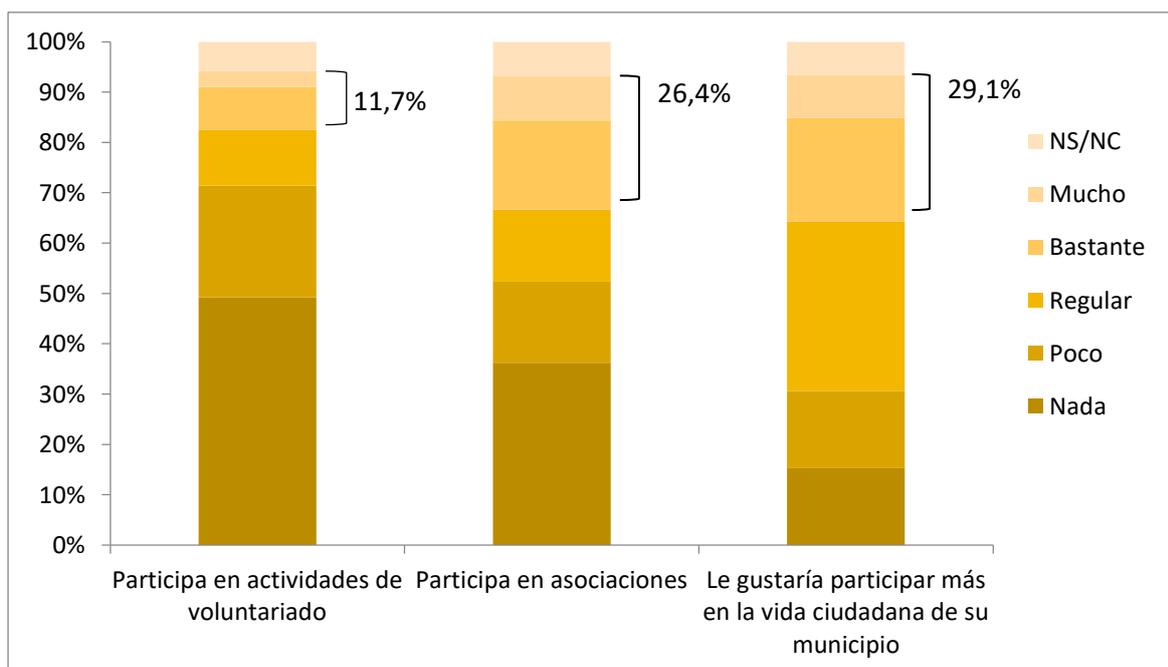
En el área de investigación-acción referente a participación ciudadana y empleo se han tratado aspectos que tienen que ver con la participación de la ciudadanía de Santurtzi, en actividades culturales, de ocio, deportivas, o cómo se informa de ellas, si participa en actividades de voluntariado y asociaciones, o si existen oportunidades de empleo para personas mayores, entre otras.

### PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

Los niveles de participación que recoge el cuestionario de amigabilidad son bajos: **un 71,4% no participa nada o poco en actividades de voluntariado, y un 52% no participa nunca o poco en asociaciones.** A este respecto, sí se ha observado que las personas que forman parte de una asociación (incluso en aquellas con una trayectoria de décadas) no se identifican a sí mismas como voluntarias, sino únicamente como socias.

En Santurtzi hay registradas cerca de 300 asociaciones, de las cuales un alto porcentaje mantienen un alto nivel de actividad, y cuyos miembros dicen sentirse bien valoradas por el Ayuntamiento.

#### Voluntariado y asociacionismo

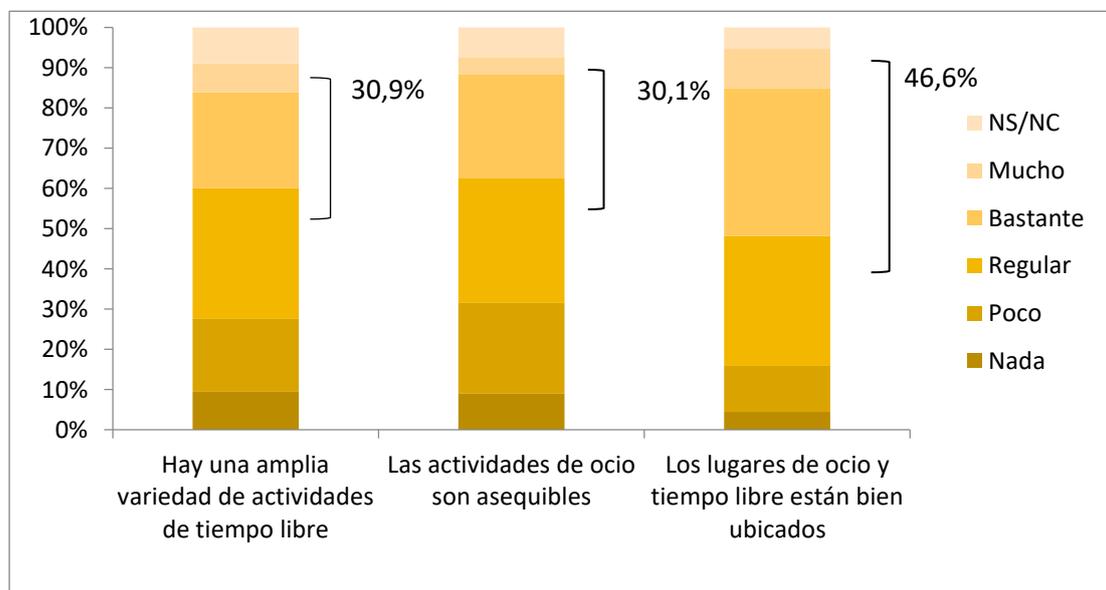


	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Participa en actividades de voluntariado	49,2	22,2	11,1	8,5	3,2	5,8
Participa en asociaciones	36,2	16,1	14,3	17,7	8,7	6,9
Le gustaría participar más en la vida ciudadana de su municipio	15,3	15,3	33,6	20,6	8,5	6,6

Por otro lado, **a casi un 30% le gustaría participar más en la vida ciudadana de Santurtzi**, lo que nos indica que las oportunidades de voluntariado son desconocidas. Este desajuste entre los bajos niveles de participación y el deseo de 3 de cada 10 personas de participar puede tener relación con lo recogido en los grupos focales y encuentros ciudadanos donde manifestaron que, **si bien hay suficiente oferta de actividades, tanto gratuitas como de pago, sienten que la información no llega y se desconoce dónde poder buscarla**. Y esto hace que las personas mayores no participen en las actividades que podrían ser de su interés, debido a no tener el suficiente eco entre la ciudadanía.

Esta sensación se detecta tanto al hablar de actividades culturales y de ocio, como de actividades físicas y deportivas, o las de formación (cursos, talleres, conferencias...).

Destaca la **posibilidad que se ofrece a través del IMD (Instituto Municipal de Deportes) de realizar actividades específicas para mayores de 55 años**, en las que, por otro lado, participan cerca de 300 personas mayores. No obstante, es un equipamiento que se considera caro y sin plazas suficientes.



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Hay una amplia variedad de actividades de tiempo libre	9,5	18,0	32,5	23,8	7,1	9,0
Las actividades de ocio son asequibles	9,0	22,5	31,0	25,9	4,2	7,4
Los lugares de ocio y tiempo libre están bien ubicados	4,5	11,4	32,3	36,8	9,8	5,3

En cuanto a la ubicación de estos espacios, cerca del 50% dice que **están muy o bastante bien ubicados**, lo que se complementa con la valoración positiva que se hizo en los grupos focales y encuentros ciudadanos en relación a su equipamiento.

En este sentido se valora muy positivamente **la labor que desde las asociaciones, especialmente las de personas mayores y mujeres, se está haciendo en dinamizar la vida del municipio** dando difusión a sus actividades. De hecho, dicen que las personas que participan en asociaciones están mejor informadas.

Precisamente a raíz de la participación en grupos focales y encuentros ciudadanos se ha valorado muy satisfactoriamente que desde el Ayuntamiento se favorezcan estos **espacios de intercambio de opiniones**, que además de escuchar la voz de la ciudadanía y compartir información, permite la creación de lazos entre participantes.

## EMPLEO

**La falta de oportunidades de empleo es una de las grandes preocupaciones** de las personas mayores, tanto en lo que respecta a las personas que se incorporan al mercado laboral (nietos) que con dificultad llegarán a los años mínimos de cotización, como a los hijos e hijas que pierden el empleo a edad más avanzada (40-50 años).

Se han identificado casos de prejubilados y prejubiladas con ganas de seguir trabajando por razones económicas o por el valor de sus conocimientos que no encuentran posibilidades de volver a trabajar porque el mercado no quiere profesionales mayores. A esto se une que hay una **opinión**

**generalizada negativa hacia las prejubilaciones, así como hacia el alargamiento de la edad de jubilación.**

Por otro lado, las **diferencias económicas entre pensiones** son grandes, con sueldos más que dignos frente a otros que escasamente dan para cubrir gastos. Indican que esta desigualdad se da principalmente entre hombres y mujeres donde estas tienen muy bajos ingresos si nunca han trabajado, o si se han quedado viudas. A las mujeres también les preocupa que mientras los hombres sí se jubilan porque dejan de trabajar fuera de casa, ellas no dejan de trabajar nunca.

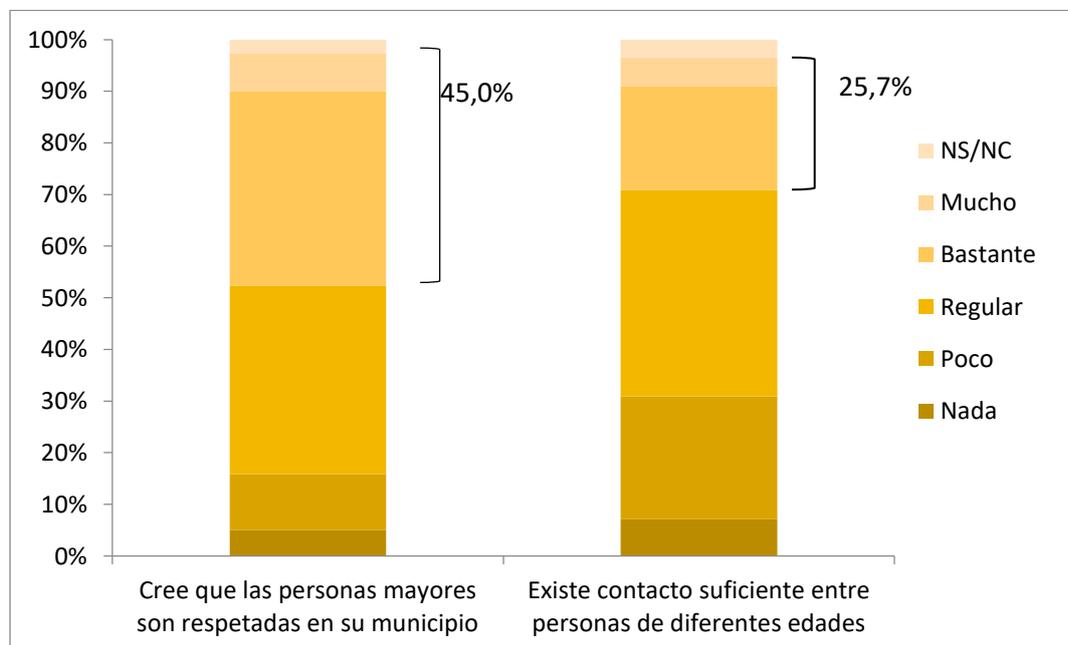
## 6. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

¿Cree que Santurtzi es un lugar donde se trata bien a las personas mayores?, ¿se les cede los asientos en los medios de transporte?, ¿están integrados en la vida del municipio?, ¿se les tiene en cuenta en la toma de decisiones? Estas son algunas de las cuestiones que se han planteado en esta área de investigación-acción.

**Santurtzi se ve como un municipio en el que las personas mayores se sienten bien tratadas y están bien integradas en la vida del municipio.** De hecho, un 45% cree que las personas mayores son respetadas. Se les ve pasear, usar los servicios públicos, los parques y zonas verdes, los comercios, las actividades culturales, acontecimientos festivos, etc.

No obstante, se han identificado algunas situaciones desagradables en las que, por ser mayores, han recibido un trato ingrato por parte de personas más jóvenes, sobre todo cuando les han recriminado por conductas incívicas. Creen que la relación con personas jóvenes es cada vez menor (más allá de los miembros de la familia); casi un 31% dice que no existe nada o poco contacto entre personas de diferentes edades.

Respeto e inclusión social



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Cree que las personas mayores son respetadas en su municipio	5,0	10,8	36,5	37,6	7,4	2,6
Existe contacto suficiente entre personas de diferentes edades	7,1	23,8	39,9	20,1	5,6	3,4

También se mencionan cómo los gestos de amabilidad que reciben los mayores en su día a día (que les cedan los asientos en los medios de transporte, que les ayuden con las bolsas de la compra, a recoger objetos del suelo cuando se les caen, etc.) son cada vez menores.

Y si en un pasado no muy lejano se les consideraba “personas sabias”, este concepto se está perdiendo y sienten que se les tiene en cuenta en menor medida a la hora de tomar decisiones.

Ven un cambio positivo en la imagen pública de las personas mayores en los últimos meses, relacionado con el protagonismo que han obtenido a raíz de las manifestaciones reclamando la subida de las pensiones, que a su vez perciben que ha unido al colectivo.

#### LA RELACIÓN CON EL SECTOR SERVICIOS

---

**Se sienten bien atendidos en los establecimientos de Santurtzi**, y valoran la posibilidad de tener sillas para poder sentarse en el caso de tener que esperar. Sin embargo sienten que este trato no es tanto por ser personas mayores, sino por su condición de clientela.

**A la hora de adquirir determinados productos (tecnológicos y financieros principalmente) sí se han sentido discriminados** en algunas ocasiones. Esta situación se relaciona con la complejidad para entender este tipo de productos/servicios, y con el insuficiente esfuerzo que realizan las personas que les atienden para ofrecerles una información clara y concisa.

Por otro lado, las personas mayores del municipio sienten que **hay una creciente pérdida del trato personal a la hora de realizar las compras y gestiones**, ya que se tiende a hacerlas a través de máquinas (cajeros automáticos, máquinas de pago) o internet (cita previa, solicitud de documentación...). En este sentido, las personas mayores reclaman un trato más personal, cercano y directo.

## LA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACION LOCAL

---

En general, la **Administración Local tiene en cuenta a las personas mayores de Santurtzi a la hora de poner en marcha sus políticas municipales**: actuaciones para la eliminación de barreras arquitectónicas, renovación de calles, y procesos participativos que dan voz a los/as mayores. No obstante, hay celebraciones (como las Fiestas del Carmen) en las que las personas mayores reclaman tener más protagonismo. Consideran que existe poco contenido dirigido al público más mayor, y los horarios de la programación no se adaptan siempre a sus necesidades.

## 7. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

En esta penúltima área de investigación-acción se ha recabado información sobre cómo se informa la ciudadanía de Santurtzi sobre eventos en el municipio, qué medios utiliza, si la información que recibe es suficiente, fiable y accesible, entre otras cuestiones.

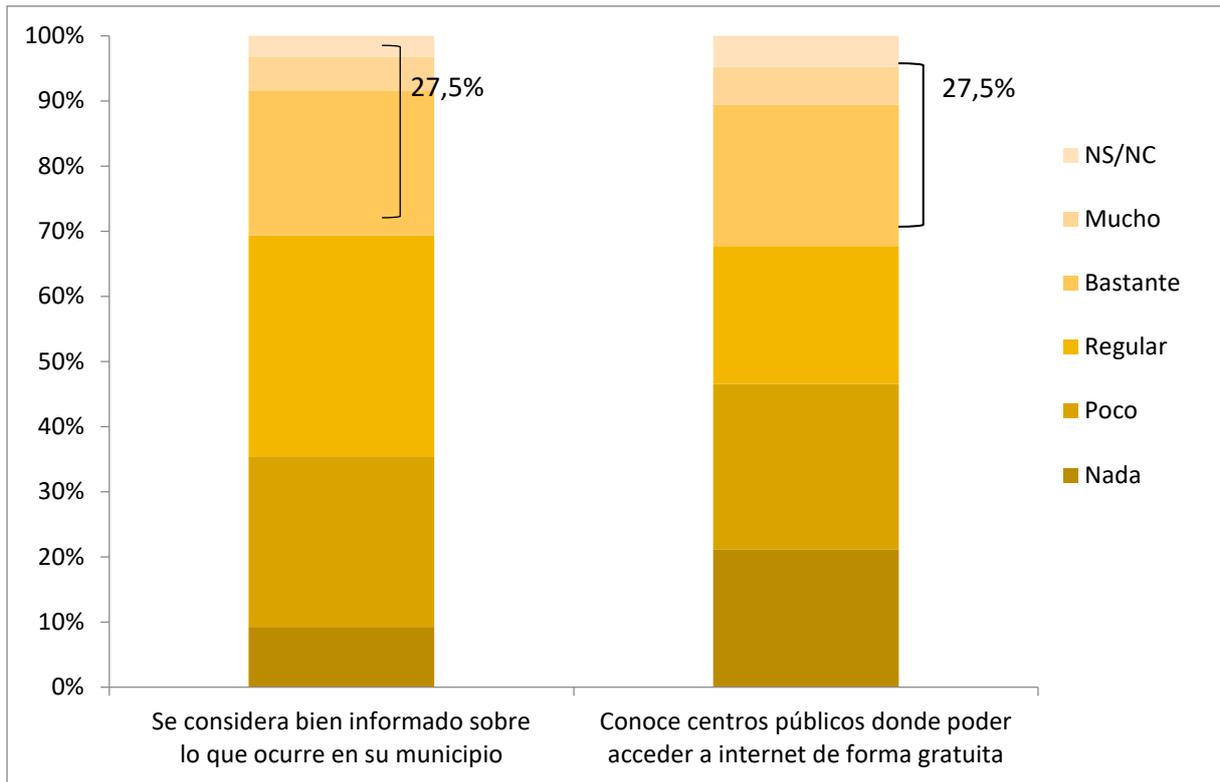
**Las personas de Santurtzi sienten en un 35,5% que están poco o nada informadas sobre lo que ocurre en el municipio.** En el caso de las personas mayores se informan de los eventos, actividades y servicios que se ofrecen en el municipio a través de los siguientes canales: prensa escrita (periódico local “en Santurtzi.com”), Radio Popular, Tele 7, el “boca a boca”, a través de su participación en asociaciones, por los paneles luminosos, el buzoneo puntual, y en menor medida, a través de la página web municipal. A este respecto cabe destacar la baja amigabilidad de la web municipal y de los paneles luminosos.

Vuelve a aparecer en esta área la sensación de que las personas mayores que no forman parte de ninguna asociación ni Hogar de Jubilados tienen más **dificultades para obtener información sobre lo que acontece en el pueblo.**

Por otro lado, únicamente un 27,5% de las personas que completaron el cuestionario de amigabilidad **conoce mucho o bastante centros públicos donde poder acceder a internet de forma gratuita.** Quizás esté bajo dato tenga que ver con el acceso mayoritario a internet que se hace desde dispositivos móviles, lo que hace que no surja la necesidad de averiguar dónde acceder en espacios públicos.

### La comunicación

	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Se considera bien informado sobre lo que ocurre en su municipio	9,3	26,2	33,9	22,2	5,3	3,2
Conoce centros públicos donde poder acceder a internet de forma gratuita	21,2	25,4	21,2	21,7	5,8	4,8



En cuanto a la información que aparece en los **paneles informativos** físicos repartidos por el municipio, **se encuentran saturados de información** y no resultan atractivos ni útiles.

Un último aspecto es el nivel de accesibilidad de la información. **Se echa en falta que los carteles pudieran estar en un formato mayor y de “lectura fácil”**, con un lenguaje sencillo que facilite su comprensión, letra grande, márgenes amplios, interlineado generoso e imágenes que concuerden con el texto y ayuden a comprenderlo.

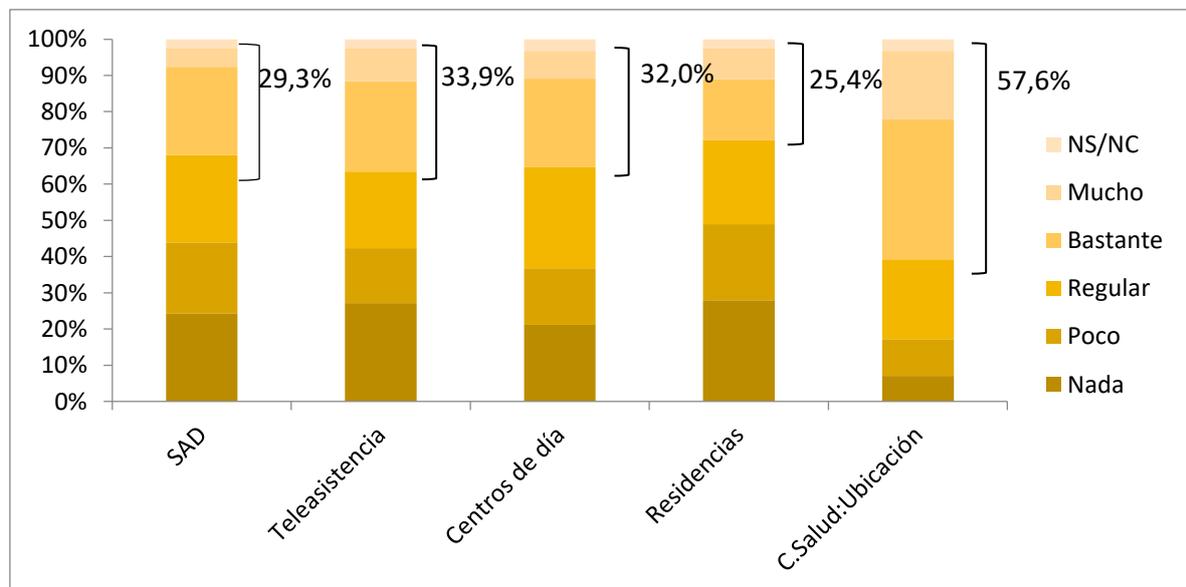
## 8. SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

Cuando hablamos de “Servicios comunitarios (sociales) y de salud” se han considerado la oferta de servicios de salud, sociales, el servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia, el servicio residencial y de apoyo a personas cuidadoras, el cementerio... Y para ellos se ha preguntado sobre si esta oferta es suficiente y tiene en cuenta las necesidades de las personas mayores, entre otras cuestiones.

**Se tiene una buena percepción de estos servicios** en cuanto a respuesta a necesidades y al trato recibido.

En el cuestionario de amigabilidad se preguntó por el **conocimiento de cada uno de ellos** y el que más se conoce es, como era de esperar, el centro de salud, donde casi 6 de cada 10 personas conoce su ubicación. Seguido por el servicio de teleasistencia (33,9%), los Centros de día (32%), el Servicio de Atención Domiciliaria-SAD (29,3%), y en menor medida la Residencia (25,4%). Pero si bien son recursos conocidos, falta información sobre los servicios que ofrecen y aspectos más concretos que tiene que ver con trámites, plazos o dónde dirigirte.

**Servicios sociales y de salud. Conocimiento**



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
SAD	24,3	19,6	24,1	24,3	5,0	2,6
Teleasistencia	27,2	15,1	21,2	24,9	9,0	2,6
Centros de día	21,2	15,6	28,0	24,3	7,7	3,2
Residencias	28,0	20,9	23,3	16,7	8,7	2,4
C. Salud: Ubicación	7,1	10,1	22,0	38,6	19,0	3,2

Además, en relación al **Servicio de Ayuda a Domicilio** se echa en falta que este se pudiera ofrecer también en fines de semana, así como que no hubiera variación entre las personas que acuden a los domicilios.

Con relación a los **Centros de Día**, si bien han sido muy bien valorados en los grupos focales y encuentros ciudadanos, sienten que son insuficientes, con listas de espera largas. Y lamentan que se han convertido en residencias de día, con escasa integración en la vida del barrio, del municipio, cuando a este espacio acuden personas con un grado de autonomía suficiente.

El **servicio de teleasistencia** es uno de los mejores valorados, ya que da seguridad a las personas que lo usan, especialmente a las personas que viven solas. La atención es rápida y el plazo desde que se solicita hasta que se asigna corto. Como aspecto de mejora se sugiere que, si bien su coste es asumible (4€/mes) podría ser gratuito o pagarse en función de los ingresos de cada persona.

En lo que respecta a la **Residencia Nuestra Señora de Begoña** las personas mayores destacan el buen trato recibido; sin embargo, varias de las intervenciones señalan la necesidad de contar con una nueva residencia de personas mayores ya que la actual se ha quedado pequeña en cuanto a plazas y está algo alejada del centro del municipio. Frente a este modelo de residencia se ha planteado buscar otros mecanismos que faciliten la vida de las personas mayores dependientes para que puedan permanecer en sus domicilios.

Señalar también la buena percepción que se tiene sobre los **servicios de salud**, sobre todo los **ambulatorios**, con personal amable y cercano, aunque se constata una reducción del personal sanitario. Entre los aspectos mejorables está el del tiempo de espera en las llamadas telefónicas a la hora de pedir cita, o que las citas en determinadas especialidades se dilatan mucho.

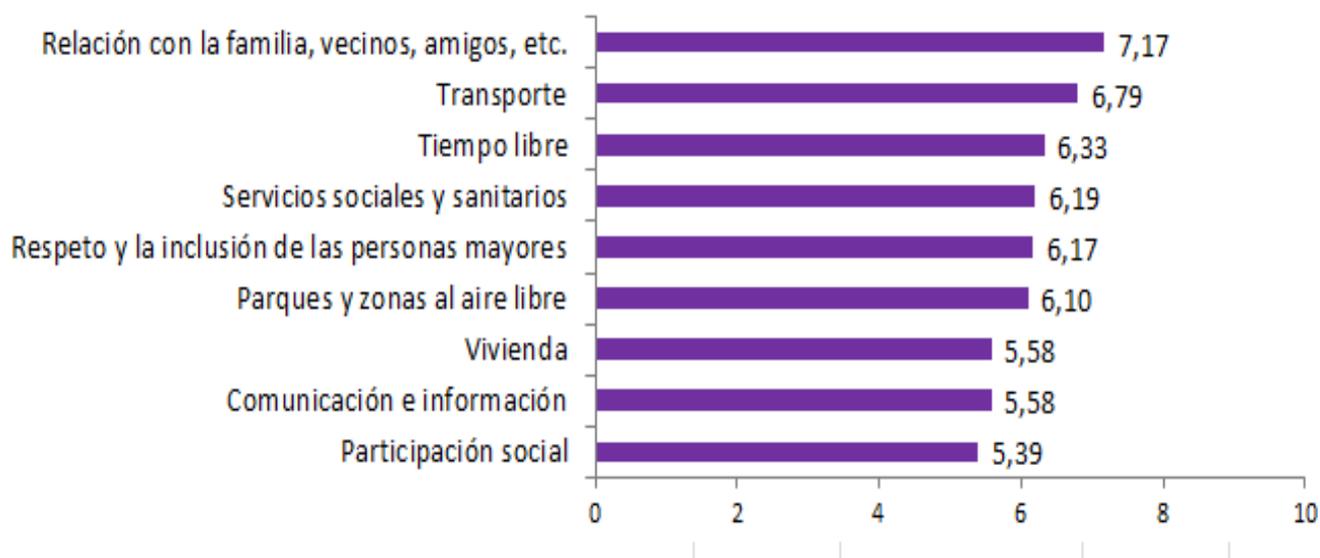
El conocimiento del **programa Zainduz** del Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento que atiende al colectivo de personas mayores dependientes, sus familias y/o las personas cuidadoras, y que ofrece charlas, actividades deportivas y de entretenimiento entre otras, es escaso.

Por último, al preguntar por el cementerio municipal se define como un espacio agradable, que cuenta con arbolado y bancos suficientes, pero en el que se identifican dificultades de accesibilidad, ya que tiene gran cantidad de escaleras para su acceso y requerirían mejorar su estado.

## ASPECTOS GLOBALES

En último lugar se pidió a las personas que completaron el cuestionario de amigabilidad que valoraran diferentes aspectos globales del Santurtzi.

Satisfacción (Escala 1-10)



### ASPECTOS POSITIVOS:

Aquí queda reflejado que lo mejor valorado, con una nota media de 7,17 sobre 10 es la **relación con la familia y el vecindario**. Esto es algo que fue corroborado en los grupos focales y encuentros ciudadanos, donde se dio mucha importancia al tejido familiar y de vecinos y vecinas.

Por detrás de esta se valora muy **positivamente el transporte** (6,79), que en los grupos focales y encuentros ciudadanos también fue bien valorado, sobre todo el metro.

El tercer aspecto más valorado es el **uso del tiempo libre**, con una puntuación de 6,33. En Santurtzi hay una oferta amplia de actividades culturales, de ocio, tiempo libre y formativas, y son bien valoradas por la ciudadanía.

Finalmente, el cuarto aspecto más valorado son los **servicios sociales y sanitarios**, los cuales tienen una puntuación de 6,19. La ciudadanía destaca la calidad de los servicios sanitarios como

uno de los principales beneficios de vivir en el municipio. Seguido muy de cerca por el **respeto y la inclusión social** de las personas mayores (6,17) y los **parques y zonas al aire libre** (6,10).

#### ASPECTOS A MEJORAR:

Aquellos aspectos que tienen una puntuación más baja y por tanto peor valorada son la **vivienda** (5,58), que ha sido uno de los temas sobre los que se ha mostrado una mayor preocupación, la **comunicación e información** (5,58) y la **participación social** (5,39). Parece necesario por tanto poner el foco principalmente en estos aspectos.

## BIBLIOGRAFIA

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA (2014): Manual para la implantación del proyecto “Ciudades amigables con las personas mayores”

MATIA INSTITUTO (2017): Euskadi lagunkoia sustraietatik: Informe diagnóstico, plan de amigabilidad.

OMS (2007): Guía: Ciudades Globales Amigables con los mayores. Ginebra.

IMSERSO (2009): Proyecto red mundial de ciudades amigables con las personas mayores. Boletín sobre el envejecimiento, nº 39. Madrid. Ministerio de Sanidad y Políticas Sociales.

IMSERSO (2011): Libro Blanco del Envejecimiento Activo. Madrid. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.