

complicado en una ciudad pensada para el uso peatonal y del transporte público. Hay una queja generalizada de que la regulación a través de la OTA está ampliándose por toda la ciudad y además es cara. También son caros los aparcamientos privados.

Piensen que hay suficientes plazas destinadas a aparcamientos para personas con discapacidad.

El bono-taxi para personas con discapacidad solamente se concede hasta los 65 años y a partir de esta edad hay que hacer uso de taxis adaptados que son muy caros.

Plantean que sería útil disponer de furgonetas públicas adaptadas para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida o personas dependientes a las zonas a las que los autobuses y tranvía no llegan o a las zonas peatonales en las que están ubicados los servicios básicos sanitarios, sociales...

3. 2 ÁREA DE VIVIENDA

3.2.1 Situación Actual

La influencia del entorno y los espacios para envejecer con calidad de vida es incuestionable. Una vivienda digna y accesible es imprescindible para preservar la autonomía, seguridad y el bienestar de las personas mayores y más cuando se sabe que más del 90% las personas mayores desean residir en su domicilio, aún en el caso de necesitar ayuda²⁰. Y para ellos la proximidad de las viviendas a los servicios y espacios públicos es percibida como un elemento fundamental que mejora la vida y permite continuar residiendo en sus domicilios.

La edad de los edificios es la huella del modelo de crecimiento que ha experimentado la ciudad. Se diferencian dos zonas: los barrios intra-ronda, que son los construidos dentro de la antigua ronda de circunvalación y los barrios extra-ronda, que se han construido fuera de ésta.

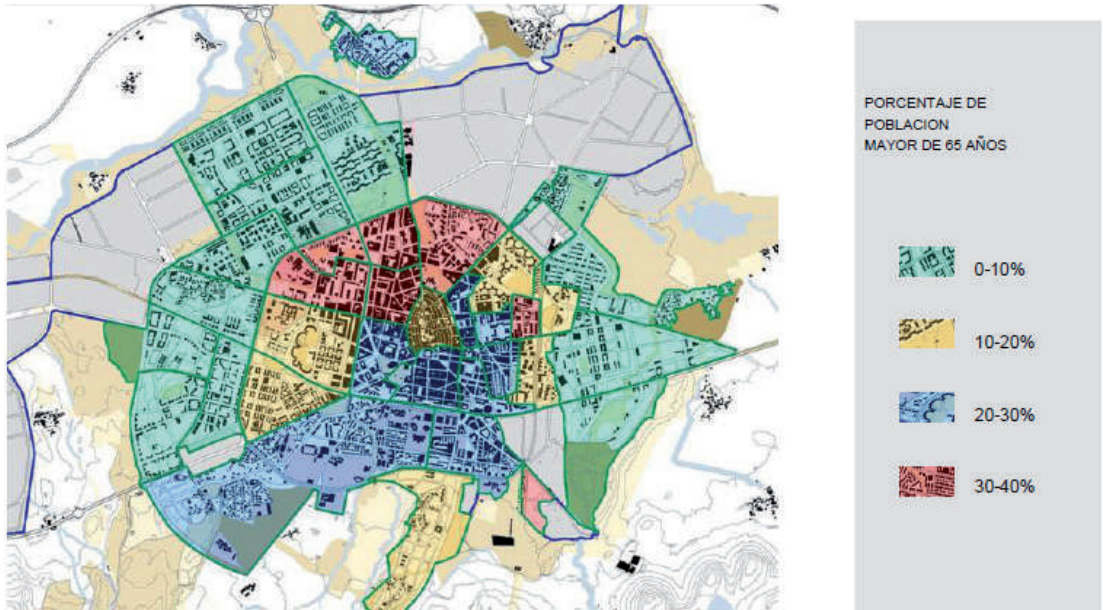


Los barrios intra-ronda son barrios consolidados desde el punto de vista urbanístico, con edificios construidos en su mayoría con anterioridad a 1980. Presentan carencias constructivas que se traducen en condiciones de habitabilidad mejorables desde el punto de vista energético y de confort, pues fue en 1979 cuando entró en vigor una normativa estatal que obligaba a introducir aislamiento térmico en todos los edificios residenciales. Unidas a la necesidad de mejora de habitabilidad presentan deficiencias de accesibilidad, pues todas las normativas referentes a las condiciones de accesibilidad en edificios y espacios públicos se han desarrollado después de 1980. Las soluciones a estos problemas de habitabilidad y accesibilidad no son fáciles de lograr a través de obras convencionales. Otras alternativas suponen un elevado encarecimiento de la obra que no pueden costear comunidades de vecinos en las que la mayoría son personas mayores. Una de las opciones municipales es delimitar áreas de rehabilitación integral de las viviendas o de renovación urbana y planificar las necesidades reales de dotaciones en cada zona de intervención (equipamientos y servicios, aparcamiento, espacios libres y zonas verdes).

Los espacios públicos de estos barrios son fruto de una época en la que primaba la ciudad funcional: dar respuesta rápida a la demanda de viviendas para la población trabajadora y a la entonces nueva moda de desplazarse en vehículo privado. Según los barrios, la incidencia de los problemas varía en cuanto a falta de calidad espacial, organizativa y de conservación de la urbanización y en ocasiones de la vegetación de estos espacios públicos.

20. Encuesta condiciones de vida de las personas mayores IMSERSO-CIS, 2006.

La edad de sus habitantes es uno de los aspectos socio-urbanísticos a tener en cuenta de forma especial. Algunos son barrios envejecidos, con porcentajes entre el 30% y el 40% de personas con más de 65 años en El Pilar, Zaramaga, Coronación, Gazalbide, Txagorritxu y Arana.



Los problemas señalados de habitabilidad y accesibilidad tienen especial incidencia en una zona con seña de identidad propia: el Casco Viejo. Las acciones a desarrollar en el Casco Viejo están reguladas por el Plan Especial de Rehabilitación Integrada, PERI, que establece las normas por las que se deben regir las edificaciones y espacios públicos.

En el Casco Viejo se ha dado un desplazamiento poblacional hacia los nuevos barrios, lo que implica una pérdida de habitantes y una variación en la media de edad: sólo el 18% de la población tiene más de 65 años; además presenta el mayor porcentaje de población extranjera (21%).

Se da la singularidad de que el 40% de las viviendas está ocupado por una sola persona. El 51% de sus edificios tienen más de cincuenta años y no han sido rehabilitados. Presenta déficits de espacios libres y zonas verdes. Los equipamientos son insuficientes, y las necesidades de aparcamiento no quedan satisfechas en el barrio.

La expansión de la ciudad está caracterizada por los nuevos barrios, los denominados barrios extra-ronda: Lakua, Salburua, Zabalzana y Aretxabaleta. En general, las viviendas de reciente construcción de estos barrios tienen buenas condiciones de habitabilidad desde el punto de vista energético y de confort y no presentan problemas de accesibilidad. Pero cada barrio presenta características y problemas diferentes.



A día de hoy, Lakua es un barrio donde las parcelas que quedan pendientes de edificar estaban en su mayoría destinadas a equipamientos. Es una zona bien dotada de equipamientos y zonas verdes, pero que presenta espacios demasiado amplios (calles muy anchas con varios carriles para tráfico, grandes explanadas y rotondas) que no facilitan el encuentro de las personas en el espacio público.

Los nuevos barrios de Salburua, Zabalgana y Aretxabaleta están urbanizados en su mayor parte, pero actualmente hay muchos interrogantes sobre el uso al que se destinarán algunas zonas. La dispersión de las edificaciones impide que se desarrollen actividades comerciales o de otro tipo, e incide en que haya poca cohesión social y a que no se identifiquen espacios de uso público. Por lo que para estos barrios se planea la redensificación, consolidar los ejes de comunicación y planificar el crecimiento ordenado de las edificaciones en los solares vacíos.

Otro dato relevante que aconseja la contención en el consumo de suelo es el elevado número de viviendas disponibles, que está por encima de las necesidades para los próximos años, teniendo en cuenta que el crecimiento demográfico se ha estancado.

Cada vez son más número de viviendas que cuentan con el certificado de eficiencia energética y que acredita que consiguen la eficiencia térmica en dos vertientes: calefacción y producción de agua caliente. El 8,24 % viviendas en 2012 frente al 2,70 % en el año 2007. Para otorgar este certificado se tienen en cuenta, entre otros aspectos, el grado de aislamiento de la envolvente del edificio o las instalaciones de producción de energía.

Desde el Departamento de Medio ambiente y Espacio Público se han elaborado varios manuales de buenas prácticas bioclimáticas que tienen en cuenta el microclima local, especialmente las condiciones de viento y sol para mejorar el confort térmico de los espacios exteriores y las edificaciones. Hay manuales para: construcción de nuevos edificios residenciales, rehabilitación de edificios residenciales, construcciones industriales y la construcción de dotaciones y equipamientos urbanos y espacios exteriores y planificación de zonas verdes.

En Vitoria-Gasteiz es esencial la cercanía de la ciudadanía a las zonas de uso público y a los servicios básicos (centros de salud, centros cívicos, transporte). La disponibilidad de servicios básicos cerca de casa se traduce además en una reducción de los desplazamientos. Casi el 97% de las viviendas está a menos de 300 m de los puntos de transporte y de los comercios y el 80% los servicios sanitarios están a menos de 500 m de los domicilios. Se puede acceder a estos servicios a una distancia no superior a 10 minutos andando.

3.2.2 La opinión de grupos focales

En las sesiones de trabajo realizadas con los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas en relación con los temas señalados:

<p>Vivienda</p> <p>Se ha hablado sobre cómo son las casas de las personas.</p> <p>Se ha preguntado sobre alternativas de vivienda en el caso de que sus necesidades cambiaran, ¿cuáles son sus opciones de vivienda en la comunidad?</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Coste? • ¿Comodidad? • ¿Seguridad física? • ¿Seguridad ante actos delictivos? • ¿Proximidad a los servicios? <p>Movilidad e independencia en el hogar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se puede mover con facilidad? • ¿Llega a los armarios y guarda las cosas con facilidad? • ¿Hace las labores domésticas?
---	---

Todos ellos han vivido en primera persona las transformaciones y avances de la tecnología en todos sus ámbitos y sobre todo en los electrodomésticos e instalaciones del hogar (lavadora, secadora, calefacción, televisión...). Están encantados con estos adelantos, se sienten cómodos en sus domicilios, y consideran que se vive mejor que hace años.

Sobre el asunto de la vivienda hay dos visiones muy diferentes en los grupos: la de las personas que por problemas de habitabilidad o accesibilidad de sus viviendas han pasado a residir en un apartamento tutelado municipal o privado y la de las personas que tienen su vivienda en propiedad o viven en alquiler. En estos casos las viviendas presentan problemas de accesibilidad o ya se han realizado obras para solucionarlos. El coste de las obras es caro y las subvenciones sólo cubren una parte del gasto.

Es frecuente que las comunidades de vecinos no se pongan de acuerdo para la realización de obras que mejoren la accesibilidad, como la instalación de ascensor o que mejore el aislamiento de la vivienda. Se echa de menos la figura de un mediador en estos conflictos porque estos temas desgastan a las comunidades de vecinos y pueden hacer que la convivencia vecinal se enrarezca o se generen problemas.

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

Otro de los problemas detectados es que las viviendas en su interior no están adaptadas para que las personas mayores residan en ellas de forma más cómoda y segura. Existen elementos considerados de riesgo, como puertas estrechas, alfombras, utensilios colocados a una altura no adecuada, inadecuada iluminación, inexistencia de barras de sujeción, mobiliario inadecuado... que provocan numerosas caídas en el domicilio. Hay muchos relatos de caídas en el domicilio.

Pequeños cambios como la retirada de las alfombras o la instalación de asideros y barras de sujeción en el cuarto de baño, luces piloto que señalan el camino por la noche, se consideran elementos valiosos que ayudan a las personas mayores a evitar el riesgo de caídas. Solicitan información y actuaciones que les ayuden a prevenir las caídas y sus consecuencias.

Muchas de las personas han realizado cambios y adaptaciones de sus viviendas para solucionar dificultades en la habitabilidad, accesibilidad y seguridad. Especialmente las personas que cuidan de una persona depen-

diente consideran estas adaptaciones imprescindibles si se quiere cuidar a la personas en el domicilio en unas condiciones adecuadas: camas articuladas, barras de sujeción, buena iluminación, puertas anchas...Opinan que no todas las personas pueden costearse estas mejoras ya que por lo general son caras; por eso plantean la posibilidad de valorar ayudas para realizar este tipo de mejoras en el interior de las viviendas.

Uno de los problemas que más les preocupa en este área es que los cuartos de baño no están adaptados, tienen bañeras o duchas con bordes que dificultan su uso cuando se tiene problemas de movilidad y carecen de asideros. Conocen las ayudas disponibles en la ciudad, que dan desde Mejora Vital Obra Social, para la adaptación del cuarto de baño en las viviendas y en algún caso lo han solicitado.

Este problema se podría solucionar en las viviendas de nueva construcción si la normativa contemplara que uno de los cuartos de baño tenga plato de ducha a cota cero.

Poniéndose en una situación de necesidad de ayuda en el futuro, les gustaría continuar residiendo en sus propias viviendas mientras sea posible, realizando las adaptaciones necesarias. Sería clave el apoyo de la familia. Conocen las alternativas de alojamiento: apartamentos tutelados públicos y privados y residencias públicas y privadas. En caso de tener que utilizarlas preferirían mantenerse cerca de su barrio.

Proponen adecuar como viviendas las lonjas en desuso situadas en los bajos de los edificios de viviendas, ya que tienen la ventaja de estar a cota cero.

Las personas que residen en los apartamentos tutelados aportan una visión y experiencia muy diferenciada entre su vivienda antigua y la actual. Las viviendas en las que residían tenían problemas de habitabilidad (carencia de ascensor, humedades...). El cambio a los apartamentos tutelados públicos les ha cambiado la vida. Este recurso es accesible, la movilidad y seguridad en la vivienda es muy elevada, cuentan con baños adaptados y el mobiliario y equipamiento está adaptado a las personas mayores. Consideran que es un entorno ideal para vivir siendo una persona mayor. Destacan la seguridad que les proporciona el servicio de teleasistencia del que disponen en los apartamentos. El precio de alquiler es muy asequible.

Sobre los apartamentos tutelados en propiedad dicen que, aunque las prestaciones son parecidas, son caros.

Entre el grupo de profesionales existe una opinión diferente a la de los mayores sobre este tipo de alternativas residenciales exclusivas para personas mayores. No consideran que tener recursos de alojamiento exclusivos para un único sector de población sea un modelo de convivencia integrador, más aún si, como es el caso de muchos de los complejos de apartamentos privados, se construyen en las periferias de la ciudad (complejos del Batán, Salburua...).

3. 3 ÁREA DE RESPETO E INCLUSION SOCIAL

3.3.1 Situación Actual

- *Vitoria-Gasteiz es Ciudad Educadora*. La educación es una tarea que no sólo se desarrolla en la escuela. La familia, las comunidades educativas y las instituciones públicas comparten una responsabilidad clave a la hora de formar y educar de manera integral a niñas, niños y personas jóvenes. Desde esta perspectiva, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz viene asumiendo desde hace años un papel activo en el fomento de valores cívicos en nuestra población más joven, conscientes del protagonismo que estas generaciones tendrán en el futuro de la ciudad.

Fomenta la creación de un ambiente ciudadano educativo al considerar la educación como un proceso permanente a lo largo de la vida. El marco socializador de la actividad educativa en este nuevo paradigma pasa a ser el entorno en su sentido más amplio. Comporta un proceso en el que la participación tiene un papel sustancial basada en el respeto de los derechos, la igualdad de oportunidades, la promoción individual y colectiva y en valores como el civismo, la solidaridad o la inclusión social.

En muchos espacios de la ciudad, centros cívicos, centros escolares, centros socioculturales de mayores, asociaciones y otras entidades se desarrollan experiencias que contribuyen a la participación, el intercambio, el diálogo y la reflexión, generando redes entre los diferentes sectores de la sociedad, promoviendo la educación en valores en niños, jóvenes y su entorno y el intercambio de experiencias a través de programas de intercambio e intergeneracionales.

Estas actuaciones se materializan en la publicación anual "Vitoria-Gasteiz Ciudad Educadora". Para el curso escolar 2013-2014 hay 170 actividades, fruto de la colaboración entre todos los Departamentos y Servicios municipales implicados en el futuro de la ciudad. Varias de estas actividades están organizadas y las protagonizan personas mayores que trabajan en los centros socioculturales de mayores sobre un tema (tradiciones, canciones, cuentos, fotografía) para posteriormente transmitir lo aprendido y compartirlo con los más jóvenes en los centros educativos.

Las personas mayores actuales son en general activas y sanas y se cuidan para ser independientes y autónomas el mayor tiempo posible. La entrada en la vejez, a través de la jubilación, empieza a reconocerse como un momento en el que es posible introducir cambios en la vida, comenzar a desarrollar nuevos proyectos, cuidar la salud física y mental y disfrutar de iniciativas que no habían podido ser exploradas en el itinerario de la vida adulta. En este sentido participar en actividades educativas e intergeneracionales cobra gran importancia para las personas mayores.

Aunque la manera de entender la fase vital de la vejez ha evolucionado en los últimos años, todavía hay quienes tienen estereotipos trasnochados y consideran a las personas mayores como un grupo pasivo, demandante permanente de prestaciones y servicios y generador de gasto público. Para las personas mayores la base del estereotipo, el prejuicio y la discriminación es "el edadismo". El edadismo consiste básicamente en las conductas que implican un trato no igualitario hacia los integrantes de un grupo de edad en virtud de su pertenencia a ese grupo y es entendido como un proceso de estereotipia y discriminación en contra de la gente mayor, en razón a su edad²¹.

Para cumplir el deseo de las personas mayores de ser y sentirse útiles y autónomas el mayor tiempo posible no es suficiente contar con una buena salud sino que se requiere que la sociedad les facilite oportunidades para estar presentes en las dinámicas sociales y políticas de cada municipio. Participar en la vida comunitaria es tan importante como pueda ser tener buena salud y disponer de recursos suficientes para vivir dignamente.

Afirmar que las personas mayores tienen el derecho a gozar de una ciudadanía plena y a participar activamente de manera integral en la sociedad implica que los mayores no pueden seguir siendo simples objetos de atención sino que también pueden ser sujetos y protagonistas de esta gestión²².

Es importante para toda sociedad que el capital humano, social e intelectual acumulado por los y las mayores, sus conocimientos, su aportación a la sociedad y su experiencia se reconozcan y se pongan en valor: tareas de voluntariado, de cuidado de hijos y nietos, papel de consejeros, manteniendo vivos los oficios, las maneras de cocinar o conservando la memoria histórica²³. Tener ésto presente contribuye a la construcción de una imagen de la vejez más ajustada a la realidad y, en muchas ocasiones, menos cargada de discriminación y estereotipos.

21. *Libro blanco del envejecimiento activo. IMSERSO. Capítulo 2. Ciudadanía y personas mayores. El reto de una nueva ciudadanía para las personas mayores. Subirats Humet, Joan (Universidad Autónoma de Barcelona).*

22. *Libro blanco del envejecimiento activo. IMSERSO Capítulo 3. Posibilidades y limitaciones de la edad. Fernández Ballesteros, Rocío (Universidad Autónoma de Madrid).*

23. *Libro blanco del envejecimiento activo. IMSERSO Capítulo 2. Ciudadanía y personas mayores. El reto de una nueva ciudadanía para las personas mayores. Subirats Humet, Joan. (Universidad Autónoma de Barcelona).*

Para mejorar la atención a las personas mayores, en 2013 el Ayuntamiento ha puesto en marcha el proceso de prevención y detección del maltrato y trato inadecuado a las personas mayores. Trata de garantizar una respuesta inmediata, ágil y adecuada en estos casos. Para ello se ponen a disposición de las personas y familias los programas y recursos del Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores.

3.3.2 La opinión de grupos focales

En las sesiones de trabajo realizadas con los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando los temas señalados:

Respeto e inclusión social

Se ha opinado sobre cómo la comunidad demuestra respeto e incluye a las personas mayores.

¿De qué forma la comunidad muestra respeto, o no lo muestra, ante las personas mayores?

¿De qué forma la comunidad incluye, o no incluye a los y las personas mayores en actividades y eventos?

Se ha preguntado sobre...

- ¿Educación?
- ¿Escucha?
- ¿Amabilidad?
- ¿Respuesta a sus necesidades en servicios y programas?
- ¿Asesoramiento?
- ¿Opciones ofrecidas?
- ¿Reconocimiento público de las contribuciones de los mayores?
- ¿Actividades intergeneracionales?

Buen trato, trato inadecuado y maltrato

Reconocen la importancia y los beneficios de que en la sociedad estén presentes valores tales como el respeto, la amabilidad, la buena educación, la tolerancia, el tener presentes a las personas mayores, valorar su opinión y experiencia... pero tienen dudas sobre la importancia que se les da a estos valores en la educación a los más jóvenes ya que creen que en la actualidad priman otros valores más vinculados a la juventud, al físico, a la imagen y al éxito. Desde su experiencia creen que estos valores tienen que recuperarse y trabajarse desde muy temprana edad en el ámbito escolar y en las familias. No por ello hacen una valoración negativa sobre su propia situación ya que, en general, opinan que les quieren, valoran y su opinión se tiene en cuenta.

En la relación con los demás se valoran como personas educadas.

Para contribuir a tener una imagen positiva de la vejez piensan que debe implicarse toda la sociedad. Los más jóvenes tienen que cambiar sus ideas y creencias sobre el proceso de envejecimiento y sobre las personas mayores y también las personas mayores tienen que concienciarse de los beneficios de continuar con una vida activa y sentirse protagonistas de su historia y de su contribución en la sociedad.

Expresan mucha preocupación sobre un tema del que no disponen de mucha información: el trato inadecuado y el maltrato a las personas mayores en el contexto familiar e institucional (centros de día, residencias...).

La familia

La familia sigue siendo el núcleo de sus relaciones sociales. Las redes naturales de apoyo tienen un gran valor para ellos y ellas aunque opinan que estas relaciones se están descuidando en la sociedad actual.

El incremento de la esperanza de vida en condiciones cada vez más aceptables de salud hace que las personas mayores convivan durante más años con sus nietos y nietas. Las personas mayores apoyan a sus hijos/as

cuidando de los nietos²⁴ y con la actual crisis económica, acogiendo en sus viviendas a sus hijos/as en paro o que retornan a casa de sus padres tras una separación.

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

Pero además las personas de más edad también cumplen la labor de cuidar de otras personas de la familia: esposos/as, padres/madres con alguna dependencia o enfermedad. Esto les sugiere que las personas mayores están desempeñando un papel crucial, resolviendo problemas que afectan al bienestar social. Observan que el cuidado de estas personas sigue recayendo principalmente en las familias y, fundamentalmente, en las mujeres.

Los vecinos

La gente en general es amable con ellos y ellas y valoran especialmente la amabilidad vecinal. Se trata de una red de apoyo muy importante para ellos ya que se ayudan mutuamente, pero advierten que con el cambio de la ciudad se están perdiendo las buenas prácticas vecinales.

Valores y educación

Aspectos como el abuso de los servicios de urgencias hospitalarias, las dobles filas, ceder el asiento o la entrada a una persona mayor en los medios de transporte, aparcar en las plazas de minusválidos... son considerados como comportamientos individuales sobre los que hay que trabajar para que se de un cambio de actitud que incida y mejore la sociedad.

También son conscientes de que algunas personas mayores tienen mal carácter y mala educación, se muestran intolerantes o no respetan los turnos y se cuelean.

Están convencidos de que solamente la sanción no sirve para evitar determinados comportamientos sino que la educación y la convivencia son claves para conseguir un entorno más solidario e igualitario.

Reconocimiento social y transmisión del conocimiento y de la experiencia

Se quejan de que falta reconocimiento social de la importancia y valor de la persona mayor y de su contribución social tanto en los entornos de voluntariado como en el cuidado de familiares. No conocen estudios que documenten la aportación social de este tipo de voluntariado y cuidado de familiares, pero creen que sin duda es uno de los pilares en el que las asociaciones y familias actuales fundamentan su estructura. Proponen cuantificar económicamente este trabajo, para que se visualice.

En otros contextos como en el sector empresarial, especialmente en el pequeño comercio, tampoco se transmiten de empleados/empresarios próximos a jubilarse a otros los conocimientos fruto de la experiencia. Muchos pequeños comercios cierran sin plantearse el traspaso de la actividad. Una opinión generalizada es que el potencial de las personas mayores en muchos escenarios de la vida social y económica está desaprovechado.

24. Encuesta de Condiciones de Vida de las personas mayores (IMSERSO-CIS, 2006). Entre las personas que tienen nietos, tres de cada cuatro (72,5%) declaran haber ayudado a sus hijos en su cuidado cotidiano, en la actualidad o con anterioridad

Trato y respeto de los/as profesionales

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

Relatan algunas experiencias en las que agentes de la policía local y profesionales sanitarios no atienden adecuadamente a las personas mayores: no les preguntan e informan de forma sencilla, les asustan, no les dejan entrar en urgencias con un familiar en el caso de las personas con demencia... Se apunta que este problema en la atención no es exclusivo entre los profesionales sino que en las propias casas las familias, en ocasiones, hacen lo mismo con sus mayores.

Una protección excesiva de las personas mayores puede llevar a experiencias poco normalizadas pero, por otra parte, es necesario que en todos los ámbitos en los que se atiende y se está en contacto por diversos motivos con personas mayores, los profesionales estén instruidos y preparados para dar una buena atención. El tono de voz, la información que se trasmite, el tiempo que se destina a dar la información, la escucha activa, la asertividad, reconocer a las personas mayores como ciudadanas con plenos derechos y respetar sus decisiones son claves en la atención e intervención con ellas.

Reclaman que los profesionales les informen de forma adecuada ya que disponer de información les proporciona más oportunidades y les permite realizar la mejor elección para resolver sus necesidades. Sería necesario que los profesionales, además de informar, acompañen y motiven hacia el recurso o actividad que la persona puede necesitar. Hay personas mayores que sin este estímulo y acompañamiento no accederán a las actividades o servicios que necesitan.

Estas propuestas les parecen más adecuadas que los puntos de información específicos para personas mayores. También se requiere pensar en otras medidas que ayudarían, como evitar que hagan largas colas de pie y priorizar la entrada y salida de los transportes públicos o lugares frecuentados por ellos y ellas.

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

En este apartado aparece una clara diferencia de opinión entre el grupo de personas mayores y los profesionales y proveedores de servicios:

En el primero opinan que en la ciudad se desarrollan cantidad y diversidad de actividades comunitarias e intergeneracionales en las que las personas mayores se sienten incluidas además de otras que están diseñadas y dirigidas exclusivamente a las personas mayores teniendo en cuenta sus capacidades y necesidades. Valoran como de muy alta calidad los servicios o centros, como los apartamentos tutelados y actividades de los centros socioculturales dirigidos a las personas mayores. Les gusta relacionarse con personas de su edad y valoran de forma especial que estos lugares desarrollen actividades intergeneracionales con otros grupos de edad. Para ellos y ellas que los centros y actividades sean accesibles es esencial: información, comunicación, accesos....

En cambio, los profesionales y proveedores de servicios cuestionan los centros y actividades exclusivamente para personas mayores desde el punto de vista de que este tipo de equipamientos, como los apartamentos tutelados exclusivamente para mayores y centros socioculturales de mayores y las actividades que en ellos se

realizan, no potencian la inclusión. A pesar de la existencia de numerosas actividades intergeneracionales y comunitarias organizadas desde los centros socioculturales de mayores, se detecta en este grupo de profesionales que no disponen de información clara al respecto.

Algunos profesionales prevén que en un futuro cercano las personas que van a alcanzar los 60 y más años, es decir, los nuevos mayores, van a cambiar el escenario actual en el que se desarrollan los programas de actividades y servicios para el colectivo. Los y las nuevos/as mayores, con un nivel educativo superior a la actual generación de mayores y con una forma diferente y más elaborada de disfrutar del ocio y tiempo libre y de dar respuesta a sus inquietudes van a ejercer una mayor presión social porque van a ser más exigentes a la hora de elegir la actividad. Lo que llevará a una programación de actividades y servicios más individualizada y flexible.

Actividades intergeneracionales

Entre las experiencias más enriquecedoras y gratificantes señalan aquellas en las que realizan la actividad con otros grupos de edad y en las que se les permite enseñar a los más jóvenes. A través de este tipo de actividades los y las mayores perciben que se les reconoce y valora.

3. 4 ÁREA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ÁREA DE PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO

3.4.1 Situación Actual

La participación social puede darse en diferentes planos sociales como son: la política, lo laboral, el ámbito educativo, lo social, etc., por lo que en este apartado se analizarán de forma conjunta las áreas de actuación "participación social" y "participación cívica y empleo".

Para poder tener una idea global de la participación social conviene prestar atención a distintos aspectos de la participación: según el grado de iniciativa, la vinculación, implicaciones y consecuencias se puede hablar de varios niveles de participación²⁵:

- La participación como información, puede ser entendida como la más básica y fundamental entre los diferentes niveles posibles y, corresponde a aquella en la que la ciudadanía participa por el hecho de conocer o estar informada de sus deberes y derechos. Este proceso tiene implícito un límite, conocer cuál es la disponibilidad real de la información pública y que ésta sea de calidad, es decir, clara, pertinente, oportuna y precisa.
- La participación como consulta no vinculante, corresponde a una forma de participación que se caracteriza por no implicar una relación directa con el proceso de toma de decisiones. Es decir, los resultados de la consulta no tienen mayor impacto pues la decisión suele depender de un tercero.
- La participación como consulta vinculante es una forma más avanzada de participación, pues toma en cuenta la opinión o parecer de las personas. Esto requiere de personas informadas, pues adquiere sentido en la medida que éstas poseen conocimiento respecto a los temas sobre los que se les preguntan.
- La participación como co-gestión o co-ejecución, referido a la realización conjunta entre las partes, sin que necesariamente haya existido un proceso de decisión conjunta.
- La participación como control es una forma avanzada de participación ciudadana, pues alude a la posibilidad de emprender acciones de fiscalización con respecto a la gestión pública. En este nivel, la ciudadanía puede participar en instancias de evaluación o auditoría de las distintas etapas o fases de un proyecto.

25. IMSERSO. La participación social de las personas mayores. Colección Estudios. Serie Personas Mayores. Nº 11005. Madrid. 2008.

- La participación del tipo co-implicación o co-dirección corresponde a aquella forma que “idealmente, incorpora a todas las anteriores y se traduce en la concertación de voluntades, formación de alianzas y participación en las decisiones en conjunto con las instituciones”.

Beneficios que se desprenden de la participación social²⁶

La importancia de la participación de las personas mayores no sólo se justifica por su peso cuantitativo en la sociedad sino también por el valor de su recorrido vital, de su experiencia acumulada, que representa un capital humano de gran valor que debe ser aprovechado y potenciado en favor del conjunto de la sociedad.

Además, la participación social de las personas mayores contribuye a la calidad de vida de las mismas. Numerosos estudios han demostrado que la participación social de las personas mayores contribuye a alargar la vida y, lo que es más importante, a hacerla más útil y placentera.

La capacidad de las personas mayores para relacionarse con el entorno, el apoyo social y la integración en un mundo que puede tener tendencia a marginarlas y estigmatizarlas, se convierte en aspectos fundamentales para vivir el proceso de envejecimiento como una experiencia positiva. La vinculación con otras personas ayuda a hacer frente al aislamiento, aumenta las ganas de vivir y puede situar también a las personas mayores en un mejor lugar para defender su posición, su rol social contrarrestando las actitudes de menoscabo o marginación.

Participación cívica

Uno de los principios básicos de cualquier país democrático es la participación de la ciudadanía en la política, ya sea de manera directa o por medio de representantes. De manera muy general, se entiende por participación política aquella actividad colectiva o individual que ejerce la ciudadanía dirigida a intervenir en la designación de sus gobernantes o a influir en éstos con respecto a una política de un estado. La participación política se asocia con los momentos de expansión de la idea de soberanía popular que terminarán expresándose bajo formas de movilización muy diferentes. Estas formas van desde el sufragio individual a los grandes procesos de acción colectiva, desde modelos denominados convencionales hasta otros no convencionales.

La participación electoral en la Comunidad Autónoma del País Vasco, CAPV, alcanza mayores tasas entre las personas de 65 o más años (85%) en comparación con el conjunto de la sociedad (73,7%). No obstante, la participación de estas personas en partidos políticos se sitúa por debajo de la media para el conjunto de la población como es de esperar por la menor vinculación de las personas mayores con el ámbito laboral y la participación en sindicatos.

Las acciones de participación política de la población de más edad tienden a ser limitadas, sobre todo si las comparamos con las de la población vasca en su conjunto. Durante el año 2011 la acción ejercida por un mayor número de personas mayores fue la de manifestarse de manera autorizada, acción que fue ejercida por el 12% de las personas mayores y por el 33% de la población en general.

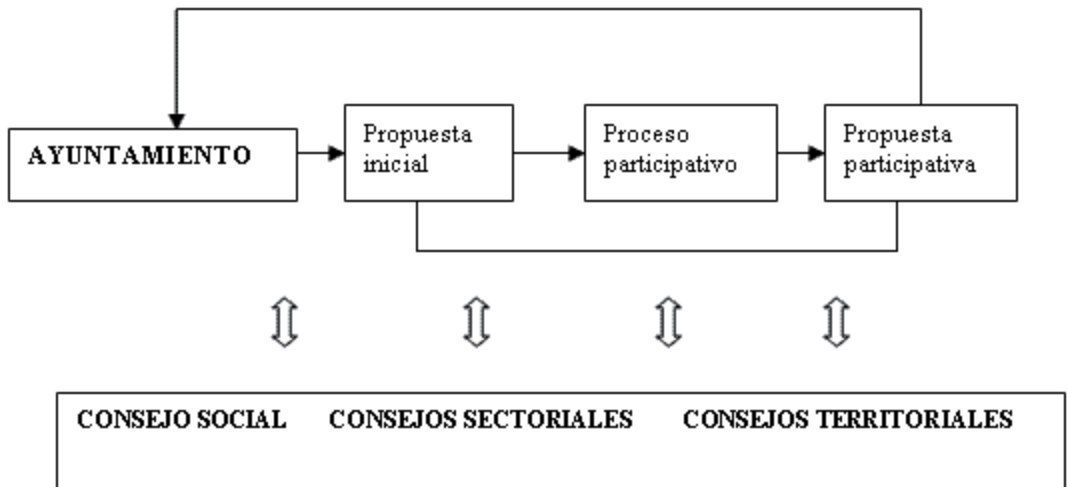
En éste ámbito el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz desarrolla un modelo de participación ciudadana en los asuntos públicos destinado tanto a representantes de asociaciones como a ciudadanía en general, que se concreta en el *Plan Director de Participación Ciudadana (2008-2011)*.

Este modelo se estructura en tres dimensiones complementarias e interrelacionadas: una dimensión global a través del Consejo Social que afecta al conjunto de la ciudad y de la ciudadanía; una dimensión sectorial a través de los Consejos Sectoriales, donde las áreas municipales son el referente según su ámbito de com-

26. El apartado de los beneficios de la participación social y parte del texto que se recogen en los apartados de participación política, laboral, educativa, social que hacen referencia a los datos de la CAPV se ha extraído del documento “Participación social de las personas mayores en la CAPV-sistema de indicadores” elaborado por el servicio de Investigación Social EDEFundazioa.

petencia y una dimensión territorial a través de los Consejos Territoriales, donde se expresan las necesidades de los diferentes barrios.

Esquema del modelo de participación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:



Los consejos territoriales además de ser consultivos tienen la capacidad de decidir las necesidades a cubrir en los barrios con un porcentaje del presupuesto municipal.

Los consejos sectoriales son órganos consultivos para promover y canalizar la participación de las entidades y de la ciudadanía en los diferentes sectores de la vida local en que el Ayuntamiento tiene competencia. En la actualidad existen diez: accesibilidad, cooperación al desarrollo, cultura, euskera, igualdad, medio ambiente, salud y consumo, personas mayores, comercio y servicios sociales.

El Consejo Sectorial de Personas Mayores tiene carácter consultivo y de asesoramiento a los diferentes órganos del Ayuntamiento competentes en la materia de personas mayores. Así, pueden emitir informes y formular propuestas y sugerencias en el ámbito sectorial de su competencia. Está compuesto por aproximadamente 40 miembros: asociaciones de vecinos, asociaciones de atención y apoyo a personas mayores, de familias cuidadoras, de voluntariado, de jubilados, de apoyo técnico, fundaciones de entidades financieras y centros socioculturales de mayores municipales y parroquiales, además de las agrupaciones políticas.

Entre los temas de la agenda del consejo están actualmente: el modelo de participación de los centros socioculturales de mayores, la convocatoria de subvenciones y convenios con entidades, medidas de actuación para la prevención de robos, timos y estafas, educación vial, programas de apoyo para familias cuidadoras de personas mayores y las actuaciones de prevención y detección de situaciones de maltrato.

Comisiones de actividades de los centros socioculturales de mayores, CSCM. Uno de los procesos participativos desarrollados en los últimos años con más impacto entre el colectivo de personas mayores de la ciudad ha sido el cambio en el "modelo de participación de los centros socioculturales de mayores". El proceso participativo ha permitido poner en marcha en la red de centros socioculturales de mayores municipales una forma de participar que ha permitido la gestión conjunta de las actividades entre profesionales y personas mayores. Esta participación se basa en:

- Reuniones generales en las que participan todas las personas usuarias de los centros y profesionales del servicio de personas mayores.

-Comisiones de actividades que organizan actividades en torno a un área de interés. Las comisiones son: de salud y autocuidado, educativa y exposiciones, de acogida y apoyo a la zona, medios audiovisuales, relaciones sociales, hemeroteca-biblioteca, escénica, excursiones y lúdico recreativa.

-Consejos de personas mayores de los CSCM. Las comisiones eligen entre sus miembros a las personas que pasan a integrar el consejo de personas mayores de su centro. Cada comisión tiene su representante en el consejo.

A través de las comisiones de actividades las personas mayores planifican y realizan el denominado programa mensual de actividades. Para ello cuentan con un presupuesto anual. Las actividades que organizan son muy variadas: visitas culturales, recitales, charlas, jornadas de salud, campeonatos, proyecciones de cine, diaporamas, actuaciones musicales, recitales de poesía, excursiones, bailes, paseos, talleres... Pueden ser actividades para las personas usuarias de los CSCM o abiertas para la ciudad.

En 2012 han participado en estas actividades 45.748 personas.

Comisiones de actividades	2012
Nº de Comisiones de Actividades	73
Nº de personas componentes de las Comisiones de Actividades	273

Listado de actividades que organizan y número de participantes:

ACTIVIDADES	Nº	Mujeres	Hombres	Total
Actuaciones, recitales, desfiles, conciertos, exhibiciones, certámenes	73	2.826	1.679	4.505
Bingos	56	1.737	694	2.431
Bailes	43	3.309	2.229	5.538
Reuniones generales	16	585	302	887
Campeonatos	13	178	205	383
Concursos culturales	29	567	223	790
Charlas-coloquio	69	1.055	485	1.540
Convivencias	23	601	303	904
Homenajes	21	830	437	1.267
Excursiones culturales	59	1.089	715	1.804
Excursiones playa	95	2.654	1.790	4.444
Fiestas	29	1.809	1.182	2.991
Exposiciones	55	4.322	3.004	7.326
Proyecciones, cine-fórum, video-fórum, diaporamas	91	2.642	833	3.475
Visitas culturales, paseos culturales	51	632	305	937
Actividades intergeneracionales	23	798	403	1.201
Vamos al cine	57	1.417	555	1.972
Paseos saludables, actividades saludables	29	737	189	926
Seminarios, jornadas, monográficos, talleres, foros	25	711	436	1.147
Fomento de la lectura, panel de noticias, actividades derivadas de la hemeroteca	35	439	259	698
Otras	20	316	266	582
TOTAL	912	29.254	16.494	45.748

Plataforma de mayores de zona centro. Plataforma de entidades (centros cívicos, servicios sociales de base, club de mayores, centros socioculturales de mayores y asociaciones) que destinan sus recursos y servicios a las personas mayores de la zona Centro (Casco Medieval, Ensanche y Coronación). Promueven y realizan actividades en el marco del envejecimiento activo.

Participación en el ámbito laboral

El desarrollo vital de gran parte de la población pasa por su participación en el mercado de trabajo a lo largo de una parte importante de su vida. Por eso el cese de la actividad laboral por jubilación es uno de los eventos más impactantes vinculados a la edad. La jubilación conlleva consecuencias sustanciales: más tiempo libre, reformulación de la actividad ejercida a lo largo del día, cambios en el poder adquisitivo, etc.

Este cambio vital supone no sólo un cambio de actividad sino también un cambio de actitud, ya que afecta a planos muy diversos de la vida como el económico, el relacional, el psicológico, etc. y supone un proceso de adaptación para aquellas personas que dejan de ejercer una actividad a la que dedicaban una parte sustancial de la vida.

Las tasas de actividad y empleo entre la población vasca de 55 o más años rondan el 20%. Estas tasas son inferiores en el caso de las mujeres y similares a las que se registran en el conjunto de España. Además, cabe apuntar que la tasa de paro femenina –que se sitúa en el 9,6%– supera en más de un punto la masculina en este tramo de edad.

El colectivo de población de 55 y más años representa aproximadamente un 8% del total de la población parada.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz cuenta con el *Plan de Empleo 2013* que ha puesto en marcha 13 programas de Empleo-Formación, con el patrocinio de Lanbide (Servicio Vasco de Empleo). Su objetivo fundamental es incrementar la empleabilidad de las personas en situación de desempleo, mejorando su cualificación.

En septiembre de 2012 se inauguró el centro de empresas para la dinamización económica del Casco medieval, que está enmarcado en el Proyecto URBAN 2007-2013 – Plan de Reactivación del Casco Medieval.

Participación en el ámbito educativo

La educación, el aprendizaje permanente o la adquisición de nuevas habilidades y actitudes juegan un papel fundamental para el desarrollo de las personas así como para su participación en la sociedad.

El hecho de sentirse mayor es uno de los motivos por los que las personas de más edad no realizan ninguna formación y el interés por la temática o la curiosidad y el deseo de aprender cosas nuevas son motivos de peso a la hora de animarse a realizar algún tipo de formación, a diferencia de la población en su conjunto que vincula en mayor medida la formación con la cualificación y el desarrollo profesional.

La formación ha ido adquiriendo en los últimos años mayor relevancia entre las personas mayores de la CAPV. Cada vez hay más personas de 65 o más años que se plantean realizar cursos o acciones formativas en el futuro, si bien en considerablemente menor medida que otros grupos de edad.

Participación en actividades de ocio y tiempo libre

Desde mediados de los años 60 el ocio ha ido adquiriendo cada vez mayor protagonismo como campo de estudio y en la actualidad nadie duda de que sea un factor de calidad de vida así como un recurso de primera magnitud para estimular el crecimiento personal.

El Instituto de Estudios del Ocio de la Universidad de Deusto recoge la siguiente definición del ocio: «vivencia subjetiva caracterizada fundamentalmente por la libertad percibida y por tanto por la voluntariedad; por la motivación o refuerzo intrínseco y por tanto por ser de carácter final y no instrumental, y por el disfrute o satisfacción»²⁷.

Las actividades de ocio –ya sea pasivo o activo– cobran especial relevancia para el colectivo de personas mayores cuando la actividad inherente al empleo o las responsabilidades que derivan de la maternidad/paternidad desaparecen o se reducen y queda mucho más tiempo libre. Las actividades con las que se llena ese tiempo son las encargadas de proporcionar a la persona nuevas referencias y significaciones. El mantenimiento de una vida social activa a través de las actividades de ocio no solo resulta un elemento clave a la hora de prevenir la dependencia, sino que además garantiza un envejecimiento satisfactorio tanto a nivel cuantitativo como cualitativo y contribuye al aumento de la satisfacción vital, entendida como bienestar físico, psicológico y social.

Se advierte que la práctica de deporte y las actividades al aire libre (pasear, correr, deportes acuáticos, la pesca, etc.) son más frecuentes entre la población de más edad que entre la población vasca en su conjunto, si bien es cierto que cuatro de cada diez personas mayores no realizan deporte o actividad física alguna.

Al igual que ocurre con el deporte y las actividades físicas, en torno a seis de cada diez personas de 65 o más años participan en actividades relacionadas con la vida social y la diversión. Aunque es superior el porcentaje de personas mayores que realiza este tipo de actividades en comparación con la población en general, el tiempo que dedican las personas mayores a la vida social y a la diversión es inferior al dedicado por la población en su conjunto.

La gran mayoría de la población vasca no tiene el hábito de participar en actividades culturales exceptuando la lectura, la escucha de música o la asistencia al cine: la mitad de la población vasca nunca o casi nunca asiste al teatro, en torno a ocho de cada diez personas nunca o casi nunca asiste a espectáculos de lírica, danza, etc. La población mayor de 65 años –que en líneas generales muestra una tendencia similar– presenta niveles inferiores a los de otros grupos de edad en el hábito de lectura de libros de ocio así como en la asistencia a buena parte de las actividades que forman parte de la oferta cultural (biblioteca, exposiciones, teatro, cine...).

Más de la mitad de la población de 65 o más años nunca sale fuera de casa a comer o cenar los fines de semana, una costumbre que sin embargo parece estar bastante arraigada entre otros grupos de edad ya que de media el 67,5% de la población vasca lo hace. Tampoco viajar los fines de semana es un hábito generalizado entre las personas mayores (seis de cada diez nunca lo hace).

Vitoria-Gasteiz, por su red de centros cívicos, bibliotecas, teatros, espacios educativos, centros socioculturales de mayores e instalaciones deportivas y por su intensa actividad cultural es un referente en el desarrollo de programas y actividades formativas, medioambientales, deportivas y culturales. Es por ello que existe una oferta muy variada y amplia de oportunidades para todas las edades.

27. IMSERSO. *La participación social de las personas mayores. Colección Estudios, Serie Personas Mayores. Nº 11005. Madrid: IMSERSO, 2008*

Participación en el ámbito social



El voluntariado es una forma de ocupar la nueva disponibilidad de tiempo, por ejemplo para las personas jubiladas, a la vez que se configura como una oportunidad de aprendizaje. Las ventajas que se derivan de la incorporación de las personas mayores al voluntariado son significativas para todos los sectores y para el conjunto de la sociedad y resulta beneficiosa para las personas mayores, al revertir de manera positiva en varias dimensiones del bienestar, tales como la satisfacción personal, la salud, el estado de ánimo, etc. Además, la participación de las personas mayores en el voluntariado incrementa el intercambio generacional de experiencias y realza el papel de esas personas dentro de la sociedad.

Cuando se habla del voluntariado en el sentido más amplio (voluntariado en el seno de una organización, apoyo informal a otros hogares, reuniones, etc.) la tasa de participación de las personas mayores supera ampliamente la de la población en su conjunto (29,2 frente a 15,3%).

Si se atiende exclusivamente al voluntariado que se desarrolla en el seno de las organizaciones sociales en la CAPV los datos ponen de relieve que el 5,5% de la población de 65 o más años participa en este tipo de actividades. Así mismo, la población mayor de 65 años representa el 26,4% del total de personas voluntarias de la CAPV actualmente.

Cabe destacar el interés diferenciado que se advierte entre la población de más edad y la población en su conjunto a la hora de optar por el ámbito al que se circunscriben las organizaciones en las que participan. Las confesiones religiosas son las más populares entre el segmento de población de más edad, seguido de las organizaciones de acción social vinculadas con la promoción y ayuda a colectivos en situación de exclusión.

Según el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz hay un total de 3.170 entidades sin ánimo de lucro (Asociaciones y Federaciones) inscritas en el territorio histórico de Álava. De ellas, el 68% (2.155) se ubican en Vitoria-Gasteiz. Las más numerosas son las asociaciones con un carácter cultural, deportivo o social. También es significativo el número de ONGD (Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo).

41 asociaciones tienen como objeto de atención o trabajan con el colectivo de personas mayores, 28 de ellas ubicadas en Vitoria-Gasteiz.

Participación en asociaciones

PARTICIPACION EN ASOCIACIONES	Porcentaje (1)
Participa en cualquiera de sus formas	47,9%
Colabora puntualmente	10,0%
Voluntario, voluntaria	4,9%
Contrato profesional	0,7%
Socio, socia	30,9%
Cargo directivo	1,4%
No participa o no consta	52,1%
TOTAL INDIVIDUOS UNIVERSO	228.909

(1) Porcentaje sobre el total de personas del universo

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y el Instituto Foral de Bienestar Social, IFBS, establecen convenios con diferentes entidades sin ánimo de lucro e instituciones que ofrecen servicios y actividades dirigidas a distintos colectivos sociales y entre ellos al de personas mayores. Además el Ayuntamiento realiza una convocatoria anual para subvencionar entidades sin ánimo de lucro.

3.4.2 La opinión de grupos focales

En las sesiones de trabajo realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando los temas señalados:

Participación social y cívica y empleo

Se ha hablado sobre la oferta de actividades sociales, de ocio y tiempo libre. De la participación en actividades educativas, socioculturales, deportivas, recreativas, espirituales...

Se han compartido las experiencias del trabajo remunerado y sobre su participación en cuestiones públicas, asociaciones, trabajos voluntarios, órganos de participación...

Se ha preguntado sobre...

Las actividades sociales y de ocio..

- ¿son caras?
- ¿accesibles?
- ¿oferta suficiente y adecuada a los intereses?
- ¿tienen una ubicación conveniente?
- ¿se celebran en horas convenientes?
- ¿ofrecen oportunidades?
- ¿son interesantes?

Se ha preguntado sobre...

- Ofertas de trabajo para mayores
- Oportunidades accesibles
- Variedad de oportunidades
- Ofertas atractivas
- Reconocimiento del trabajo
- Remuneración (trabajo pagado)
- Adaptación a las capacidades de las personas mayores
- Adaptación a las preferencias de las personas mayores
- Modos de motivar la participación de las personas mayores
- Voluntariado

Participación en actividades de ocio y tiempo libre

La mayoría de las personas mayores quiere disfrutar del ocio, pasarlo bien, conocer gente y aprender nuevas cosas. Creen que la sociedad les ve como personas pasivas y dependientes y su nivel de participación social contradice totalmente este estereotipo. Se describen como personas activas, muy ocupadas, con una agenda repleta de eventos en los que compaginan la realización de actividades socioculturales y deportivas con las responsabilidades familiares de cuidado y trabajo voluntario en asociaciones y otras entidades. Destacan la aportación que las personas mayores hacen como voluntariado. Se sienten útiles y piensan que siguen teniendo un papel significativo tanto para sus familias como para la sociedad en general.

Consideran muy elevada la oferta de actividades de distinta índole (culturales, sociales, deportivas, formativas...) que la ciudad ofrece desde distintos equipamientos: centros socioculturales de mayores, centros cívicos, centro de estudios ambientales, educación para adultos EPA, asociaciones, aulas de la experiencia de la universidad, parroquias, entidades privadas como Mejora, IMSERSO... Entre las que más les gustan están las actividades de tai chi, natación, gimnasia, cocina, costura, biodanza, restauración de muebles, talla de madera, baile, informática...

Participan habitualmente en estas actividades y las compaginan con otras como dar paseos diarios, acudir a misa semanalmente o trabajos voluntarios en diversas asociaciones.

Para las personas mayores de los grupos, los centros cívicos y los centros socioculturales de mayores son lugares de encuentro y convivencia. Son numerosos en la ciudad y los utilizan de forma habitual. Reconocen los beneficios que los cursos y talleres y servicios que ofertan les aportan y les permite mantenerse activos física y mentalmente. Eligen en base a sus preferencias y gustos. Son un recurso fundamental para la ocupación del tiempo libre y en ellos se relacionan y continúan aprendiendo. En especial valoran de forma muy positiva las actividades y servicios de los centros socioculturales de mayores, considerando que dan respuesta a sus necesidades e intereses y que las actividades están adaptadas para que sean accesibles para cualquier persona mayor. Explican que participar en un taller o grupo, además de satisfacción personal, les motiva a salir de casa y relacionarse.

Se quejan de que no hay plazas suficientes en algunas de las actividades más demandadas como por ejemplo natación, tai-chi, gimnasia e informática. Reclaman que se destine un mayor presupuesto para disponer de más talleres.

Valoran de forma muy positiva el precio, la variedad y calidad de las de actividades. Comparan con otras localidades y se consideran afortunados. Los cursos tienen un precio muy económico, rondan los 24 € por un curso de tres horas semanales que dura de octubre a junio. Les parece adecuado que las actividades no sean gratuitas. Plantean la posibilidad de adaptar los precios a los ingresos de los y las usuarios/s.

Consideran que el periodo de descanso estival (de junio a octubre) en los cursos y talleres es una pérdida para ellos, aunque reconocen que los centros tienen otras actividades muy atractivas durante ese periodo (charlas, visitas, cine, excursiones...). Solicitan que se generalice el uso libre de los talleres de los centros socioculturales de mayores en este periodo vacacional.

Hay actividades teatrales y de cine que les gustaría que tuvieran un precio más asequible para poder disfrutarlas.

Cuentan que las actividades intergeneracionales e interculturales que se desarrollan en los centros socioculturales de mayores con jóvenes, mujeres, niños y otros colectivos como las personas inmigrantes son las que les proporcionan más satisfacción. A través de estas actividades pueden enseñar a otros y esto les aporta valor, ilusión y reconocimiento. Solicitan que este tipo de actividades estén siempre presentes y sean cada vez más generalizadas. En su vida cotidiana echan en falta más contactos o encuentros intergeneracionales en torno a un interés común y también la comunicación de los mayores más jóvenes con los más mayores.

Apuntan la idea de que los parques de salud para personas mayores estén cerca o integrados en las zonas de los parques infantiles.

Un dato significativo que surge en los grupos es que el deterioro de la salud es un obstáculo principal y muchas veces impide disfrutar de las actividades de ocio. Por ello las personas que tienen problemas de movilidad y comienzan a utilizar andador o sillas de ruedas para los desplazamientos reducen sus salidas del domicilio, no acuden a los centros en los que hacían actividades y ello les supone una pérdida de las relaciones sociales.

El grupo de personas cuidadoras se quejan de que hay poca oferta de actividades para personas dependientes y las existentes no están adaptadas a la persona en función de su grado y tipo de dependencia. A los y las cuidadores/as les gustaría disponer de un calendario-menú de actividades adaptadas para realizar con su familiar tanto fuera como dentro del domicilio.

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

En general preocupa que haya personas en situación de aislamiento social, sin contactos con otras personas que no desean realizar ninguna actividad y se quedan en casa. También preocupa el problema de las adicciones, en especial el alcoholismo, que impide a las personas llevar una vida normalizada.

Las personas se tienen que preparar para vivir la etapa de jubilación, por lo que proponen sensibilizar a las personas mayores y a las personas en edad adulta a prepararse para disfrutar o seguir disfrutando del tiempo libre de esta etapa de la vida.

Los profesionales opinan que partir de un diagnóstico común permitiría planificar y coordinar de forma más adecuada los programas, acciones y servicios y de esta manera contribuir a un sistema sostenible, evitando dispersión y duplicidades. Como ejemplo exponen la oferta de actividades socioculturales y de ocio en general de la ciudad para las personas mayores que se organizan desde distintos ámbitos públicos y privados. Pero también se están dando pasos para coordinar la programación de actividades en el ámbito municipal como por ejemplo en la guía Vitoria-Gasteiz ciudad educadora, y entre las programaciones de los centros socioculturales de mayores y centros cívicos.

Participación en el ámbito laboral

Entre las personas participantes hay dos que continúan activas en el mercado laboral, una de ellas a través del contrato relevo. Pero excepto estos casos no conocen experiencias sobre personas de más de 65 años que continúen trabajando. Es en este asunto donde más opiniones encontradas se dan, aunque comparten la percepción de que cuando persona se jubila pierde ingresos y reconocimiento personal y social. Aunque todos y todas expresan estar contentos por estar jubilados, la llegada de esta etapa no es vivida de igual manera. Para unos es el momento de retirarse y dejar el trabajo para los y las jóvenes pero para otras personas relacionadas con el mundo de la educación y profesiones más liberales es una imposición ya que les gustaría haber seguido trabajando porque se encontraban en plenas facultades.

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

Si quisieran seguir trabajando creen que tendrían grandes dificultades para encontrar trabajo, a causa de su edad y del desempleo actual.

En este sentido apuntan que las personas que lo deseen tendrían que poder seguir trabajando y no debería existir una edad máxima para jubilarse. Consideran que en el mundo empresarial se pierde la visión que se tiene de las cosas con el paso de los años y la experiencia adquirida no se transmite a los nuevos empleados. Surge la idea de que las empresas deberían contar con la figura de “consejero/a” para no perder este potencial.

Se vive como pérdida el cierre de los pequeños establecimientos por jubilación cuando no se prepara la transmisión de la actividad y del conocimiento a otras personas.

Asimismo se ven viables las acciones encaminadas a la etapa previa a la jubilación en el sentido de concienciar y dar a conocer las diferentes posibilidades para realizar actividades, participar en asociaciones o disfrutar del tiempo tras la jubilación.

Participación cívica

Varias de las personas mayores participan en las comisiones de actividades de los centros socioculturales de mayores. Explican su experiencia como protagonistas de las comisiones en las que planifican y organizan muchas actividades y servicios de los centros socioculturales de mayores, para lo que cuentan con un presupuesto anual. Se valora de forma muy positiva este sistema de participación en estos centros, y aprecian cada vez mayor implicación de más personas y una mejor oferta de actividades. Las personas que participan en el modelo refieren que es una experiencia enriquecedora y que se les da la oportunidad de organizar y gestionar las actividades y servicios y no solamente consumirlos. Es decir, se permite una auténtica co-gestión de un recurso destinado a ellos y ellas. Solamente se necesita disponer de un poco de tiempo libre y de ganas para hacer cosas para los demás. Además están convencidos de que con esta forma de hacer las cosas contribuyen de manera eficaz a cambiar la imagen que se tiene en la sociedad de las personas mayores.

Se demandan foros o encuentros grupales en los que se puedan compartir experiencias, se les solicite y se tenga en cuenta su opinión. Dan importancia a que las consultas de opinión sean vinculantes. Proponen realizar consultas ciudadanas especialmente antes de realizar grandes obras, cambios de horarios de los servicios que les afectan o instalación de equipamientos.

Participación en el ámbito social

Perciben que, aunque existen numerosas asociaciones y entidades en las que colaborar de formas muy diversas, en la actualidad la pertenencia a asociaciones y el trabajo voluntario está en declive, también entre las personas mayores. A pesar de esto creen que un número considerable de asociaciones y federaciones se mantienen precisamente gracias al trabajo voluntario de las personas mayores.

Varios de los presentes colaboran de modo altruista y solidario en organizaciones, asociaciones o entidades sin ánimo de lucro. Se exponen numerosos ejemplos de personas mayores implicadas y comprometidas con el trabajo voluntario: Cáritas, Asociación Beraka, Banco de Alimentos, clases de castellano a inmigrantes, asesoramiento empresarial a nuevos emprendedores, ayuda telefónica a personas con necesidad... Para ellos y ellas este trabajo voluntario es gratificante.

Son contadas las experiencias que permiten la transmisión de los conocimientos. Una de las más exitosas y que mejor acogida tiene es la “Guía educativa Vitoria-Gasteiz Ciudad Educadora” en la que se realizan actividades entre las personas mayores y los niños/as y jóvenes para compartir y transmitir conocimientos y experiencias. Otras experiencias muy bien valoradas son el banco del tiempo y el campo de verano en la que conviven presos y personas mayores que residen en la residencia del CIAM San Prudencio.

Las asociaciones mejor valoradas son aquellas que trabajan con y para familias que atienden y cuidan a personas dependientes. El apoyo de las asociaciones es fundamental, complementa la ayuda institucional y permite apoyar y cuidar a las personas cuidadoras y que sigan cuidando.

Una persona que trabaja en Osakidetza (Sistema Vasco de Salud) cuenta la experiencia de voluntariado “el paciente experto”. Consiste en formar a un/una paciente sobre un tema de salud (por ejemplo la patología de la diabetes) para que sensibilice e informe sobre ese tema a otras personas.

3.5 ÁREA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

3.5.1 Situación Actual²⁸

Los medios de comunicación juegan un papel importante en la sociedad actual. Son canales de información, de difusión de contenidos, espacios de conocimiento, divulgadores de noticias, generadores de ocio, etc.

Los medios de comunicación de masas (televisión, radio, prensa, etc.) son aquellos que proporcionan información a gran parte de la sociedad (a diferencia de los medios de comunicación interpersonales como, por ejemplo, el teléfono).

Son, sin duda, herramientas de información e interacción pero además juegan un papel fundamental en la creación de la opinión pública e influyen sustancialmente en los hábitos de consumo, las creencias, intereses, comportamientos, etc. de la sociedad en su conjunto.

Sin embargo, no puede obviarse la revolución de los medios virtuales que posibilitan nuevos espacios de información y comunicación además de favorecer la interrelación en los medios tradicionales (por ejemplo, a través de los comentarios que lectores y lectoras puede hacer a través de internet a las noticias que los periódicos cuelgan en su sección digital). Estos medios posibilitan hoy día una comunicación de masas inmediata y globalizada.

El consumo de medios de comunicación (lectura de prensa, libros, televisión, radio, DVDs, etc.) es una tendencia generalizada en la población vasca en su conjunto independientemente de la edad, si bien se advierten diferencias según los medios concretos de que se trate.

Así, la prensa tiene un mayor número de adeptos que las revistas y es sobre todo la población más joven quien lee de manera habitual tanto diarios como revistas. No obstante, la lectura de diarios es bastante común entre la población de más edad (seis de cada diez mayores leen habitualmente prensa) mientras que la lectura de revistas es menor (el 36% de mayores las lee habitualmente).

Respecto a la radio y la televisión, en el País Vasco los mayores las utilizan más que otros sectores de población. Llama la atención que el porcentaje de personas mayores que hace uso elevado de la televisión (5 horas o más al día) se duplique los días laborales con respecto al de la población en su conjunto y lo mismo ocurre con el consumo elevado de radio, si bien en este caso son los domingos y festivos los días en que más diferencias se observan.

Al igual que la oferta formativa, el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TICs, pueden jugar un papel activador en las condiciones de las personas mayores para la participación social. Estas aplicaciones ofrecen la posibilidad de acceder y contribuir a la información, las ideas y el conocimiento universal, lo que facilita la integración de todas las personas.

28. Este apartado que hace referencia a los datos de la CAPV se ha extraído del documento “participación social de las personas mayores en la CAPV-sistema de indicadores” elaborado por el servicio de Investigación Social EDEFundazioa

Los datos revelan que, a excepción del teléfono móvil -dispositivo generalizado en todos los tramos de edad-, se advierte una tenencia mucho más baja de elementos TIC (ordenador e Internet) entre las personas de 65 y más años (27,1%) que en el conjunto de la sociedad vasca, la diferencia se incrementa aún más si se compara con la población más joven de 15 a 24 años (93,1%).

Los porcentajes de utilización de servicios relacionados con las TIC -independientemente del tipo de servicio del que se trate- se reducen notablemente a medida que avanza la edad.

Además, se advierte un mayor uso de estas tecnologías entre los hombres mayores (entre 65 y 74 años) en comparación con las mujeres de la misma edad.

3.5.2 La opinión de grupos focales

En las sesiones de trabajo realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando los temas señalados:

Comunicación e información

Se aborda el uso y manejo de la información y de los medios de comunicación.

¿Cuál es su experiencia a la hora de obtener la información que necesita, por ejemplo, respecto a servicios o eventos?
¿Cuáles son los medios que se utilizan: teléfono, radio, televisión, de forma impresa o en persona...?

Se ha preguntado sobre...

La información es..

- ¿accesible?
- ¿útil?
- ¿oportuna?
- ¿fácil de entender?
- ¿tienen dificultades con los sistemas automatizados, los formatos impresos y los tamaños?

La información es clave tanto para las personas mayores como para los profesionales. Se evidencia que es fundamental que tanto las personas mayores como los profesionales dispongan de una información adecuada de las actividades, servicios y recursos ya que mejoraría la actuación profesional y proporcionaría a las personas más elementos para realizar una elección en base a sus necesidades y preferencias.

Son personas informadas. Suelen enterarse de muchas cosas por el "boca a boca", pero además de este tipo de comunicación informal sus canales principales de información sobre actividades, servicios y eventos de su interés, son el periódico y, sobre todo, la radio. Muy pocas personas acceden a la información vía Internet aunque aprecian la información que les buscan sus hijos a través de esta vía.

Uno de los elementos mejor valorados son los tabloneros de anuncios de los centros socioculturales de mayores, en concreto la información concerniente al programa mensual de actividades de los centros.

También acceden a la información que les interesa a través de otros medios entre los que destacan la información que les proporciona el/la trabajador/a social sobre servicios sociales y los profesionales de los centros socioculturales de mayores sobre la oferta sociocultural de la ciudad. Proponen mejorar la difusión a través de los comercios frecuentados por mayores como farmacias y ortopedias. También consideran importante que la información sobre servicios sociales esté en los servicios sanitarios.

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

Consideran que la motivación para buscar la información es fundamental; buscan aquello que les interesa pero echan de menos, sobre todo en el ámbito de la administración, alguna explicación general de cómo y dónde buscar la información. Para muchas personas no solamente es importante tener la información sino que necesitan una figura de referencia que les acompañe en los trámites.

El lenguaje administrativo es árido y los trámites suelen ser complicados de entender y realizar. Solicitan más sencillez y facilidad en las gestiones administrativas porque en la actualidad muchas personas mayores necesitan ayuda para estos trámites. En general reciben la ayuda de los/as hijos/as. Es necesario lograr que el lenguaje administrativo sea más amigable para toda la ciudadanía.

Se da una dispersión de la información que se proporciona desde las instituciones (Ayuntamiento, Diputación, Gobierno Vasco, Osakidetza...), y ésto perjudica la posibilidad de elección. Una propuesta fundamentada y generalizada que ha surgido en todos los grupos es la necesidad de una "ventanilla única" en donde poder recibir la información y hacer todos los trámites en un único acto independientemente de la institución a la que compete. Esto mejoraría la calidad de vida de las personas en general y especialmente de las personas mayores que se sienten en ocasiones perdidas y mareadas por las vueltas que tienen que dar para solicitar la ayuda o la información que precisan.

Una de las quejas más vehementes de todos los grupos tiene que ver con este área y se centra en el descontento generalizado por los contestadores automáticos a la hora de pedir citas e información o realizar trámites, por ejemplo en Osakidetza (Servicio Vasco de Salud). Las grabaciones de estos teléfonos son la antítesis de la amabilidad, siendo antipáticas, duras y de una duración muy larga (unos 15'). Consideran los contestadores completamente inadecuados, lentos, difíciles de comprender y en muchas ocasiones inútiles.

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

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

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

3.6 ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

3.6.1 Situación Actual

En los últimos años las condiciones de vida han mejorado significativamente. Pero no todo el mundo llega a la vejez en las mismas condiciones de salud, económicas, culturales y de arraigo e inserción social. Se conoce la existencia de desigualdades y que éstas afectan especialmente a muchas personas mayores, especialmente el riesgo de pobreza, que es casi el doble entre las personas mayores que entre otros grupos de edad. Tratar de manera diversificada las claras situaciones de desigualdad existentes entre las personas mayores es garantía de que se trabaja de forma adecuada para garantizar la igualdad de las personas mayores.

Los sistemas de apoyo para el mantenimiento de la salud y la independencia de las personas se prestan desde el sistema sanitario y los servicios sociales.

Para visualizar el importante desarrollo de estos servicios en la ciudad hay que remitirse a los apartados de este documento 2.4.2 servicios sanitarios y 2.4.3 servicios sociales.

3.6.2 La opinión de grupos focales

En las sesiones de trabajo realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando los temas señalados:

<p>ASISTENCIA COMUNITARIA Y SERVICIOS SANITARIOS</p> <p>Se ha hablado sobre la información y uso de los servicios sociales, sanitarios y comunitarios.</p> <p>¿Cuál es la experiencia con los servicios sanitarios y comunitarios que sirven para ayudar a los y las mayores?</p>	<p>Se ha preguntado sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de servicios disponibles • Accesibilidad • Si se lo pueden permitir económicamente • Capacidad de respuesta de los servicios ante las necesidades individuales
--	--

Destaca el desconocimiento general de las personas mayores sobre los servicios sociales.

Las personas mayores más jóvenes opinan que los desconocen porque todavía no tienen necesidad de ayudas. Aunque sí saben dónde tienen que acudir en caso de necesitarlos: al/la trabajador/a social del centro cívico de su zona.

Los grupos de personas más mayores y los y las cuidadores son más conocedores y utilizan los servicios sociales existentes tanto municipales (para personas no dependientes) como forales (para personas dependientes).

Piensen que es importante conocer qué servicios sociales existen y cómo solicitarlos, para ello es esencial que la información se proporcione desde las instituciones. Las guías de información sobre los recursos sanitarios y sociales son de ayuda tanto para los profesionales como para las personas mayores y sus familias. Pero estas guías no suelen estar actualizadas.

Solicitan más información sobre algunos recursos: parques de salud para mayores, ayudas técnicas, ayudas tecnológicas, tele asistencia...

En cambio, conocen bastante bien el sistema sanitario ya que son clientes principales y conocen las vías de acceso al sistema, los recursos sanitarios existentes y los especialistas que pueden necesitar. En el ámbito sanitario están sufriendo los recortes, por ejemplo el aumento del tiempo de espera para algunas revisiones que han pasado de ser anuales a ser cada tres años. Les preocupa la falta de tiempo que tienen los médicos para atenderles en la consulta y las listas de espera cuando necesitan un especialista o un tratamiento especializado y el posible cierre del Hospital de Santiago. Solicitan profesionales especializados, geriatras, para una correcta atención a las personas mayores.

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

Ven como un problema que algunas personas mayores consuman muchas medicaciones. Piensan que el sistema de recetas en los centros de salud es mejorable, debiera ser más rápido y eficaz para que se les receten solamente las dosis que necesitan.

No disponer de una ventanilla única en materia de servicios sociales se considera como un problema a la hora de satisfacer las necesidades que las personas presentan, independientemente de las instituciones y entidades que gestionen los recursos. Se incide en la falta de coordinación a diferentes niveles institucionales y resaltan la importancia de contar con un espacio sociosanitario, en la práctica sin desarrollar. En este apartado son los profesionales de las áreas sociales y sanitarias los que reconocen la falta de coordinación a niveles tan básicos como es la transmisión de información entre instituciones. Existen pocas experiencias eficaces de coordinación socio-sanitaria aunque alguna se está desarrollando a pequeña escala entre centros de salud y servicios sociales de base y centros cívicos en un barrio determinado.

Para las personas mayores y familias cuidadoras, disponer de servicios sociales (servicio de ayuda a domicilio, centro de día...) ha mejorado su calidad de vida. Además de valorar positivamente los servicios ofrecidos desde Diputación y desde el Ayuntamiento también se menciona el trabajo que se realiza desde otras entidades y asociaciones. Sienten, en general, sus necesidades cubiertas, y perciben la atención que se presta desde los servicios sociales y sanitarios de muy alta calidad.

Los recursos municipales como apartamentos tutelados, centros cívicos y centros socioculturales de mayores, parques de salud etc. se consideran muy adecuados para las personas mayores y los niveles de satisfacción son muy elevados. Algunas personas incluso opinan que Vitoria-Gasteiz es un modelo a seguir en el área de los servicios sociales.

Los programas de apoyo a las familias cuidadoras generan un nivel de satisfacción muy elevado. Estos apoyos, como la ayuda de trabajadores familiares en el domicilio, los grupos de apoyo y el apoyo psicosocial permiten al cuidador cuidarse y seguir cuidando y a la persona mayor continuar en su domicilio.

Se plantean interrogantes a corto plazo, ya que si cada vez se vive más años y parte de estos años pueden ser en situación de dependencia sospechan que no habrá servicios sociales para todos. Es necesario planificar bien este área para atender a las personas mayores en la actualidad y en el futuro. Como ejemplo de una mala política en este ámbito exponen lo que está ocurriendo con el desarrollo de la ley de la dependencia, que no se está cumpliendo. Es uno de los puntos en los que más exigentes y reivindicativos se muestran. Uno de los problemas más importantes está relacionado con las plazas y plazos de gestión. Las plazas son insuficientes, especialmente en residencia y centro de día y el tiempo para realizar la valoración y asignar el recurso correspondiente es demasiado largo. Las residencias privadas resultan muy caras y las familias en general no las pueden costear.

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

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

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

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

Hay más asuntos sobre los que les gustaría profundizar, como son la muerte digna y las "últimas voluntades".

4. SÍNTESIS DE LA INVESTIGACIÓN



En este apartado, a modo de conclusión, se recogen en una tabla los elementos más significativos de todas las áreas indicando las fortalezas y debilidades detectadas y las propuestas de mejora que han surgido en este trabajo.

Este esquema permite comprobar si la ciudad cumple con los requerimientos de la OMS, descritos detalladamente en La Lista de Control incluida en La Guía Global de Ciudades Amigables con los Mayores, acerca de los elementos que tienen que estar presentes en relación con cada área para que Vitoria-Gasteiz sea una ciudad amigable con las personas mayores.

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
GENERAL	Visión general sobre VitoriaGasteiz	<p>Ciudad bonita, amable, segura, cuidada, limpia y tranquila.</p> <p>Se han conseguido integrar de forma exitosa las zonas verdes.</p>	<p>Ciudad cara.</p> <p>Desigualdades: sociales, económicas y entre barrios.</p> <p>Las personas con dependencia no tienen tantas oportunidades como las personas autónomas.</p>	<p>Promover que VitoriaGasteiz sea una ciudad cada vez más sostenible.</p> <p>Potenciar la planificación coordinada de acciones para la consecución de este objetivo desde todos los Departamentos municipales.</p>
1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	Planificación urbanística	<p>Fácil de recorrer y cercanía de las viviendas a los servicios y transportes.</p> <p>Cada vez hay más zonas para el peatón.</p> <p>Las acciones del Plan de movilidad sostenible y espacio público introduce un nuevo diseño de ciudad. Se cuenta con la primera supermanzana (calle Sancho el Sabio) que ha mejorado de forma notable la zona: más espacio para el peatón, accesibilidad, cercanía a los transportes, iluminación, estética...</p> <p>Se está trabajando el Plan General de Ordenación Urbana de forma participada.</p>	<p>Núcleos de viviendas alejadas en los nuevos barrios (Salburua, Zabalgana, Lakua).</p> <p>Solares vacíos.</p> <p>El pequeño comercio de los barrios está desapareciendo.</p>	<p>Seguir desarrollando las acciones del plan de movilidad sostenible y espacio público y del plan general de ordenación urbana.</p> <p>Reflexionar sobre cómo potenciar el pequeño comercio en los barrios con más población mayor y en los nuevos barrios para que haya vida.</p>
	Accesibilidad	<p>La zona del casco viejo está mejorando la accesibilidad.</p> <p>La mayoría de los edificios públicos son accesibles.</p> <p>Los nuevos locales y comercios cumplen con la normativa de accesibilidad.</p>	<p>En algunos edificios públicos existen barreras arquitectónicas en los accesos, servicios e instalaciones.</p> <p>Las rampas mecánicas del Casco Viejo solo permiten subir pero no bajar.</p> <p>Un número importante de tiendas y comercios presentan problemas de accesibilidad (escalones, escaleras, puertas estrechas...) y obstáculos en el interior.</p>	<p>Mejorar las instalaciones y los accesos de los edificios públicos: señalización, puertas, servicios.</p> <p>Seguir mejorando la accesibilidad del Casco Viejo.</p> <p>Analizar la situación de los comercios y buscar soluciones que permitan a los propietarios realizar obras que solucionen los problemas de accesibilidad.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	<p>Los edificios están correctamente señalizados afuera y adentro, poseen suficientes asientos y baños, ascensores accesibles, rampas, barandas y escaleras, y pisos antideslizantes.</p> <p>Los servicios están ubicados en forma agrupada y son accesibles.</p> <p>Las aceras presentan buen estado de mantenimiento, están libres de obstrucciones y están reservadas para los peatones.</p> <p>Las aceras son antideslizantes, son suficientemente anchas para sillas de ruedas y presentan bordillos en desnivel hasta el nivel de la calle.</p>	<p>Las acciones del Plan de accesibilidad lleva años introduciendo entre otras mejoras, los rebajes de los bordillos y accesos, baldosas y suelos antideslizantes.</p> <p>En general las aceras están bien cuidadas y sin obstrucciones.</p>	<p>Mal estado de algunas baldosas en zonas de la ciudad: rotas, sueltas... que provocan tropezones y caídas.</p> <p>Baldosas "botón" muy molestas.</p>	<p>Continuar desarrollando las acciones del plan de accesibilidad y del plan de movilidad sostenible y espacio público.</p> <p>Disponer de más equipos de prevención y reparación de acción inmediata para reparar las baldosas.</p> <p>Buscar alternativas para las zonas de cruce donde están instaladas las baldosas de "botón".</p>
	Perros	<p>En general los dueños de los perros se responsabilizan de recoger los excrementos.</p>	<p>Los perros sueltos en las calles y parques generan inseguridad.</p> <p>Excrementos de los perros en zonas de los jardines y vía pública.</p>	<p>Concienciar a los dueños de los perros por ejemplo con carteles en los parques para que los lleven atados y se generalice el uso de las bolsitas para recoger los excrementos.</p> <p>Crear espacios en algún parque para que los perros puedan correr libremente.</p>
	Bicicletas y patines	<p>El uso de la bicicleta ha supuesto una revolución muy positiva en los hábitos de movilidad. El uso se ha generalizado.</p> <p>El transporte en bicicleta es una opción cómoda, sana, ecológica y una alternativa eficaz al transporte en coche.</p>	<p>La ciudad no está preparada para que la bicicleta sea un transporte seguro.</p> <p>Existen carriles bici mal mantenidos.</p> <p>La convivencia peatón-ciclista genera dificultades especialmente en el tránsito por la acera. Sienten inseguridad por posibles atropellos y caídas.</p> <p>Las personas mayores utilizan muy poco la bicicleta.</p>	<p>Campaña de sensibilización sobre los derechos de ciclistas y peatones.</p> <p>Desarrollar las acciones del plan director de movilidad ciclista: ampliar la red para el uso de la bicicleta, conexión zonas...</p> <p>Analizar el estado de los carriles bici para mantenerlos en condiciones adecuadas.</p> <p>Informar sobre la nueva normativa de movilidad ciclista.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	<p>Semáforos y cruces</p> <p>Los cruces peatonales son suficientes en número y seguros para personas con diferentes niveles y tipos de discapacidad, con marcaciones antideslizantes, señalización visual y auditiva, y tiempos de cruce adecuados.</p> <p>Los conductores ceden el paso a los peatones en las intersecciones y los cruces peatonales.</p> <p>Las señales de tránsito y las intersecciones son visibles y están correctamente ubicadas.</p>	<p>La regulación semafórica es adecuada y tiene señales visuales y auditivas.</p>	<p>Algunos semáforos tienen al peatón mucho tiempo esperando y otros en cambio no dan tiempo a pasar.</p> <p>No se respetan ni los pasos de peatones ni los semáforos lo que conlleva situaciones de riesgo y de peligro, especialmente entre las personas mayores.</p>	<p>Analizar la duración y sincronización de los semáforos en zonas de la ciudad donde residen más personas mayores.</p> <p>Realizar actividades permanentes de prevención y sensibilización sobre la seguridad vial dirigidas a la población en general y especialmente a las personas mayores.</p>
	<p>Zonas verdes: parques y jardines</p> <p>Los espacios verdes y asientos al aire libre son suficientes en número, están bien mantenidos y son seguros.</p>	<p>Elevada satisfacción por los numerosos parques, jardines, zonas verdes y zonas de paseo y por su estado de conservación.</p> <p>Hay lugares donde acudir los días con mal tiempo: centros comerciales, centros cívicos, centros socioculturales de mayores...</p> <p>La ciudad potencia y cuida de los espacios verdes.</p>	<p>El Casco Viejo apenas tiene espacios verdes.</p>	<p>En las construcciones de los edificios considerar hacer soportales o zonas a cubierto para poder estar cuando el tiempo es malo.</p> <p>Crear zonas verdes en zonas como el Casco Viejo.</p> <p>Seguir desarrollando los planes de actuación relacionados con la naturaleza y biodiversidad.</p>
	<p>Iluminación, ruido y limpieza</p> <p>Las zonas públicas son limpias y agradables.</p>	<p>Ciudad en general bien iluminada, limpia y tranquila. No hay problemas de ruidos.</p>	<p>Circulación excesiva en algunas calles.</p> <p>Alboroto en zonas de Casco Viejo los fines de semana.</p> <p>Hay zonas que en los últimos años presenta un aspecto más descuidado en la limpieza.</p> <p>En algunas zonas, como parques o algunas calles tienen sensación de inseguridad por la falta de iluminación.</p>	<p>Solucionar el tema del ruido en el Casco Viejo por la noche</p> <p>Hay que prestar atención a la mejora de la limpieza de las calles, especialmente en el centro de la ciudad.</p> <p>Mejorar la iluminación de las zonas que lo requieran.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	<p>Señalización y equipamiento urbano</p> <p>Los baños públicos externos e internos son suficientes en número, están limpios, presentan buen estado de mantenimiento y son accesibles.</p>	<p>En general hay suficientes bancos.</p> <p>Existencia de parques de salud para personas mayores.</p>	<p>No existen suficientes urinarios públicos y los que hay están en malas condiciones o presentan problemas de accesibilidad.</p> <p>Hay pocas fuentes de agua.</p> <p>Las marquesinas de las paradas de transporte público no están acondicionadas para proteger del frío y la lluvia.</p> <p>La señalización no es homogénea y el tamaño de la letra no es adecuada.</p> <p>Algunos bancos no son adecuados para las personas mayores debido a su diseño: respaldo inadecuado y asiento muy bajo.</p>	<p>Mejorar la señalización de las calles para que sea accesible: criterios de ubicación homogéneos, letra y distancia adecuadas.</p> <p>Revisar y mejorar el estado de los urinarios e instalar nuevos en las zonas de paseo.</p> <p>Revisar el número y estado de los bancos. Disponer de un diseño de banco para la ciudad que sea ergonómico.</p> <p>Ampliar la red de parques de salud y mejorar la información sobre los mismos.</p>
	<p>Seguridad</p> <p>La seguridad al aire libre es fomentada mediante buena iluminación en las calles, patrullas policiales y educación comunitaria.</p>	<p>Ciudad segura en general.</p> <p>Existen pocos problemas de inseguridad.</p>	<p>Colectivo de personas mayores es vulnerable a los robos, hurtos y engaños.</p> <p>Hay momentos o lugares en los que tienen sensación de inseguridad.</p> <p>La situación de crisis económica puede incrementar los robos y hurtos.</p>	<p>Más presencia y vigilancia policial en los barrios.</p> <p>Realizar actividades permanentes de prevención y sensibilización sobre la seguridad: prevención de robos, hurtos y timos a personas mayores.</p>
2. TRANSPORTE	<p>Tranvía y autobús</p> <p>Los costos del transporte público son uniformes, se exhiben con claridad y son accesibles.</p> <p>El transporte público es fiable y frecuente, incluyendo por la noche y los fines de semana y festivos.</p> <p>Se puede acceder a todas las zonas y servicios de la ciudad mediante transporte público, con buenas conexiones y rutas.</p>	<p>Valoración muy positiva y satisfacción general con la nueva red de transporte en todos los elementos; precio, transbordos, frecuencia, accesibilidad, prioridad en la carretera...</p> <p>Asientos reservados para personas mayores y espacios para sillas de ruedas.</p> <p>Las personas mayores y la ciudadanía en general están muy bien informadas sobre el transporte público.</p> <p>Se ha avanzado en el plan de movilidad sostenible.</p>	<p>Pocas líneas de tranvía.</p> <p>Algunos trayectos de autobús duran mucho tiempo.</p>	<p>Continuar con el desarrollo de la red de transporte: puesta en marcha de más líneas de tranvía (acciones del plan de movilidad sostenible y espacio público).</p> <p>Mejorar la seguridad del interior del tranvía: instalación de barras de sujeción en zonas centrales.</p> <p>Revisar el número de asientos reservados y valorar incrementarlos para las personas con movilidad reducida.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
2. TRANSPORTE	<p>Los vehículos están limpios, presentan buen estado de mantenimiento, son accesibles, no están abarrotados de pasajeros, y poseen asientos prioritarios que son respetados.</p> <p>Existe transporte especializado para personas discapacitadas.</p> <p>Se provee información completa y accesible a los usuarios sobre rutas, horarios e instalaciones para necesidades especiales.</p> <p>Existe un servicio de transporte voluntario cuando el transporte público es muy limitado.</p>			
	<p>Trato del personal</p>	<p>Amabilidad en el trato y atención de los conductores.</p>	<p>En ocasiones hay conductores que no son amables: no paran cerca de las plataformas, arrancan sin esperar a que las personas mayores estén sentadas...</p>	<p>Incidir en formación de atención al público en general y concienciar a los conductores sobre las dificultades que supone viajar en el transporte público a las personas mayores.</p> <p>Aumentar el tiempo de parada de los vehículos mientras los y las usuarios ocupan o dejan sus asientos.</p>
	<p>Paradas y marquesinas</p> <p>Los conductores se detienen en las paradas designadas y al lado del bordillo para facilitar el ascenso, y esperan a que los pasajeros estén sentados antes de emprender nuevamente la marcha.</p> <p>Las paradas y estaciones de transporte están situadas en forma conveniente, son accesibles, seguras, están bien iluminadas y señalizadas, y poseen asientos y refugios adecuados.</p>	<p>Plataformas y paradas a cota cero.</p>	<p>Frío al esperar.</p> <p>En ocasiones, no estacionar junto a las plataformas o los vehículos mal estacionados dificultan el acceso.</p> <p>Las rampas del autobús y dispositivos de accesibilidad, solamente se utilizan para las sillas de ruedas. Hay personas con problemas de movilidad que las necesitan.</p>	<p>Que siempre se realice la parada en las plataformas y no fuera de ellas</p> <p>Instalar marquesinas que protejan de las inclemencias del tiempo.</p> <p>Dar a conocer las prioridades en el acceso al transporte.</p> <p>Valorar la posibilidad de ampliar el uso de las rampas de los autobuses a personas con movilidad reducida.</p> <p>Instalar una barra vertical señalizada en las paradas de autobús que facilite que el conductor vea que una persona con movilidad reducida necesita acceder al autobús.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
2. TRANSPORTE	<p>Las zonas de estacionamiento y descenso de pasajeros son seguras, suficientes en número y están ubicadas estratégicamente.</p> <p>Existen zonas de estacionamiento y detención para descenso de pasajeros para personas con necesidades especiales, y las mismas son respetadas.</p>			
	<p>Automóviles y aparcamientos</p> <p>El flujo de vehículos es regulado correctamente.</p> <p>Los caminos presentan buen estado de conservación, poseen desagües cubiertos y están bien iluminados.</p> <p>Las carreteras están libres de obstrucciones que bloquean la visión de los conductores.</p> <p>Se promueve la educación vial y los cursos de actualización para todos los conductores.</p>	<p>Es una ciudad pequeña en la que es fácil conducir.</p> <p>Las carreteras y rotondas presentan un buen estado de conservación.</p> <p>Cada vez hay menos espacios para el tránsito del vehículo privado. Se han incrementado las zonas peatonales.</p> <p>Se está avanzando con las acciones del Plan de movilidad sostenible y espacio público</p>	<p>Excesiva circulación en determinadas calles del centro y otras zonas.</p> <p>Faltan aparcamientos.</p> <p>La OTA se ha generalizado y es cara. Casi no hay plazas de aparcamiento libres de OTA.</p> <p>Uso deshonesto de plazas de reservadas a discapacitados.</p> <p>No es posible acercar a una persona mayor con problemas de movilidad a algunos servicios sociosanitarios o institucionales que están ubicados en las zonas peatonales.</p>	<p>Más aparcamientos y a precios más asequibles (desarrollar las acciones del plan director de aparcamientos).</p> <p>Control del uso de las tarjetas de discapacitados.</p> <p>En las zonas peatonales facilitar el acceso en vehículo privado o de otro modo a personas mayores a las que se tenga que acompañar para gestiones.</p>
	<p>Taxi</p> <p>Los taxis son accesibles en cuanto al precio y la disponibilidad, y los conductores son corteses y serviciales.</p>	<p>Comodidad.</p>	<p>Muy caros.</p> <p>Faltan vehículos adaptados a personas dependientes o con discapacidad.</p>	<p>Línea de ayudas para mayores de 65 años que necesiten de un taxi adaptado.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
3. VIVIENDA	<p>Accesibilidad en las viviendas</p> <p>Existen suficientes servicios de mantenimiento y apoyo doméstico y son accesibles en cuanto a precio.</p> <p>Las viviendas presentan una buena construcción y son seguras y confortables ante los factores climáticos.</p> <p>Los espacios interiores y superficies en un solo nivel permiten libertad de movimiento en todas las habitaciones y pasillos.</p> <p>Existen suministros y opciones para la modificación de viviendas a precios accesibles, y los proveedores comprenden las necesidades de las personas mayores.</p>	<p>Se realizan obras de mejora de la accesibilidad y habitabilidad en las viviendas. Las personas mayores asumen estos gastos.</p> <p>Las viviendas nuevas no presentan problemas de accesibilidad.</p> <p>Existen ayudas para la adaptación de los cuartos de baño.</p> <p>Las viviendas están próximas a los servicios y al transporte.</p>	<p>Parque de viviendas envejecido.</p> <p>En algunas viviendas no se puede instalar el ascensor a cota cero, existen escaleras hasta el ascensor o no es posible ensanchar las puertas para el paso de una silla de ruedas.</p> <p>Existen ayudas económicas para la instalación de ascensores, rampas y plataformas pero se consideran escasas.</p> <p>Obras de rehabilitación caras y generan problemas vecinales con los dueños de los locales de los bajos.</p> <p>Estos problemas se concentran en el Casco Viejo, Coronación, Zaramaga y otras zonas donde las viviendas son más antiguas.</p> <p>Existencia de bañeras y baños mal adaptados en muchas viviendas.</p> <p>Muchas experiencias de caídas en los domicilios y fuera de ellos.</p> <p>Con la edad es necesario adaptar el entorno en el propio domicilio; altura de los armarios, pasamanos en los pasillos, eliminación de alfombras... No se cuenta con información detallada sobre los elementos que mejorarían la habitabilidad y adaptación de las viviendas y muchos de los elementos son caros.</p>	<p>Aumentar la cuantía de ayudas para la realización de obras de mejora de la accesibilidad e instalaciones de las viviendas.</p> <p>Estudiar la posibilidad de un programa de ayudas para mejorar la adaptación de las viviendas.</p> <p>Mejorar la información sobre este tipo de obras y las ayudas existentes.</p> <p>Realizar un estudio detallado de la situación de las viviendas del Casco Viejo donde residen las personas mayores y realizar un plan de actuación.</p> <p>Que las viviendas nuevas tengan los baños adaptados y uno de ellos tenga ducha a cota cero.</p> <p>Informar sobre los beneficios de realizar pequeñas obras e instalaciones para mejorar la adaptación de las viviendas y en concreto de los baños y otras mejoras (iluminación, barras de sujeción, mobiliario adecuado...).</p> <p>Que las nuevas viviendas que vienen amuebladas tengan los armarios accesibles.</p> <p>Promocionar el programa de prevención de caídas.</p> <p>Exponer al sector empresarial en el tema de rehabilitación de viviendas la necesidad de buscar las mejores soluciones calidad-precio teniendo en cuenta las características de las personas mayores y de su poder adquisitivo.</p>
	<p>Disponibilidad</p>	<p>Parque de viviendas nuevas en venta.</p>	<p>El cambio de vivienda en ocasiones implica un cambio en la zona de residencia.</p>	<p>Revisar si el modelo de apartamentos tutelados exclusivo para personas mayores es válido o existen otras modalidades más integradoras.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
3. VIVIENDA	<p>La disponibilidad de viviendas es suficiente y accesible en cuanto a precios en zonas seguras y cercanas a los servicios y al resto de la comunidad.</p> <p>Las viviendas públicas para alquiler son limpias, presentan buen estado de conservación y son seguras.</p> <p>Existen viviendas con los servicios apropiados a precios accesibles para personas mayores frágiles y con discapacidad.</p>	<p>Los apartamentos tutelados están diseñados en todos sus elementos para mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Tienen un diseño adaptado y son accesibles. Son muy bien valorados.</p> <p>Las personas mayores quieren vivir en sus viviendas y realizar las obras y adecuaciones necesarias que les permitan seguir residiendo en ellas incluso en situación de dependencia.</p> <p>Los pequeños arreglos los realizan ellos o sus familiares.</p> <p>Existencia de recursos alternativos en caso de necesidad: apartamentos tutelados públicos y privados y residencias como alternativa a la vivienda habitual.</p> <p>A las personas mayores les gusta vivir con otros mayores pero en su barrio.</p> <p>Se está desarrollando el plan general de ordenación urbana de forma participada y una de las líneas que contempla es la rehabilitación integral de las viviendas en determinadas zonas de la ciudad.</p>	<p>Los profesionales consideran que los complejos de apartamentos tutelados exclusivamente para personas mayores no es un modelo de convivencia integrador.</p> <p>Algunos de los complejos de apartamentos tutelados están construidos en zonas alejadas de la ciudad.</p>	<p>Construcción de complejos de apartamentos tutelados privados más integrados en la ciudad.</p> <p>Analizar si los locales que están en la planta baja de las viviendas, a cota cero, se puedan acondicionar como vivienda dando prioridad en la adquisición a las personas mayores que tengan necesidad de vivienda.</p>
	<p>Precio</p>	<p>Apartamento tutelado público en régimen de alquiler con precio muy asequible.</p>	<p>Vivienda libre muy cara.</p> <p>Residencias y apartamentos tutelados privados caros.</p>	<p>Plantear una línea de subvención para acceder a la vivienda libre.</p> <p>Ampliar los criterios para que las personas mayores puedan acceder a una vivienda VPO.</p> <p>Proponer la posibilidad de permutar las viviendas antiguas por otras nuevas.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL	<p>Educación, valores y trato</p> <p>El personal de los servicios es cortés y servicial.</p> <p>Las escuelas proveen oportunidades para aprender sobre el envejecimiento y las personas mayores, e involucran a estas personas en actividades escolares.</p>	<p>Las personas y profesionales en general son educadas, amables y respetuosas.</p> <p>Ciudad educadora: se fundamenta en valores como el civismo, la solidaridad o la inclusión social.</p> <p>Existencia de programas intergeneracionales en centros escolares.</p>	<p>En algunos casos existe poco civismo y educación. Se trata de casos individuales que se dan tanto en las personas jóvenes como entre los y las mayores.</p> <p>No existe un trato diferenciado ante las diferentes necesidades.</p> <p>Percepción negativa del trato dispensado por la administración pública (servicios sociales y sanitarios): algunos profesionales les tratan en ocasiones como a niños (infantilización), sobre todo si la persona padece una demencia.</p> <p>Falta formación y sensibilidad de algunos profesionales para tratar y atender a las personas mayores.</p> <p>Preocupación por las situaciones de trato inadecuado y maltrato en el contexto familiar e institucional</p>	<p>Seguir desarrollando el proyecto de ciudad educadora y potenciar el trabajo de los valores como el civismo, la solidaridad y el respeto desde la primera infancia, en el contexto escolar y familiar.</p> <p>Seguir desarrollando las acciones de los planes de igualdad, juventud y el de infancia y adolescencia.</p> <p>Exigir un trato adecuado.</p> <p>Formar a todos los/as profesionales que están atendiendo al público desde el enfoque del buen trato a las personas mayores para mejorar la atención a las personas mayores.</p> <p>Puesta en marcha del plan de prevención y detección de situaciones de malos tratos a personas mayores.</p>
	<p>Reconocimiento y respeto</p> <p>Las personas mayores son consultadas periódicamente por los servicios públicos, voluntarios y comerciales sobre cómo servirlos mejor.</p> <p>Se proveen servicios y productos para atender a diversas necesidades, y los servicios públicos y comerciales ofrecen preferencias.</p> <p>Las personas mayores son visibles en los medios y se las presenta de manera positiva, sin estereotipar.</p> <p>La comunidad reconoce a las personas mayores por sus aportes pasados y presentes.</p>	<p>En general se les pregunta y se les tiene en cuenta.</p> <p>Se sienten útiles y valorados. Tienen ganas de contribuir a la sociedad.</p> <p>Consideran que aportan y pueden aportar cosas valiosas a sus familias y a la sociedad en general; trabajo voluntario, dedicación, disponibilidad, conocimientos...</p>	<p>En algunos recursos no se les pregunta en temas claves para ellos: cambio de horario, recorte de presupuesto...</p> <p>Falta de reconocimiento social.</p> <p>La imagen social de la vejez y de las personas mayores es negativa. Las personas más jóvenes e incluso las mayores valoran la juventud y el físico.</p>	<p>Diseñar una campaña de sensibilización que mejore la imagen social de la vejez y desmontar los estereotipos negativos sobre esta etapa y sobre las personas mayores. Fomentar una imagen positiva de las personas mayores.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL	<p>Familia</p> <p>Las actividades comunitarias para las familias incluyen específicamente a las personas mayores.</p>	<p>La familia es el núcleo de las relaciones. Es la principal red social.</p> <p>Se sienten bien con su familia, queridos y respetados. Importante núcleo de apoyo recíproco.</p>	<p>No se reconoce la labor que realizan.</p> <p>Sobrecarga de las familias por la tarea de cuidado que realizan.</p>	<p>Potenciar los programas de apoyo a las familias cuidadoras.</p>
	<p>Vecinos</p>	<p>Los vecinos son una red de ayuda muy importante para los y las mayores</p>	<p>Pérdida paulatina de la red vecinal en la sociedad actual.</p>	<p>Reconocer y cuidar las buenas relaciones vecinales e idear acciones en las que se potencie en los barrios el valor de estas redes sociales.</p> <p>Construcciones de las viviendas y del espacio público que permita la interacción vecinal (acciones del plan de movilidad sostenible y espacio público y plan general de ordenación urbana).</p>
	<p>Pequeño comercio en los barrios</p>	<p>Pequeño comercio cubre necesidades básicas y potencia la autonomía de las personas mayores.</p> <p>Relación de fidelidad y confianza entre mayores y comerciantes.</p>	<p>Pérdida paulatina del pequeño comercio que genera dificultades en la vida diaria a los y las mayores: no pueden hacer pequeñas compras cerca de su casa.</p>	<p>Impulsar la presencia del pequeño comercio en las proximidades de las viviendas.</p>
5. PARTICIPACIÓN SOCIAL	<p>Actividades intergeneracionales</p> <p>Los entornos, las actividades y los eventos abiertos a toda la comunidad atraen a todas las generaciones, atendiendo a las necesidades y preferencias específicas de cada edad.</p>	<p>Las actividades intergeneracionales que se programan desde distintos ámbitos permiten transmitir los conocimientos y a través de la participación en ellas se sienten útiles y valorados. Este tipo de actividades son muy bien valoradas.</p> <p>Les gusta estar en recursos donde hay personas de su misma edad pero también quieren que en los mismos se promuevan actividades con otros grupos de edad.</p>	<p>Aunque existen experiencias y actividades intergeneracionales no son mayoritarias ni suficientemente conocidas ni por las personas mayores ni por los profesionales.</p> <p>Los profesionales cuestionan los recursos y programas exclusivos para personas mayores.</p>	<p>Promocionar y dar conocer las actividades intergeneracionales, orientadas a la convivencia, intercambio y al reconocimiento mutuo.</p> <p>Fomentar en los equipamientos para personas mayores (CSCM) las actividades con otros grupos de edad y sectores de la población. Abrir las puertas de estos centros al barrio. Potenciar que sean espacios para la convivencia.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
5. PARTICIPACIÓN SOCIAL	<p>En actividades de ocio y tiempo libre</p> <p>Los eventos que incluyen a personas mayores se realizan en varios puntos de la localidad, como colegios, bibliotecas, centros comunitarios y parques.</p> <p>Las sedes para eventos y actividades están ubicadas estratégicamente, son accesibles, están bien iluminadas y son de fácil acceso con transporte público.</p> <p>Los eventos se realizan a horarios que son convenientes para las personas mayores.</p> <p>Es posible asistir a las actividades y los eventos sólo o acompañado.</p> <p>Las actividades y espectáculos tienen precios accesibles, y no presentan costos de participación ocultos o adicionales.</p> <p>Se provee buena información sobre actividades y eventos, incluyendo detalles sobre la accesibilidad de las instalaciones y opciones de transporte para personas mayores.</p> <p>Se ofrece una amplia variedad de actividades dirigidas a una población diversa de personas mayores.</p> <p>Se realizan actividades comunitarias de permitan incluir a personas en riesgo de exclusión social.</p>	<p>La mayoría de las personas mayores son muy activas y participan en varias actividades organizadas desde diferentes entornos; centros cívicos, centros socioculturales de mayores, parroquias, clubs deportivos, EPAs, ...</p> <p>Las personas mayores disfrutan de su tiempo de ocio de manera satisfactoria.</p> <p>La ciudad dispone de numerosos centros donde poder realizar actividades: centros cívicos, centros socioculturales de mayores, parroquias, clubs deportivos, EPAs, ...</p> <p>Se sigue avanzando en el plan de mejora de los CSCM.</p> <p>Los centros cívicos y centros socioculturales de mayores son muy bien valorados. La calidad de atención y la adecuación de las actividades se consideran muy elevadas.</p> <p>Oferta muy atractiva, variada y elevada de actividades de distintas índole (socioculturales, ejercicio físico, educativas, de ocio y tiempo libre, medioambientales, de salud...).</p> <p>Durante los meses estivales los centros socioculturales de mayores ofrecen actividades socioculturales: charlas, excursiones, visitas, cine...</p> <p>Alta satisfacción por la organización, espacios y precio de las actividades.</p> <p>Buena información de las actividades y eventos.</p>	<p>Principales obstáculos para el disfrute del tiempo libre: problemas de salud, la dependencia, soledad y aislamiento.</p> <p>Escasa oferta de actividades para personas dependientes.</p> <p>Algunos centros socioculturales de mayores se han quedado pequeños.</p> <p>Demanda muy elevada en algunas actividades (gimnasia, informática, taichi, natación...), lo que conlleva escasez de plazas.</p> <p>En la planificación anual de la oferta de actividades del municipio no existe un procedimiento global en la que las entidades analicen la demanda, y propongan las actividades coordinándose entre sí para evitar duplicidades y adecuar la oferta a la realidad del colectivo.</p> <p>Los cursos y talleres tienen una duración de curso y no se ofrecen en el periodo estival (de junio a octubre).</p> <p>Los CSCM tienen importantes carencias a nivel informático.</p>	<p>Diseñar alguna actividad en la que se enseñe a las personas mayores más inactivas diversas opciones o posibilidades para disfrutar del tiempo libre.</p> <p>Aumentar la oferta de actividades para personas dependientes y sus familias.</p> <p>Analizar en detalle la demanda y planificar la oferta de las actividades deportivas y socioculturales del municipio estudiando y coordinando la oferta existente desde todos los ámbitos y entidades implicadas.</p> <p>Mejorar los espacios de los centros socioculturales de mayores para disponer de más espacios.</p> <p>Crear nuevos centros que solucionen los problemas de accesibilidad y de espacio de los CSCM.</p> <p>Seguir desarrollando las acciones del Plan de mejora de los CSCM.</p> <p>Aumentar los cursos y el número de plazas de algunas de las actividades más demandadas como por ejemplo los cursos de informática.</p> <p>Potenciar el uso de las aulas abiertas en los CSCM.</p> <p>Proponer cursos y talleres de formato de mes o de dos meses para el periodo estival.</p> <p>Mejorar el sistema informático de los centros socioculturales de mayores y el sistema de inscripciones vía Internet.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
6. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO	<p>En el ámbito laboral</p> <p>Las cualidades de los empleados mayores son promovidas correctamente.</p> <p>Se promueve una gama de oportunidades de trabajo flexibles y remuneradas adecuadamente para las personas mayores.</p> <p>Se prohíbe la discriminación en base únicamente a la edad en la contratación, conservación, promoción y capacitación de empleados.</p> <p>Los lugares de trabajo están adaptados para satisfacer las necesidades de personas con discapacidad.</p> <p>Se promueven y apoyan las opciones de trabajo independiente para personas mayores.</p> <p>Se provee capacitación en opciones postjubilación para trabajadores mayores.</p>	<p>Muchas personas consideran que llegar activo a la edad de 65 años es suficiente y que es una edad adecuada para dejar de trabajar.</p> <p>Las empresas disponen de modalidades de contrato, como el contrato relevo para las personas que ocupan puestos que conllevan un desgaste y que están cercanas a la edad de jubilación.</p> <p>La llegada de la jubilación se vivencia como una etapa para continuar realizando actividades, mantenerse activos y disfrutar del ocio y tiempo libre.</p> <p>Disponibilidad de tiempo para ayudar en asociaciones, cuidado de los nietos y de otras personas...</p>	<p>Las personas que quieren continuar trabajando porque mantienen sus capacidades no tienen la opción de hacerlo.</p> <p>Jubilaciones obligatorias</p> <p>Si alguien en situación de necesidad necesita trabajar no hay mercado de trabajo para las personas mayores.</p> <p>Existen puestos de trabajo penosos en los que mantenerse activos hasta los 65 años supone un desgaste y problemas psicofísicos.</p> <p>Situaciones de depresión o adicciones (alcoholismo) ante la llegada de la jubilación.</p>	<p>Flexibilizar las condiciones para la jubilación.</p> <p>Promover la permanencia de trabajadores mayores, que así lo deseen, en sus puestos de trabajo.</p> <p>Impulsar medidas como la flexibilidad horario o las reducciones de jornada.</p> <p>Sensibilizar e informar sobre la importancia de seguir desarrollando una vida activa.</p> <p>Informar sobre las oportunidades y actividades que pueden realizar las personas mayores.</p>
	<p>En el ámbito social</p> <p>Existe una gama de opciones flexibles para voluntarios mayores, con capacitación, reconocimiento, guía y compensación por gastos personales.</p>	<p>Existen entidades y asociaciones en las que poder colaborar.</p> <p>Las personas mayores tienen conocimientos y tiempo que aportar.</p> <p>Satisfacción entre los y las mayores voluntarios/as.</p>	<p>El voluntariado no es un valor en auge.</p> <p>En muchas asociaciones y entidades no se renuevan las juntas directivas.</p>	<p>Informar y concienciar sobre las entidades que necesitan voluntarios.</p>
	<p>En el ámbito cívico</p>	<p>Existen experiencias de participación en la ciudad de tipo consultivo como el consejo sectorial de participación de personas mayores y que permiten una gestión conjunta y compartida de actividades y servicios personas mayores-institución como las comisiones de actividades de los CSCM.</p>	<p>Cuesta mucho motivar a las personas mayores para participar, colaborar y organizar actividades para los demás.</p>	<p>Seguir desarrollando el modelo de participación de los CSCM basado en las comisiones de actividades.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
6. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO	<p>Los organismos encargados de la toma de decisiones en sectores públicos, privados y voluntarios alientan y facilitan la afiliación de personas mayores.</p>	<p>Las comisiones de actividades son formas de participar e incidir en un ámbito, como son los CSCM que se valoran muy satisfactoriamente.</p> <p>Cada vez las instituciones desarrollan más procesos participativos para tratar temas clave para la ciudad y en los que se tiene en cuenta a la ciudadanía.</p>	<p>En temas importantes de la ciudad (grandes obras, equipamientos...) no se consulta a la ciudadanía.</p>	<p>Concienciar sobre las posibilidades de participación y decisión en asuntos públicos y crear los cauces para que se desarrollen los procesos participativos. Especialmente en temas importantes para la ciudad.</p> <p>Seguir desarrollando las acciones de revisión del modelo de participación ciudadana municipal.</p>
7. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	<p>Canales</p> <p>Un sistema de comunicación básico y efectivo llega a los residentes de la comunidad de todas las edades.</p> <p>Las personas en riesgo de aislamiento social reciben información personalizada a través de personal especializado.</p> <p>Los servicios públicos y comerciales proveen servicio personalizado y amistoso a demanda.</p> <p>Los servicios de contestación telefónica dan instrucciones en forma lenta y clara. Se informa claramente sobre cómo repetir el mensaje en cualquier momento.</p>	<p>El medio de acceso a la información para las personas mayores sigue siendo el papel.</p> <p>Cada vez se cuenta con más canales de información pero el mejor valorado es el de la radio.</p> <p>Los centros socioculturales de mayores son un medio para obtener información sobre las actividades. La información se coloca en los tabloneros informativos y es accesible (tamaño de letra, tipo de mensaje...).</p> <p>Los contestadores automáticos de las administraciones para consultas, citas (Osakidetza, Agencia Tributaria...) es una fórmula que permite agilizar la gestión de miles de consultas y citas diarias.</p> <p>Las nuevas tecnologías de la información pueden mejorar la calidad de vida de las personas mayores.</p>	<p>En ocasiones los documentos y textos en bilingüe euskara-castellano les genera confusión.</p> <p>Hay un escaso número de personas usuarias que utilizan las nuevas tecnologías: ordenador, acceso a Internet, aplicaciones informáticas...</p> <p>No todas las personas, sobre todo las personas más mayores, van a poder aprender a utilizar el ordenador.</p> <p>No hay suficientes talleres y plazas para el aprendizaje y uso del ordenador.</p> <p>Para las personas mayores los contestadores automáticos son un sistema inadecuado, difícil de comprender y provoca una importante pérdida de tiempo. Generan frustración y enfado.</p> <p>Los centros socioculturales de mayores presentan déficit a nivel de herramientas informáticas y no están en red. No se cuenta con ordenadores de acceso libre a Internet e Intranet.</p>	<p>Promover más cursos y talleres para aprender el uso del ordenador y acceso a Internet.</p> <p>Facilitar que en los cursos de informática se enseñe a buscar información sobre actividades y servicios, y realizar actividades cotidianas (solicitar cita con los médicos, compra de entradas, reservas de billetes, etc).</p> <p>Ampliar la distribución de la información a puntos frecuentados por las personas mayores; farmacias, supermercados, peluquerías...</p> <p>Buscar soluciones a los mecanismos de contestadores automáticos. Proponer operadores/as que atiendan directamente a las personas mayores.</p> <p>Mejorar el sistema informático de los centros socioculturales de mayores, para la inscripción en cursos y talleres y crear un espacio en la página web municipal.</p> <p>Crear puntos de acceso libres a Internet en los CSCM.</p> <p>Mantener como medio de información el papel y los tabloneros de anuncios.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
7. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	<p>Accesibilidad e información adaptadas</p> <p>Se asegura la distribución de información periódica y amplia y se provee acceso coordinado y centralizado.</p> <p>Se ofrece de forma periódica información y difusión de interés para personas mayores.</p> <p>Se promueve la comunicación oral accesible para las personas mayores.</p> <p>La información impresa – incluyendo formularios oficiales, titulares y leyendas en pantallas de televisión, y textos en presentaciones visuales – se presentan en letra grande y las ideas principales se presentan con titulares claros y destacados.</p> <p>La comunicación impresa y verbal utiliza palabras sencillas y conocidas en oraciones cortas y directas.</p> <p>Los dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles, radios, televisores, cajeros automáticos y máquinas expendedoras de tickets poseen teclas grandes y tipografía grande.</p> <p>Existe amplio acceso del público a ordenadores y a Internet, sin coste alguno o con un coste mínimo, en lugares públicos como instituciones, centros comunitarios y bibliotecas.</p>	<p>Disponer de la información adecuada permite realizar la mejor elección.</p> <p>Los CSCM son lugares donde las personas mayores obtienen la información que desean: los textos de los tabloneros de información y los soportes en papel son comprensibles y accesibles.</p>	<p>No existe un canal donde se centralice la información para las personas mayores.</p> <p>En ocasiones saturación y sobrecarga de información.</p> <p>Existen servicios y programas para las personas mayores que no se conocen porque no se informa sobre ellos o no se informa en los lugares adecuados</p> <p>El lenguaje administrativo es poco amable.</p>	<p>Reflexionar sobre cómo se informa desde las Administraciones. Mejorar el lenguaje administrativo.</p> <p>Adaptar los canales de la información para que sean accesibles para cualquier persona.</p> <p>Fomentar la comunicación directa y personalizada</p> <p>Seguir proporcionando información desde los CSCM y aumentar la información que se puede proporcionar desde estos centros, punto de encuentro e información de las personas mayores.</p>

ÁREA	Indicadores del listado de control de la OMS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA
8. SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	<p>Se ofrece una gama adecuada de servicios de salud y apoyo comunitario para promover, mantener y restablecer la salud.</p> <p>Los servicios de cuidado domiciliario incluyen cuidado personal y de salud y quehaceres domésticos.</p> <p>Los servicios de salud y sociales están situados estratégicamente y son accesibles por todos los medios de transporte.</p> <p>Las instalaciones de cuidado residencial y viviendas designadas para personas mayores están ubicadas cerca de los servicios y del resto de la comunidad.</p> <p>Las instalaciones de servicios de salud y comunitarios poseen una construcción segura y totalmente accesible.</p> <p>Se provee información clara y accesible sobre los servicios salud y sociales para personas mayores.</p> <p>La prestación de servicios es coordinada y administrada de manera sencilla.</p> <p>Todo el personal es respetuoso, servicial y ha sido entrenado para atender a personas mayores.</p> <p>Las barreras económicas que impiden el acceso a servicios de salud y apoyo comunitario son minimizadas.</p> <p>Se alienta y apoya el servicio voluntario por personas de todas las edades.</p> <p>Existen cementerios accesibles y en cantidad suficiente.</p> <p>La planificación comunitaria de emergencia considera las vulnerabilidades y capacidades de las personas mayores.</p> <p>Las personas mayores con menos recursos poseen acceso a servicios públicos, voluntarios y privados.</p>	<p>Reconocida trayectoria en servicios sociales, especialmente de los municipales. Diversidad de recursos de elevada cobertura y calidad con precios adecuados o con la posibilidad de reconocimiento de deuda.</p> <p>Existen servicios muy adecuados para el mantenimiento de la persona mayor en su domicilio y para apoyar a las familias cuidadoras.</p> <p>La sanidad es gratuita.</p> <p>Los servicios sanitarios son muy conocidos y utilizados.</p> <p>Buen trato por parte de los y las profesionales.</p> <p>Experiencias puntuales y exitosas de coordinación sociosanitaria.</p> <p>Cercanía de los servicios y accesibilidad.</p>	<p>A nivel general falta información sobre los servicios sociales, especialmente entre los y las mayores más jóvenes.</p> <p>A los profesionales les falta información sobre los servicios y recursos sociosanitarios.</p> <p>Mucha burocracia y papeleo para la solicitud de ayudas y recursos.</p> <p>Escasez de servicios y recursos para las personas con algún tipo de demencia. Los existentes no están adaptados según las necesidades de cada persona.</p> <p>Insuficiencia de plazas de centros de día y residenciales para personas dependientes.</p> <p>Falta de especialistas (Geriatría) en sanidad.</p> <p>Listas de espera del sistema sanitario y de los servicios sociales (centros de día, residencias...).</p> <p>Precio excesivo de los artículos ortopédicos.</p> <p>Elevado precio de las residencias privadas especialmente las destinadas a atender personas con dependencia.</p> <p>Inexistencia de una ventanilla única para acceder a la información y realización de trámites.</p> <p>Las valoraciones de dependencia que se realizan en el IFBS tienen una duración larga así como la adjudicación de recursos.</p> <p>Algunos profesionales no tienen en cuenta las necesidades y características de las personas mayores; tono de voz, información clara...</p> <p>Falta coordinación entre instituciones: Ayuntamiento-IFBS-Osakidetza.</p> <p>Escaso desarrollo del espacio sociosanitario.</p>	<p>Seguir desarrollando las acciones del plan de desarrollo de salud.</p> <p>Aumentar el número de plazas de centro de día y residenciales para las personas con dependencia.</p> <p>Reducir las listas de espera en sanidad y en servicios sociales.</p> <p>Mayores ayudas para apoyar el ingreso de la persona en residencia.</p> <p>Realizar las valoraciones de dependencia de forma más rápida así como la asignación de los servicios y prestaciones.</p> <p>Disponer de geriatras para la atención de las personas mayores en los centros de salud y hospitales.</p> <p>Crear un sistema de ventanilla única que facilite la información y agilice los trámites.</p> <p>Realizar campañas permanentes de difusión de los servicios sociales existentes.</p> <p>Favorecer los encuentros de intercambio de información para los profesionales de los ámbitos sociales y sanitarios.</p> <p>Introducir como una actividad formativa permanente para los y las profesionales la mejora de la atención y comunicación a las personas mayores.</p> <p>Más colaboración y coordinación interinstitucional. Y desarrollo del espacio sociosanitario.</p>