

Donostia-San Sebastián Ciudad Amigable con las personas mayores

[AGE-FRIENDLY CITIES PROJECT-AFC]



[22/10/2009]
Elena del Barrio Truchado
Mayte Sancho Castiello
Mariano Urraco Solanilla

MATIA
INSTITUTO GERONTOLÓGICO

Donostia-San Sebastián |
Ciudad Amigable con las personas mayores | **INFORME**

SUMARIO

I. El proyecto Age-Friendly Cities	6
i. Fundamentación: Envejecimiento y Urbanización	6
ii. Objetivos del Proyecto	7
iii. Marco conceptual: Envejecimiento activo	8
iv. Enfoque participativo desde la base	10
v. Áreas de Investigación-Acción	11
II. Metodología	13
i. La investigación cualitativa: Grupos focales	13
ii. Objetivos de la investigación	14
iii. Composición de los grupos focales	14
iv. Guión de los grupos focales	16
III. El contexto de partida	22
i. Demografía	22
ii. Poder adquisitivo	26
iii. Modelos de convivencia	28
iv. Nivel de formación	28
v. Discapacidad y dependencia	29
vi. Recursos sociales del municipio	32
IV. Donostia-San Sebastián una Ciudad amigable con las personas mayores: Análisis de los grupos focales	38
0. Aspectos generales	38
i. Aspectos positivos	38
ii. Aspectos negativos	40

1. Espacios al aire libre y edificios	43
i. Los parques como lugares de reunión y ocio	43
– Parques de mayores	44
– Baños públicos	45
ii. Aspectos relacionados con el tráfico	46
– Estrechamiento de la calzada	46
– Aparcamientos reservados	48
– Semáforos	49
– Carril bici o bidegorri	50
iii. La importancia de los baños públicos	52
iv. Las calles de la ciudad:	53
– Estado de las aceras y los rebajes	53
– Pasos de peatones	54
– Obras	55
– Árboles y sumideros	56
v. Las playas	56
vi. El cementerio	58
vii. Seguridad ciudadana	60
viii. Vivir en el centro	62
ix. Vivir en los barrios altos	68
x. Edificios públicos y comercios	72
2. Transporte	75
i. El omnipresente autobús	75
ii. El taxi como recurso complementario	86
iii. La ambulancia para los desplazamientos por causa de salud	88
iv. El coche particular (fundamentalmente, familiar)	89
v. Los parkings públicos de la ciudad	91
3. Vivienda	94
i. El problema de la accesibilidad	95
– Edificios	95

– Hogares	99
ii. Los arreglos y el mantenimiento	101
iii. El cambio de vivienda	103
iv. Alternativas de alojamiento	105
4. Redes y Apoyo social	108
i. La familia	108
– Apoyo informal prestado	109
– Apoyo informal recibido	111
ii. Los vecinos	113
iii. Los comerciantes	115
5. Empleo y Participación	121
i. Empleo y jubilación	121
ii. Voluntariado	126
iii. Tiempo libre	130
– Actividades	132
– Obstáculos	134
– Asociacionismo: Los Hogares o clubes	139
6. Respeto e Inclusión social	143
i. Respeto y trato	143
– Respeto desde otras generaciones	143
– Respeto desde la Administración Pública	149
ii. Exclusión social	152
– Exclusión en el empleo	153
– Exclusión en la vida familiar	154
– Exclusión económica	155
– Barrera con el idioma	157
7. Comunicación e Información	160
i. Transmisión de información	161

ii. Brecha digital	164
iii. Información adaptada	166
iv. Escucha al ciudadano	170
8. Servicios Sociales y Sanitarios	172
i. Percepciones generales	172
ii. Servicio de ayuda a domicilio	177
iii. Centros de día	179
iv. Pisos tutelados	181
v. Residencias	182
vi. Recursos intermedios: Una necesidad urgente	190
V. Esquema por áreas	193

I. EL PROYECTO AGE-FRIENDLY CITIES:

i. Fundamentación: Envejecimiento y Urbanización.

La *Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores* es un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud que nace como respuesta a dos tendencias características de la población mundial contemporánea: el envejecimiento demográfico y el proceso de urbanización. La conquista social que está suponiendo el envejecimiento de la población mundial genera también uno de los mayores desafíos socioeconómicos de la historia de la Humanidad. Las proyecciones de población auguran un envejecimiento demográfico insólito, como nunca antes se había experimentado, de modo que, en lo que se refiere al total mundial, la población mayor (aquella por encima de los 65 años) se triplicará en el año 2050 con respecto a la actualidad, alcanzando la cifra de 1.500.000.000 personas. En España, la cifra de personas mayores de 65 años asciende ya a 7.633.807 (INE 2008), de las que casi un 30% tienen 80 y más años. De la misma manera, estamos viviendo un rápido proceso de urbanización. Se prevé que en 2030 el 81.7% de la población española vivirá en hábitats urbanos. En la actualidad, más de 7 de cada 10 personas mayores vive en ciudades de más de 10.000 habitantes en España.

Esto no constituye, en modo alguno, una pauta específica de nuestro país. Tanto las ciudades (la proporción de habitantes en ellas residente con respecto al total poblacional) como el colectivo de personas mayores están experimentando un rápido crecimiento a nivel mundial. En las sociedades modernas, cada vez más envejecidas, las personas mayores constituyen un recurso muy valioso para la familia, la comunidad y la sostenibilidad de la economía (a través del trabajo voluntario, transmitiendo sus experiencias y conocimientos, ayudando a sus familias en las responsabilidades del cuidado o, directamente, con el trabajo remunerado). Como respuesta a estos procesos entrelazados, la OMS pone en marcha el Proyecto Red Mundial Ciudades Amigables con las Personas Mayores, para ayudar a las ciudades y municipios

a aprovechar al máximo todo el potencial que ofrecen estos ciudadanos de edad avanzada.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) promueve el Proyecto de Ciudades Amigables con la Edad (*Age-friendly Cities- AFC*) como un proyecto global, que reúne en la actualidad a 35 ciudades, pertenecientes a 22 países de todos los continentes. Este proyecto fue lanzado por la OMS en el XVIII Congreso Mundial de la Asociación Internacional de Gerontología y Geriatria que tuvo lugar en Río de Janeiro (Brasil) en junio de 2005.

CIUDADES IMPLICADAS INICIALMENTE



ii. Objetivos del proyecto:

Los objetivos generales del proyecto son:

- Generar procesos de participación comunitaria.
- Introducir cambios en las diferentes áreas competenciales del municipio a fin de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Se insiste en que esto implica una mejora en el nivel de vida tanto de los mayores como de la población en general.
- Aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la

7

vida ciudadana.

La ciudad amigable con las personas reorganiza sus estructuras y servicios para que ofrezca una óptima calidad, seguridad y confort a todas las personas independientemente de sus capacidades, fomentando de este modo su participación en todos los ámbitos de la vida social. Es importante destacar que una ciudad amigable es una ciudad diseñada para todas las edades, y no exclusivamente orientada a lograr mejoras para la población mayor. Las ventajas y beneficios de una ciudad así estructurada son disfrutados por toda la población:

- Los edificios y las calles libres de barreras mejoran la movilidad e independencia de las personas con discapacidad, tanto jóvenes como mayores.
- Un entorno seguro en los barrios permitirá a niños, jóvenes y personas mayores salir al exterior con confianza para participar activamente en cualquier tipo de iniciativa social o de ocio.
- Las familias soportan menos presión cuando sus integrantes de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario, público y privado, y los servicios de salud que necesitan.
- La comunidad entera se beneficia por la participación de las personas mayores en el trabajo voluntario o remunerado.
- La economía local se favorece por la participación activa de las personas mayores en los distintos ámbitos.

iii. Marco conceptual: Envejecimiento Activo:

El envejecimiento activo contiene en su definición el marco de referencia y objetivo principal del Proyecto Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. En una ciudad amigable con los mayores, las políticas, los servicios, los entornos y las estructuras, apoyan y facilitan el envejecimiento activo de las personas.

8

"Envejecimiento activo es el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen" (Active Ageing: A Policy Framework. Geneva, OMS, 2002)

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



Fuente: Kalsche y Kikkusch, 1997

El *envejecimiento activo* constituye una oportunidad de mejora en la calidad del envejecimiento de las personas. El envejecimiento activo es, sin duda, un factor que contribuye directamente al mantenimiento de la capacidad funcional de los individuos, con todas las ventajas que esto entraña, tanto a nivel personal como a nivel familiar o, en la esfera superior, social.

Fomentar un envejecimiento activo supone retrasar, incluso evitar, las situaciones de discapacidad y dependencia. Una ciudad amigable con los mayores contribuye al envejecimiento activo mediante la optimización de los

9

recursos empleados en materia de salud, participación y seguridad, con el objeto de mejorar, o al menos mantener, la calidad de vida de las personas a medida que envejecen.

iv. Enfoque participativo desde la base:

El Proyecto AFC se desarrolla generando un proceso de participación de todos los agentes implicados en el mismo:



- Las personas mayores participan en el análisis de su situación actual, pasada y futura, a través de sus percepciones sobre lo que consideran amigable con su proceso de envejecimiento, los problemas que padecen en la vida cotidiana de su ciudad y sus posibles soluciones.
- La participación de la administración, voluntarios, proveedores de servicios y comerciantes de la comunidad local, combinada con la información de las personas mayores, sirve para proporcionar una imagen más completa de los puntos fuertes y barreras con que cuenta un municipio para ser considerado amigable con los mayores.
- Esta evaluación local es comunicada por los encargados de la investigación a los responsables políticos, planificadores, personas mayores y ciudadanía en general, como punto de partida para la

10

intervención y el logro de una ciudad más amigable con la edad.

v. Áreas de Investigación-Acción:

La implementación de esta metodología, basada en los postulados de la investigación-acción, ofrece un panorama integral del nivel de amigabilidad de las estructuras, el entorno, los servicios y las políticas de la ciudad. Estos temas han sido identificados en investigaciones previas y experiencias de otras ciudades y están clasificados en ocho áreas atendiendo al siguiente esquema:



Los tres primeros temas (Espacios al aire libre y edificios, Transporte y Vivienda) recogen las características claves del entorno físico de la ciudad. Dichos aspectos influyen fuertemente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social. Los tres siguientes (Redes y Apoyo social, Empleo y Participación y Respeto e Inclusión social) reflejan distintos elementos del entorno social y de la cultura que afectan principalmente a la participación y el bienestar subjetivo de las personas. En *Redes y Apoyo social* se recopila la información de las redes informales de apoyo social. El área de *Empleo y Participación* se recoge información sobre las oportunidades ofrecidas a las personas mayores para el desarrollo de trabajo remunerado y no remunerado, la experiencia de la jubilación,

11

actividades de participación ciudadana y el tiempo libre. En *Respeto e Inclusión social* se agrupan las percepciones, actitudes y comportamientos, tanto de mayores como de otras personas y de la comunidad en su conjunto, hacia el grupo de mayores. En las dos últimas áreas (*Comunicación e información* y *Servicios Sociales y Sanitarios*) se lleva a cabo un análisis de los medios y formas de comunicación e información existentes, así como de la utilización y conocimiento por parte de los mayores de los servicios de sociales de apoyo y de salud disponibles en la ciudad. Estos ocho aspectos de la vida urbana se superponen e interactúan entre sí de tal manera que, por ejemplo, la participación social aparece unida a la inclusión social y fuertemente vinculada también al acceso a la información.

12

II. METODOLOGÍA:

La primera de las fases que hay que realizar para que cualquier municipio pueda considerarse una ciudad amigable con las personas mayores, dentro de los estándares que marca la Organización Mundial de la Salud, es preguntar a los propios mayores los problemas con los que se encuentran en su día a día, tratando de identificar aspectos tanto negativos como positivos de su ciudad. Una de las premisas del proyecto es que se debe involucrar a las personas mayores como participantes principales, como protagonistas, en todas las etapas del mismo, tanto en la descripción y expresión de su situación como a la hora de ofrecer sugerencias para el cambio y, también, en la toma de decisiones sobre los proyectos de mejora que habrían de ser implementados para solucionar los problemas identificados en la ciudad. Se trata, con todo ello, de *dar voz* a los principales implicados en los temas que se tratan, en este caso, a las personas mayores, y no *vampirizar* su conocimiento experto en modo alguno. Se trata, por tanto, de conocer, de primera mano, los problemas que perciben y la definición de la realidad que ellos mismos realizan a partir de sus experiencias vitales cotidianas.

i. Investigación cualitativa: Grupos focales

Para la primera de las fases, que tiene como objetivo resumido conocer la imagen y la vivencia de la ciudad por parte de los mayores, el proyecto plantea la realización de un número suficiente de grupos focales, en los que las personas mayores y otros agentes sociales diversos relacionados con ellas expresen sus experiencias sobre la ciudad. La OMS recomienda, asimismo, la utilización de un protocolo estandarizado que sirve como guión y base de debate de los grupos a realizar. En dicho documento (denominado *Protocolo de Vancouver*) se recogen también todas las prescripciones técnicas que deben seguirse para llevar a cabo los grupos focales. A partir de esta guía orientativa general, Fundación Ingema realizó una adaptación a las características tanto de la población donostiarra como de la propia ciudad de San Sebastián.

13

ii. Objetivos de la investigación:

Los objetivos de la puesta en práctica de esta técnica de investigación cualitativa son, básicamente:

- Conocer los aspectos del municipio que son "*amigables con las personas mayores*".
- Destacar las barreras y problemas que se detectan.
- Plantear posibilidades de mejora.

iii. Composición de los grupos focales:

En el diseño de los *grupos focales* se tuvieron en cuenta una serie de factores discriminantes, a fin de conseguir el grado máximo de *heterogeneidad inclusiva* al interior de los distintos grupos, con el objetivo de obtener discursos significativos sobre la realidad de los mayores en San Sebastián. Se busca dibujar la figura de la persona mayor sobre el escenario de la ciudad, para lo cual interesan tanto las autopercepciones de los mayores, procedentes de distintos contextos sociales (sociohistóricos, si se prefiere) y situaciones económicas y de salud, como las imágenes que distintos actores que mantienen interacciones de diverso tipo con los mayores tienen de ellos. Se constituyeron, así, los siguientes grupos:

- 4 Grupos de personas mayores:
 - G.1: 4 Hombres y 4 mujeres de 60 a 74 años y estatus socioeconómico medio, con diferentes grados de autonomía:
 - 3 personas autónomas, con buena salud, sin problemas serios,
 - 3 con cierta fragilidad,
 - 2 con inicio de discapacidad
 - G. 2: 4 Hombres y 4 mujeres de 60 a 74 años y estatus socioeconómico bajo, con diferentes grados de autonomía:
 - 3 personas autónomas, con buena salud, sin problemas serios,
 - 3 con cierta fragilidad,

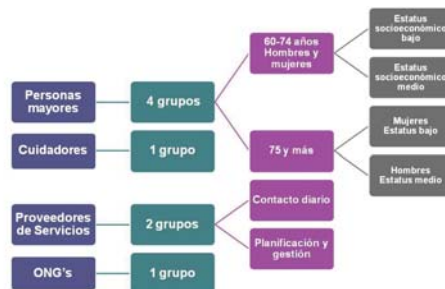
14

- 2 con inicio de discapacidad
- G. 3: 8 Hombres de 75 y más años (al menos dos deben tener 85 ó más años) y de estatus socioeconómico medio, con diferentes grados de autonomía:
 - 3 personas autónomas, con buena salud, sin problemas serios,
 - 3 con cierta fragilidad,
 - 2 con inicio de discapacidad
- G. 4: 8 Mujeres de 75 y más años (al menos dos deben tener 85 ó más años) y de estatus socioeconómico bajo, con diferentes grados de autonomía:
 - 3 personas autónomas, con buena salud, sin problemas serios,
 - 3 con cierta fragilidad,
 - 2 con inicio de discapacidad
- 1 Grupo de personas cuidadoras:
 - G. 5: 8 Cuidadores familiares, de ambos sexos, que atienden a personas mayores con diferentes grados de dependencia.
- 2 Grupos de profesionales:
 - G. 6: 6 Profesionales de los servicios públicos y privados (Proveedores 1):
 - Arquitecto Subdirector de Urbanismo del Ayuntamiento
 - Jefa de Trabajadoras Sociales
 - Médico de Atención Primaria
 - Director de Residencia privada
 - Farmacéutica
 - Presidente de Asociación de Jubilados
 - G. 7: 8 Profesionales públicos y privados (Proveedores 2):
 - Policía Municipal
 - Taxista
 - Conductor de autobús municipal
 - Portera de finca
 - Panadera

15

- Kiosquera
- Peluquera
- Pescadera
- 1 Grupo de representantes de organizaciones de voluntariado y voluntarios :
 - G.-8:--Representantes-de-ONG's-y-voluntarios-de-organizaciones-que-trabajan-en-contacto-directo-con-mayores. Organizaciones representadas:
 - Afagi
 - Fundación Hurkoa
 - Nagusilan
 - Tercera edad para el Tercer Mundo

ESQUEMA DE LOS GRUPOS FOCALES



iv. Guión de los grupos focales:

El guión seguido para la realización de las reuniones se basaba en las 8 áreas de intervención-acción antes mencionadas. El grupo focal es, básicamente, una técnica de investigación cualitativa en la que se reúne a un grupo de individuos para discutir un tema específico estructurado. Algunos de los temas concretos abordados en los grupos están recogidos en el siguiente esquema:

16

GUIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES

AREAS	PREGUNTAS
¿Cómo es vivir en San Sebastián?	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos positivos • Problemas • Facilidades/ Dificultades • Ambiente Hostil/Amable • Terreno-superficie: pendientes • Playa • Diseño y mantenimiento de escaleras y aceras • Cruces y pasos de peatones • Ruido, tráfico, atascos • Espacios verdes, áreas de paseo • Protecciones para la lluvia, el sol o el viento • Bancos para sentarse, áreas de descanso • Sensación de seguridad • En edificios: escaleras, ascensores, pasillos, baños, áreas de descanso... • Etc...
<p>TEMA 1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>¿Cómo es salir de casa para caminar, tomar aire fresco, hacer recados o visitas?</p> <p>¿Cómo es su experiencia en edificios como oficinas públicas o tiendas?</p>	
<p>TEMA 2. TRANSPORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>Describame su experiencia como usuario del transporte público</p>	<p>Transporte público:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad y accesibilidad • Asequible • Información • Amplias rutas para ir donde uno quiere • Transporte adaptado para personas con discapacidad

17

¿Cómo se conduce en San Sebastián?	<p>Para los conductores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señales legibles • Numeración de las calles legible • Suficientes zonas de aparcamiento cercanas • Aparcamiento reservado para minusválidos • Etc...
<p>TEMA 3. VIVIENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>Háblame de la casa en la que usted vive.</p> <p>Si sus necesidades cambian, ¿cuáles son las posibilidades de elección sobre vivienda?</p>	<p>Vivienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coste y confort • Proximidad de servicios • Posibilidades de adaptación • Mantenimiento-reparaciones • Espacios compartidos <p>Movilidad e independencia en el hogar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moverse con facilidad • Alcanza y almacena fácilmente las cosas • Realización de las labores domésticas y las tareas • Etc...
<p>TEMA 4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>¿De qué manera la sociedad le</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Trato: Educación, cortesía • Escucha • Consulta • Reconocimiento público de las contribuciones de las personas

18

muestra respeto, o no, por ser una persona mayor?	mayores
¿Se siente incluido en los eventos o actividades que se programan en su comunidad o excluido? ¿En qué sentido?	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades intergeneracionales • Percepción de la imagen de los mayores • Exclusión económica • Etc...

TEMA 5. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y REDES

<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>¿Cómo se puede socializar con facilidad en San Sebastián?</p> <p>Hábleme de su participación en otras actividades como la educación, de cultura, de ocio, religiosas</p>	<p>Familia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudas recibidas y prestadas • Cuidado de nietos/as <p>Vecinos/as y amigos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo recibido y prestado <p>Actividades sociales y de tiempo libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asequibles • Accesibles • Frecuentes y de horario flexible • Oferta de elección • Información • Etc...
--	--

<p>TEMA 6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>¿Cómo es su experiencia a la hora de informarse sobre servicios o eventos? Esta información está disponible por teléfono, radio, TV, en prensa o en</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medios más utilizados <p>Es la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiente/Demasiada • Fiabilidad • Accesible • Satisfactoria • Oportuna • Fácil de entender • Dificultades • Uso de las TIC • Asesoría
--	---

persona	<p>Euskera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información en ambos idiomas • Problemas • Extensión <p>Etc...</p>
---------	--

TEMA 7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO

<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>Cuénteme su experiencia en el trabajo remunerado, si usted está empleado o si usted está buscando trabajo</p> <p>Hábleme sobre su participación en actividades públicas, como asociaciones de la comunidad o consejos municipales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información disponible sobre las oportunidades • Accesibilidad de las oportunidades • Variedad de las oportunidades • Oportunidades laborales • Capacitación • Prejubilaciones • Asociacionismo • Etc...
---	---

<p>TEMA 8. SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora <p>¿Cómo es su experiencia con los servicios sociales y el sistema sanitario?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y utilización • Satisfacción • Trato • Tipos de servicios disponibles • Accesibilidad • Asequible • Respuesta de los servicios a las necesidades individuales • Servicios de prevención • Trámites • Residencias, SAD, ayudas
--	---

técnicas

- Información, asesoría
- Etc...

III. EL CONTEXTO DE PARTIDA¹:

i. Demografía:

La población de Donostia-San Sebastián se cuantifica en 184.248 habitantes a fecha de 1 de enero de 2008. Incluidas en esta cifra se encuentran 37.041 personas de 65 y más años, lo que supone el 20.1% de población de la población total de la ciudad. Según las proyecciones de Eurostat la cifra de personas mayores se incrementará, en la provincia de Guipúzcoa, en un 20.3% para el 2018, en ese año el porcentaje de población mayor superará al 36% de la población. La tasa de dependencia se elevará del 49.1% actual al 60,9%, es decir, el peso de la población de 65 y más años superará al de personas menores de 16. La importancia de la inversión de la tendencia demográfica, por la que hay más personas mayores que niños, supone un cambio en la estructura de la población que implica a todos los sectores, tanto económicos como sociales.

Un hecho importante en la evolución de la estructura de la población es el incremento de personas de edad avanzada, personas que han superado los 80 años y en algunos casos hasta los 100. En los últimos años, una circunstancia relevante en la orientación de nuestro futuro demográfico es el importante aumento de personas octogenarias. Entre el 2008 y el año 2020 el incremento de población de 65 y más se estima del 19.1% en la provincia de Guipúzcoa. La cifra de crecimiento de población octogenaria ascenderá, sin embargo, un 37.1%. La llegada a edades muy avanzadas de sucesivas generaciones con sus efectivos iniciales menos mermados por la mortalidad, unida a la creciente mejora de la mortalidad a estas edades, aumenta su peso relativo incluso entre los propios mayores. Este sobre-envejecimiento de la población se expresa en el aumento significativo de las cohortes de edades más avanzadas. En los últimos años no ha existido un elevado aumento de la población mayor general ya que muchas de las cohortes que entraban en la edad de jubilación eran las

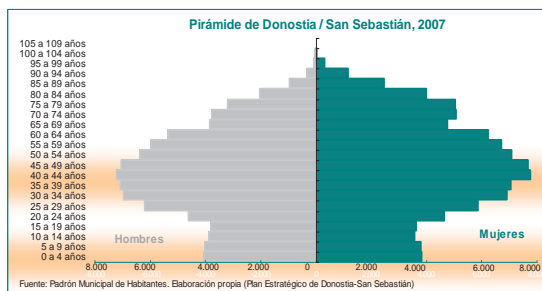
¹ Información recopilada por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

generaciones nacidas entre 1936 y 1941, muy reducidas por el déficit de nacimientos producido por la guerra civil. Sin embargo, la esperanza de vida elevada de las generaciones que ya pertenecían a ese grupo de mayores ha experimentado, además de un mayor crecimiento, la universalización para todos sus componentes, lo que se ha venido denominado como "democratización de la vejez".

La pirámide de población de Donostia para el año 2007 evidencia el futuro demográfico de la ciudad. En el año 2020, el grupo denominado como las cohortes del "baby boom" ocupará el tramo de edad adulta-madura, todavía en el mercado laboral pero a las puertas de la jubilación. En el año 2040, la mayoría de esta generación habrá traspasado la barrera de la jubilación y dado su tamaño, el perfil de la pirámide de población tendrá forma invertida, con más integrantes en la cima que en la base. Los cambios previstos en la estructura de edad de nuestra población tendrán importantes repercusiones en el proceso de envejecimiento de esta generación, no sólo en el ámbito de carácter público, como el sistema de pensiones o el de salud, sino que afectarán a prácticamente todas las instituciones sociales, incluyendo empresas y familias.

En 2007 habían cumplido 65 años aquellas personas nacidas en 1942, cuatro años después de la guerra civil y el comienzo del aumento de la fecundidad en nuestro país. El hueco existente en las edades situadas entre los 67 y 68 años, corresponde al déficit de nacimientos ocasionado durante la guerra civil española. El 2007 es el año en el que comienza el aumento sin tregua de la población mayor española durante 40 años; a partir de aquí el crecimiento será continuo y sin precedentes.

Estructura de la Población de Donostia / San Sebastián, 2007



Pero el envejecimiento de población no es igual en todos los distritos o barrios de San Sebastián. Existen diferentes grados de envejecimiento demográfico y, por tanto, barrios más envejecidos o más jóvenes. En la ciudad de Donostia los barrios más envejecidos son: Centro, con un 27.3% de personas mayores de 65 años y un 9.6% en edad infantil (0-14 años), Gros, con un 25.6% de mayores y un 9.3% de niños, y Egía, con un 24.1% y un 11.9%, respectivamente. En el Centro la cifra de personas mayores casi triplica a la de niños menores de 14 años y la media de edad se sitúa en 48 años. Los barrios en situación opuesta son: Ibaieta, con un 18.4% de niños y un 11.7% de mayores, Aiete, con un 17.0% y un 11.4%, e Intxaurreondo (15.6% y un 1.38% respectivamente). El barrio con mayores cifras relativas de población infantil es Miramon-Zorroaga con un 20.0%. Dónde residen los mayores es una cuestión importante de política social y de planificación de servicios.

Estructura de la Población de Donostia / San Sebastián por Grandes Grupos de Edad y su distribución por Barrios, 2007

BARRIOS	0-14 años		15-64 años		65 años o más		TOTAL	MEDIA DE EDAD
	Total	%	Total	%	Total	%		
AIETE	2.201	17,0	9.259	1,471	11,4	12.831	38,7	
ALTZA	2.297	11,7	14.055	3.253	16,6	19.605	42,2	
AMARA BERRI	2.866	10,9	17.533	5.910	22,5	28.309	45,2	
AÑORGA	290	12,4	1.853	328	14,5	2.261	41,6	
ANTIGUO	2.236	14,6	10.126	2.910	19,1	15.271	42,9	
ATEGORRIETA - ULIA	564	13,9	2.692	792	19,6	4.048	43,2	
CENTRO	2.256	9,6	14.801	6.399	27,3	23.456	47,9	
EGIA	1.810	11,9	9.768	3.680	24,1	15.258	45,3	
GROS	1.866	9,3	13.010	5.125	25,6	20.001	47,5	
IBAETA	1.652	18,4	6.261	1.048	11,7	8.961	38,4	
IGELDO	141	13,5	744	161	15,4	1.046	41,9	
INTXAURRONGO	2.564	15,6	11.586	2.274	13,8	16.424	40	
LANDARBASO	3	15,8	12	4	21,1	19	46,9	
LOIOLA	581	12,4	3.225	870	18,6	4.676	42,6	
MARTUTENE	397	13,9	2.013	443	15,5	2.853	40,8	
MIRACRUZ - BIDEBIETA	1.041	11,3	6.169	2.029	22,0	9.239	44,3	
MIRAMON - ZORROAGA	332	20,0	1.036	296	17,8	1.664	40,8	
ZUBIETA	49	16,9	193	48	16,6	290	40,6	
TOTAL	23.136	12,6	124.135	37.041	20,1	184.312	43,7	

Fuente: Estadísticas de natalidad y Padrón Municipal de Habitantes de Donostia / San Sebastián. 31/12/2007. INE y Ayuntamiento de Donostia - San Sebastián.

La edad establecida como umbral de entrada en la vejez son los 65 años. Aunque existen diferencias sociales importantes asociadas a esta edad, como es la salida del mercado de trabajo, es fundamental no considerar a este grupo como una población homogénea. La evolución demográfica de los grupos que constituyen la población mayor es diferente entre sí. Como ya se comentó, el progreso cuantitativo del grupo de mayores de 65 en los últimos años es muy dispar al del grupo de los octogenarios. El peso relativo de los grupos tiene diferencias notables en su evolución futura. Pero, además de las diferencias cuantitativas entre los grupos que se engloban en la población mayor, hay que tener en consideración las diferencias cualitativas, tanto de historia de vida, nivel educativo, estado de salud, formas de convivencia, nivel económico y demás características que perfilan grupos heterogéneos de personas, situaciones y necesidades.

ii. Poder adquisitivo:

Una de las características que determinan el perfil socio-económico de una población es el poder adquisitivo. Como medida relevante para el estudio de la población mayor donostiarra se utiliza la cuantía de las pensiones. El importe medio del total de las pensiones en San Sebastián es de 906,82 euros mensuales (2007). La pensión media de jubilación, sin embargo, es de 1.017,24 euros y la de viudedad de 649,31 euros. Estas cifras superan en todo caso los datos de las medias nacionales.

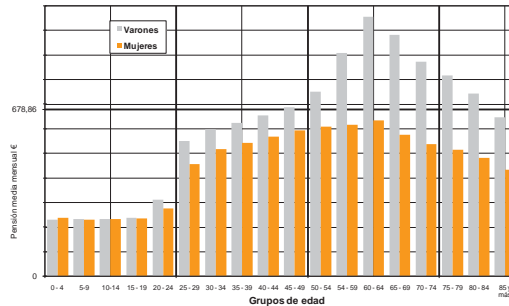
Distribución de las pensiones contributivas en Donostia / San Sebastián, 2007

	Nº de pensiones	%	Importe mensual	Pensión media
Jubilación	27.202	63,2	27.670.893,77	1.017,24
Incapacidad Permanente	3.268	7,6	3.545.545,51	1.084,93
Viudedad	11.199	26	7.271.593,39	649,31
Orfandad	1.103	2,6	435.253,66	394,61
Favor familiar	292	0,7	128.184,68	438,99
TOTAL	43.064	100	39.051.471,01	906,82

Fuente: Secretaría de Estado para la Seguridad Social.

El importe de las pensiones medias difiere significativamente por grupo de edad y sexo. En los datos de las medias nacionales se observa el importante descenso de la cuantía de las pensiones entre las personas de edades más avanzadas y las mujeres. Mientras que entre los varones de 65 a 69 años el importe mensual medio es de 982,06 euros, entre los mayores de 85 la cifra descende a 647,02. Las mujeres de 65 a 69 años cobran una pensión de 575,75 euros de media y las más mayores (de 85 y más) 431,97 euros. Estas diferencias entre los grupos se han de tener en cuenta en la planificación y estructura de los servicios ofertados a la población mayor.

Pensiones contributivas del sistema de la seguridad social: Pensiones medias mensuales por edad y sexo, diciembre 2007



Fuente: INSS: *Evolución mensual de las pensiones del sistema de la Seguridad Social*, 1 de diciembre de 2007.

Otro activo importante en la medida del nivel adquisitivo es la forma de disponibilidad de vivienda. El 86, 4% de las personas mayores de la ciudad vive en viviendas de su propiedad y un 10.1% en alquiler. Disponer de la vivienda en propiedad tiene siempre la condición de activo económico, que además de servir para satisfacer las necesidades de alojamiento, se convierte inevitablemente en una forma de ahora y de inversión.

Entre estos datos del Censo del 2001 se recoge también el estado del edificio: en el que viven. La mayoría, un 92.3%, declara vivir en un edificio en buen

² Clasificación de los estados en que se puede encontrar un edificio. Con valores:
 - Ruinoso: Cuando el edificio se encuentra en alguna de las siguientes situaciones: se encuentra apuntalado, se está tramitando la declaración oficial de ruina o existe declaración oficial de ruina. Solamente se han censado edificios en estado ruinoso si estaban habitados o tenían algún local activo.
 - Malo: Cuando el edificio se encuentra en una o varias de las siguientes situaciones: existen grietas acusadas o abombamientos en alguna de sus fachadas, hay hundimientos o falta de horizontalidad en techos o suelos o se aprecia que ha cedido la sustentación del edificio (por ejemplo porque los peldaños de la escalera presentan una inclinación sospechosa).
 - Deficiente: Cuando el edificio presenta alguna de las circunstancias siguientes: tiene las bajadas de lluvia o la evacuación de aguas residuales en mal estado, hay humedades en la parte baja del edificio o tiene filtraciones en los tejados o cubiertas.
 - Bueno: Cuando el edificio no presenta ninguna de las circunstancias indicadas para los estados ruinoso, malo y deficiente.

estado, un 5,6% en un edificio deficiente y el resto un 1,5% vive en un edificio en mal estado o ruinoso. Por lo tanto, un 7.1% de la población mayor de la ciudad vive en edificios con carencias. Este tema se aborda detenidamente en el análisis de los grupos focales del apartado IV de este informe.

iii. Modelos de convivencia:

Según los datos del Padrón de 2007 el 21.6% de las personas mayores de Donostia vive en hogares unipersonales, un 32.6% vive con otras personas menores de 65 años y un 45.8% convive con mayores. La forma de convivencia en edades adultas resulta importante en el abordaje del potencial de la red de apoyo más próxima. Existen evidentes diferencias de género en este ámbito. Mientras casi tres de cada diez mujeres mayores viven en soledad, sólo un 10% de los varones se encuentra en la misma situación.

Formas de convivencia de las personas mayores (65 años o más) residentes en Donostia-San Sebastián, 2007.

	Total	%	Hombres (%)	Mujeres (%)
Viven solas	8016	21,6	10	28,8
Viven con otras personas menores de 65 años	16962	32,6	50,8	42,7
Viven con otras personas de 65 o más años	12065	45,8	39,2	28,5

Fuente: Padrón Municipal, 2007. Elaboración propia. (Plan Estratégico de Donostia-San Sebastián).

iv. Nivel de formación:

Otro factor relevante es el nivel de instrucción. El nivel de formación alcanzado por las personas mayores donostiarra es más elevado que la media nacional. En la ciudad, la tasa de analfabetismo de los mayores es de sólo 0.9% y un 8.1% no tiene ninguna titulación. Casi seis de cada diez han realizado los estudios primarios, con estudios medios y superiores están el 11.9%. El nivel de formación alcanzado por las mujeres mayores es menor que el de los hombres. En San Sebastián se contabilizan 264 mujeres mayores (1.09%) que no saben leer ni escribir, 2.258 (9.19%) sin ningún título académico y 15.419

(62.76%) con estudios primarios. Con estudios superiores sólo se encuentra un 2.4% frente al 9.2% de los varones. Entre los grupos de edades más jóvenes (de 65 a 69 años) las diferencias entre sexos se diluyen, al menos, en los grupos con menores niveles de formación. Pero las desigualdades en los niveles superiores siguen siendo evidentes.

Nivel de Instrucción de las Personas mayores por sexo y edad. Donostia-San Sebastián, 2008.

	ANALF.	S/TÍTULO	PRIMARIA	PROFES.	SECUNDAR.	MEDIOS SUPERIO.	SUPERIO.	TOTAL
AMBOS SEXOS								
65-69	0,4	4,6	55,7	8,1	19,6	7,2	4,3	9.917
70-74	1,2	7,6	61,7	6,2	14,7	6,0	2,7	8.092
75-79	1,2	9,2	65,2	5,4	11,6	5,5	1,9	8.538
80-84	1,1	11,2	64,9	5,3	10,4	5,5	1,5	6.719
85 y más	1,0	8,0	61,7	6,3	14,3	6,1	2,7	6.703
TOTAL MAYORES	0,9	8,1	58,1	7,8	12,9	6,3	5,9	39.987
% Sobre la población total	60,9	75,2	30,3	15,1	16,7	19,9	11,0	185.964
HOMBRES								
65-69	0,4	3,6	43,6	12,8	16,6	8,9	14,1	4.460
70-74	0,5	5,7	49,7	11,9	13,0	7,2	11,9	3.458
75-79	0,8	7,4	53,7	10,5	10,8	6,5	10,3	3.400
80-84	0,6	8,7	55,3	9,4	10,2	6,3	9,5	2.304
85 y más	0,5	10,1	57,3	8,8	9,8	4,8	8,6	1.760
TOTAL Varones mayores	0,6	10,0	56,7	8,6	10,2	4,8	9,2	15.388
% Sobre el total de varones	41,3	66,2	22,4	16,3	13,8	22,7	15,6	86.990
MUJERES								
65-69	0,4	4,6	55,7	8,1	19,6	7,2	4,3	5.457
70-74	1,2	7,6	61,7	6,2	14,7	6,0	2,7	4.634
75-79	1,2	9,2	65,2	5,4	11,6	5,5	1,9	5.116
80-84	1,1	11,2	64,9	5,3	10,4	5,5	1,5	4.419
85 y más	1,6	13,9	67,1	3,1	8,0	5,0	1,3	4.943
TOTAL Mujeres mayores	1,1	9,2	62,8	5,7	13,0	5,9	2,4	24.599
% Sobre el total de mujeres	71,4	80,1	36,9	13,8	19,3	18,1	5,8	98.576

Fuente: Página web de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Estadísticas municipales. Nivel de Instrucción (datos a 31/12/2008). Elaboración propia.

v. Discapacidad y dependencia:

Según el *Censo de la Unidad de Valoración, orientación y calificación de la discapacidad* de 2008, en Donostia se contabilizan 9.149 personas con discapacidad, de las cuales 3.865 son personas que han superado el umbral de los 65 años. La tasa de discapacidad en mayores es del 10.4% (un 9.2% en mujeres y un 12.4% en hombres). En la estructura por edades de la población discapacitada se explicita la relación directa entre el porcentaje de personas

29

con alguna discapacidad y la edad, de tal manera que según aumenta la edad asciende el porcentaje de personas en esa situación.

Distribución de la población con discapacidad, según sexo y edad. Donostia-San Sebastián, 2008

EDAD	Números absolutos		
	Total	Mujer	Hombre
65 y más años	3.865	2.118	1.747
Total discapacitados	9.149	4.292	4.857
	Porcentajes		
	Total	Mujer	Hombre
65 y más años	10,4	9,2	12,4
Total discapacitados	5	4,4	5,6

Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa, *Censo de la Unidad de valoración, orientación y calificación de la discapacidad, 2008*. Extractado de web www.donostia.org/info/bienestarsocial.

Según los datos de la última encuesta del INE sobre *Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (2008)* en Euskadi se contabilizan más de 150.000 personas con discapacidad. De éstas un 61.6% son personas de 65 años y más (104.3 mil). Un cuarto de la población mayor con discapacidad tiene entre 65 y 74 años y más de la mitad superan los 80. En el grupo de personas mayores de 80 años el 72.4% son mujeres de edad avanzada.

Entre la población mayor total con discapacidad un 19.5% no necesita ningún tipo de ayuda (técnica o de asistencia personal) y un 38.2% necesita ambas. En el grupo de los octogenarios la cifra de personas que no precisan ayuda desciende al 8.9% y el de personas que necesitan tanto ayuda técnica como personal asciende al 51.3%. Las personas con discapacidad entre 65 y 79 utilizan en proporciones similares ayudas técnicas (20.1%), asistente personal (22.5%) o ambas (22.3%). Con el aumento de la edad aumenta el porcentaje de personas mayores que requieren la ayuda de otra persona y los usuarios de exclusivamente ayudas técnicas descienden al 3.3%.

30

Personas con alguna discapacidad, residentes en hogares en la CAPV, 2008.

Personas con alguna discapacidad por edad y sexo			
Edad	Total población		
	Ambos sexos	Varones	Mujeres
Población Total	169,4	68,2	101,2
De 65 a 79 años	52,8	21,2	31,6
De 65 a 74 años	27	12,6	14,5
De 75 a 79 años	25,8	8,7	17,1
De 80 y más años	51,5	14,1	37,3
65 y más	104,3	35,4	68,9

Personas según tipos de ayudas para su discapacidad por edad			
Tipo de ayuda	Total población	De 65 a 79 años	De 80 y más años
Total	169,4	52,8	51,5
Sin ayudas	46,4	15,7	4,6
Sólo asistencia o ayuda personal	40,8	11,9	12,4
Sólo ayudas técnicas	22,6	10,6	3,3
Ambos tipos de ayuda	46,8	11,8	26,4
No consta	12,9	2,8	4,8

Datos en miles de hogares
Fuente: INE, Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008.

Según los datos de esta encuesta hay más de 200 mil personas en la comunidad autónoma con alguna discapacidad para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD³). De este total, un 69% (155.2 mil) son personas que han superado el umbral de los 65 años y el 39.2% los

³ Actividades básicas de la vida diaria (ABVD):

- Lavarse
- Cuidados de las partes del cuerpo
- Higiene personal relacionada con la micción
- Higiene personal relacionada con la defecación
- Higiene personal relacionada con la menstruación
- Vestirse y desvestirse
- Comer y beber
- Cuidado de la propia salud: cumplir las prescripciones médicas
- Cuidado de la propia salud: evitar situaciones de peligro
- Adquisición de bienes y servicios
- Preparar comidas
- Realizar las tareas del hogar
- Cambiar las posturas corporales básicas
- Mantener la posición del cuerpo
- Desplazarse dentro del hogar
- Desplazarse fuera del hogar
- Uso intencionado de los sentidos (mirar, escuchar, .)
- Realizar tareas sencillas

31

ochenta. El 20.9% de estos mayores se encuentran en una situación de discapacidad moderada, el 25.0% severa y el 38.5% total.

Personas mayores (65 y más años) con alguna discapacidad para las ABVD según el máximo grado de severidad, residentes en hogares en la CAPV, 2008.

	Total Población		De 65 a 79 años		De 80 y más años		De 65 y más	
	Total	Con ayuda	Total	Con ayuda	Total	Con ayuda	Total	Con ayuda
Total	224,9	125,6	99,3	67,1	38,4	28,7	88,1	45,3
Sin dificultad	21,2	21,2	7,7	7,7	5,8	5,8	15,5	0
Discapacidad moderada	51,2	23	28,2	17,2	9,7	7,5	15,3	2,9
Discapacidad severa	58,4	34,8	23,6	18,2	11,2	7	20,6	9,9
Discapacidad total	78,9	60,1	18,7	21	16	5	38,9	20,7
No consta	15,4	7,8	7,6	3	1,5	1,5	7,4	3,7

Datos en miles de hogares
Fuente: INE, Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008.

De las más de ciento cincuenta mil personas mayores con alguna discapacidad para la realización de la ABVD, más de la mitad (el 53.9%) no dispone de ninguna ayuda (técnica o de asistencia personal). Entre las personas octogenarias el 51.4% se encuentra en esta situación y el 57.2% de los de entre 65 a 79 años.

vi. Recursos sociales del municipio:

El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián lleva tiempo trabajando en un modelo de "ciudad para sus ciudadanos" con especial interés en los aspectos sociales más innovadores; en este contexto, se presta particular atención a las personas mayores en el establecimiento de políticas en muy diversos ámbitos (accesibilidad, vivienda, cultura y ocio activo, servicios sociales,...).

En el mismo sentido, el Plan Estratégico de Donostia-San Sebastián 2010, aprobado en 2004, refleja la importancia de las personas y, dentro de las mismas, de las mayores, como uno de los activos de la ciudad, encaminando sus estrategias a "Hacer de Donostia-San Sebastián una ciudad socialmente abierta y solidaria, distinguida por el compromiso institucional y de la sociedad civil con el respeto a la vida y a los derechos humanos, la convivencia pacífica y la integración de todos los ciudadanos" incidiendo en "favorecer la integración intergeneracional con políticas sociales que ofrezcan oportunidades a la

juventud y sean solidarias con los mayores, incorporándolos a la vida activa de la sociedad" y "asegurar una red de servicios asistenciales que llegue a todas las personas mayores". Entre sus proyectos tractores, destacar el "Programa de Asistencia a Mayores y Fomento de la Relación Intergeneracional (Espacios no Segregados, Actividades Compartidas, etc)."

Así pues, el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián ha venido impulsando una serie de acciones con objeto que introducir mejoras en las distintas áreas competenciales de la ciudad, centrándose en adaptar las necesidades de las personas mayores en todos los ámbitos.

En el marco de los Servicios Sociales, el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián realiza las funciones de puerta de entrada al sistema público de atención a las personas mayores tanto autónomas como dependientes, ofreciendo información y orientación integral a todas las personas y a sus cuidadores. Como continuación de esta función, se realiza la tramitación de las solicitudes a los servicios prestados por la Diputación Foral en los programas de ayuda a personas dependientes (alojamiento, centros de día, prestaciones económicas para el apoyo a la dependencia,...). Esas labores son una parte del trabajo en el área de los Servicios Sociales, ya que el ayuntamiento centra sus esfuerzos, según la normativa vigente en nuestra Comunidad Autónoma, en ofrecer servicios a las personas autónomas y también en la promoción de las actividades destinadas a la prevención y al fomento de la autonomía y vida saludable de sus mayores y, por extensión, del conjunto de la población.

Esto supone promover el mantenimiento de los mayores en su entorno cuando sea posible, destacando actuaciones como la Ayuda Domiciliaria, el Acompañamiento social (para mayores que no dispongan de red social suficiente y/o padezcan limitaciones que dificulten su vida cotidiana), el programa de Convivencia entre personas mayores y estudiantes (para fomentar la solidaridad a través de la convivencia y la relación intergeneracional), etc. y, con respecto a la oferta residencial orientada a las

33

personas mayores, señalar, la oferta de viviendas en alquiler o los apartamentos para mayores de 65 años, en parcelas de uso comunitario.

El número de personas atendidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio en 2008 es de 1.718, lo que constituye el 4.64% de la población mayor. Casi ocho de cada diez usuarios de este servicio son mujeres, un 62% son personas que han superado los 80 años y casi 6 de cada 10 son personas en situación de dependencia. La intensidad horaria, definida como el número de horas de atención mensuales por usuario, es de 21,27 horas/mes/usuario (superando la media nacional que se sitúa en 16,94 horas/mes/usuario).

Servicio de Ayuda a Domicilio, 2008

Población >65 años (1-01-2008)		37.041	
Usuarios y solicitantes		Coste y financiación	
Total solicitantes	616	Precio público (euros/hora) (laboral/festivo)	17,53 / 20,45
Total usuarios atendidos	1.718	Precio mensual / usuario (euros/mes)	375,69
Usuarios dependientes	1.016	Copago a cargo del usuario (Porcentaje)	11,80%
Índice de cobertura((Usuarios/Pob.>65)*100)	4,64	Contenido y calidad	
Usuarios >80 años	1.059	Horas de atención dispensadas (año)	438.464,97
Usuarios mujeres	1.361	Intensidad horaria (promedio de horas/ mes/ usuario)	21,27
Usuarios mujeres >80 años	886	Prestación económica para ayuda a domicilio	
Edad media del usuario	80,7	Total usuarios atendidos	1.718
		Usuarios dependientes	1.016
		Gasto anual / usuario (euros/año)	4.508
		Horas de atención subvencionadas (año)	386.726,1

Fuente: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián. Dirección de Bienestar Social.

Otro servicio de atención domiciliaria es la Teleasistencia. La Teleasistencia, como servicio domiciliario complementario a la ayuda a domicilio, puede llegar a ser un elemento clave para la promoción de la autonomía personal y el apoyo en el mantenimiento en el entorno habitual de personas en situaciones de fragilidad. En este caso los usuarios atendidos en 2008 son 1.950 personas, lo que supone un índice de cobertura del 5.26%. Este promedio supera la media nacional para el mismo año que se establece en un 4.72%.

Servicio público de Teleasistencia, 2008

Usuarios y solicitantes	
Total solicitantes	406
Total usuarios atendidos	1.950
Índice de cobertura (Usuarios/Pob.>65)*100)	5,26

Fuente: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián. Dirección de Bienestar Social.

34

Entre otros servicios de atención a domicilio se encuentran las prestaciones económicas para cuidados en el entorno con 1.397 solicitantes, las prestaciones económicas para la asistencia personal con 286 solicitudes y la prestación vinculada al servicio para personas en situación de dependencia (113 solicitantes).

Otros servicios de atención domiciliaria, 2008

Prestación económica para cuidados en el entorno	
Total solicitantes	1.397
Usuarios dependientes	100%
Prestaciones económicas para asistencia personal	
Total solicitantes	286
Prestación vinculada al servicio de dependientes	
Total solicitantes	113
Usuarios dependientes	100%

Fuente: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián. Dirección de Bienestar Social.

Los Centros de Día se constituyen como un recurso fundamental para lograr el mantenimiento de las personas mayores en situación de dependencia en su entorno habitual, proporcionándoles una atención terapéutica sin que se produzca una ruptura con su vida cotidiana, amistades, familia, vecindario y entorno. En Donostia-San Sebastián se contabiliza 23 centros de este tipo con un total de 281 personas solicitantes en 2008.

Centros de Día, 2008

Centros y solicitantes	
Total centros	23
Públicos	
Privados	23
Total solicitantes	281
Gasto anual en actividades y mantenimiento (euros/año)	544.884,69

Fuente: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián. Dirección de Bienestar Social.

Entre los Servicios de atención Residencial se encuentra los Centros Residenciales con 86 plazas, las Viviendas Tuteladas con 158 y el Servicio Público de Acogimiento Familiar con 3.

Servicios Residenciales

Total plazas en servicios residenciales		247
Plazas en Centros Residenciales		86
Plazas en Sistemas Alternativos de Alojamiento		161
Plazas en Viviendas Tuteladas		158
Plazas en Servicio Público de Acogimiento Familiar		3

Fuente: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián. Dirección de Bienestar Social.

Las Viviendas Tuteladas cuentan con 234 usuarios atendidos lo que supone un 0.63% de índice de cobertura. Todos estos usuarios son personas autónomas y la totalidad de estas viviendas (120) son de carácter público.

Viviendas Tuteladas

Usuarios y solicitantes		Coste y financiación (euros/año)	
Total solicitantes	97	Precio público plaza (euros/año)	11.858,4
Total usuarios atendidos	234	Copago (a cargo del usuario)	42,15%
Usuarios dependientes	0	Contenido y calidad	
Índice de cobertura ((Usuarios/Pob.>65)*100)	0,63	Total viviendas	120
		Públicas	120
		Privadas	0
		Total plazas	158

Otro sistema alternativo de alojamiento del que consta la ciudad son los Equipamientos residenciales para personas autónomas. San Sebastián tiene 64 viviendas de este tipo con un total de 86 plazas en 2008.

En línea con la apuesta por una ciudad de escala humana donde la ciudadanía y, en especial, los mayores, puedan moverse fácilmente, la ciudad cuenta con un *Plan de Movilidad Urbana Sostenible 2008-2014*, y con un *Plan de Accesibilidad* (aprobado en 2005), en proceso de implantación. Cabe destacar entre las actuaciones llevadas a cabo, el acceso a todas las zonas de la ciudad mediante transporte público, minibuses a los barrios de las zonas altas, ...; autobuses de plataforma baja, numerosas actuaciones en materia de transporte vertical (instalación de ascensores, rampas o escaleras mecánicas), eliminación de barreras arquitectónicas, aceras anchas, antideslizantes, en buen estado y libres de obstrucciones, rebajes de aceras, peatonalización de

calles y establecimiento de áreas 30, instalación de semáforos en los ejes principales de circulación en los barrios para evitar atropellos, etc.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, participa activamente en AENEAS, el *Proyecto Europeo de la Movilidad Sostenible para Mayores de 50*, desde donde se promueven actividades formativas y de movilidad física.

Desde Donostia-San Sebastián se impulsa asimismo la participación activa de los mayores a través de diferentes actividades deportivas, culturales, ... en las casas de cultura, polideportivos, etc., a través del apoyo a asociaciones, tanto de personas mayores, como de jubilados, y del "Programa +55". Este programa tiene como objetivo promover la participación de las personas mayores en los equipamientos comunitarios, ofrecer cauces de propuesta para la organización de estas actividades y acoger, informar y orientar a las personas acerca de las alternativas existentes en la ciudad en relación con el ocio y el tiempo libre.

En este sentido, tienen también cabida en la ciudad, iniciativas de otras entidades, como la Escuela de la Experiencia, impulsada por la Fundación Matía, la Universidad de Mayores, la Promoción de actividades y foros culturales o actuaciones relacionadas con la prevención de la salud y el impulso al voluntariado de mayores.

Respecto al tejido asociativo, en San Sebastián se contabilizan 172 asociaciones del Área social. Dentro de éste Área el 18% de las asociaciones se dedican a las personas mayores (31 entidades). Este tejido asociativo tiene verdadera importancia en el funcionamiento del municipio. En los grupos focales analizados se destaca la importancia y la utilidad de estas organizaciones en la vida cotidiana de las personas de más edad.

IV. DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN UNA CIUDAD AMIGABLE CON LA PERSONAS MAYORES: ANÁLISIS GRUPOS FOCALES

En este apartado se recoge toda la información extraída de los grupos focales realizados en la ciudad de San Sebastián. La información se expone según las ocho áreas de investigación-acción especificadas con anterioridad. El primero de los puntos destaca aspectos generalizables de la ciudad que exceden las áreas específicas.

ASPECTOS GENERALES:

La vida en Donostia-San Sebastián para las personas mayores de la ciudad es calificada de manera positiva. La ciudad tiene muchos aspectos que hacen amable la convivencia. San Sebastián es una ciudad de características singulares que contribuyen a hacer una vida más fácil a las personas de avanzada edad, aunque siempre hay aspectos que se pueden mejorar. El discurso al describir cómo es la ciudad para las personas mayores es generalmente positivo.

i. Aspectos positivos:

Algunos de los aspectos positivos de la ciudad que más se han comentado son:

- **Su tamaño:** Donostia es una ciudad considerada pequeña, aspecto estimado como muy positivo en el objetivo de lograr una ciudad amigable con la edad. Su dimensión hace que la disponibilidad de servicios para todos los ciudadanos sea de acceso cercano y fácil. Desde luego, la extensión de la ciudad es muy importante en la consecución de una ciudad amigable; además de la cercanía de los recursos y de las redes, significa más fácil manejo de la planificación, organización, conocimiento y contacto con el ciudadano por parte de las administraciones públicas.

"San Sebastián es un puñito" "Es muy amigable" (G. 1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

- **Su estética agradable:** La ciudad, por sus características naturales, es un bonito lugar. Pero además, es una ciudad bien cuidada. En los discursos aparece la estética como valor importante para una ciudad amigable, en la mayoría se destaca la belleza de la ciudad, su belleza "natural" y su belleza "artificial"; la belleza que posee por su situación y características propias y la belleza de la arquitectura de edificios, calles y plazas. En todo momento, la discusión sobre la estética "artificial" de la ciudad, cuando se discute en términos generales, versa específicamente sobre el centro y sus barrios colindantes. El centro cautiva todos los comentarios genéricos de la ciudad, y es importante destacar que en muchos casos, sobre todo entre las personas que viven y disfrutan de esta zona, San Sebastián se delimita en las fronteras de los barrios con más solera, la parte más turística y visible de la ciudad (Antiguo, Centro, Gros, Miraconcha, Parte Vieja).

"La tacita de plata" "Es una ciudad muy apañadita, muy mona" (G. 1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"San Sebastián es como una postal" (G. 3: H, 75+, estatus medio)

"Preciosa, cómoda, podemos pasear muchísimo en verano" (G. 6: Proveedores 1)

- **Su topografía y situación geográfica:** Otra característica es que es una ciudad en la que dispones de mar y montaña a poca distancia. Disfrutar de los paseos y juegos en la playa, y del senderismo y la naturaleza de la montaña también aparece como un aspecto muy positivo del municipio. Para las personas mayores, grupo de población con una mayor disponibilidad de tiempo libre en la mayoría de los casos, estos espacios naturales, en los que disfrutar de su ocio de manera gratuita, son muy importantes y convierten San Sebastián en una ciudad con

39

facilidades intrínsecas para formar parte de la Red mundial de Ciudades Amigables.

"A mí me gusta la ciudad, me gusta porque es ciudad, es campo, es monte, es agua, todo" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

- **Su evolución y progreso:** También se destaca como aspecto positivo ser una ciudad que ha evolucionado mucho en los últimos años, algo que se repite en los discursos de los componentes de todos los grupos focales. Es apreciado por los ciudadanos donostiarros el importante progreso de la ciudad, principalmente en sus infraestructuras. Los esfuerzos de la Administración se ven reconocidos por sus habitantes. Siempre se puede ir a mejor, pero ya se están haciendo cosas.

"Está mucho mejor que antes" (G. 5: Cuidadoras/es familiares)

"Hay muchísimo por mejorar, pero en un tiempo se ha ido evolucionando (...) La tendencia es buena" (G.6: Proveedores 1)

En todos los grupos focales realizados, y como era de esperar, también aparecen aspectos negativos de la ciudad. Donostia es, en general, una ciudad amable con las personas mayores, pero todavía necesita mejorar en muchos aspectos, algunos de los cuales se señalan a continuación.

ii. Aspectos negativos:

Entre los aspectos negativos generales del municipio predominan:

- **Sus desigualdades:** San Sebastián es una ciudad en la que vivir cómodamente depende mucho de la situación personal de sus ciudadanos y del barrio en el que vivan. La localidad deja de ser amable para las personas con mal estado de salud, que viven en soledad, en situación de dependencia o con bajo poder adquisitivo. Pero también para las personas que viven en los barrios altos y alejados del centro.

40

Parece existir varias realidades paralelas, varias versiones de una misma ciudad. Vivir en el centro es muy diferente a vivir en los barrios menos acomodados y más altos de la ciudad (Altza,...). Como también es muy distinto para una persona totalmente autónoma y para otra en situación de dependencia. Sus experiencias sobre la ciudad pueden cambiar radicalmente viviendo incluso en el mismo barrio o en el mismo edificio. Este aspecto es de gran importancia a la hora de analizar el municipio de Donostia como una ciudad amigable que necesita avanzar en la erradicación de las desigualdades, más allá de sus facetas paradisíacas tan valoradas por sus visitantes.

"Hay que hacer claras distinciones entre los mayores en soledad, los mayores que están disminuidos físicamente, los mayores que viven aislados por las barreras arquitectónicas, los mayores que viven en los barrios altos de la ciudad" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Depende de la pensión que tengas" (G. 6: Proveedores 1)

"Depende si es una persona activa, pues puede vivir muy bien, ahora si es una persona dependiente lo tiene bastante crudo" (G. 5: Cuidadoras/es familiares)

"Yo mismo hago una valoración diferente si pienso Donostia en Centro, Gros, Antiguo... o si pienso Donostia Larratxo, Altza, Egía... mi visión sobre la ciudad sería diferente, completamente" (G. 6: Proveedores 1)

- Su precio: San Sebastián es una ciudad cara. El nivel de las pensiones medias en la ciudad es más elevado que la media nacional. Las personas tienen un mayor nivel adquisitivo, pero aún así los precios en la ciudad resultan altos. El importe de las pensiones y los costes de los servicios de cualquier tipo, no están equilibrados. Vivir en Donostia siendo una persona mayor que disfruta de una pensión de jubilación o viudedad, como es la mayoría, es complicado. Muchos mayores aluden en su discurso sufrir exclusión económica al no poder disfrutar de

muchos de los recursos que la ciudad ofrece. (Ver epígrafe: *Inclusión Social y Respeto*).

"Es muy cara" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Ciudad elitista" (G. 6: Proveedores 1)

Aspectos positivos:

- ❖ *Tamaño pequeño.*
- ❖ *Estética agradable.*
- ❖ *Situación geográfica.*
- ❖ *Progreso en infraestructuras.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Desigualdades:*
 - ❖ *Sociales.*
 - ❖ *Económicas.*
 - ❖ *Entre barrios.*
- ❖ *Precio elevado.*

1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS:

Si la vivienda es el máximo exponente del espacio privado, individual o familiar, los espacios al aire libre, como su propio nombre indica, son el ámbito de la sociabilidad, de lo público, de la conexión entre el individuo y el grupo. La importancia, para una ciudad amigable, de disponer de espacios al aire libre confortables donde disfrutar de momentos de ocio y poder relacionarse con otros es evidente. La configuración de estos espacios es esencial para el fomento de la participación de los ciudadanos en la vida cotidiana del municipio y, en último término, del envejecimiento activo. "El entorno exterior y los edificios públicos tienen un impacto muy importante sobre la movilidad, la independencia y la calidad de vida de las personas mayores" (OMS, 2007). Disponer de lugares accesibles, seguros, bien iluminados y con un mantenimiento adecuado supone gozar de elementos esenciales para la vida comunitaria de la ciudad. Los temas que aparecen de forma recurrente en las reuniones sobre esta área podrían enumerarse del siguiente modo:

i. Los parques como lugares de reunión y ocio:

En el discurso general de los grupos se aprecia la satisfacción general en cuanto al número de parques en los que disfrutar del tiempo libre en la ciudad. Los parques son muy utilizados por las personas mayores a lo largo del día, constituyendo un verdadero motor de sus actividades cotidianas, escenario fundamental de su vida. En ellos se reúnen con otros e invierten buena parte de su tiempo de ocio. Estos espacios verdes son muy utilizados para compartir momentos con los/as nietos/as entre las personas mayores que ayudan en su cuidado. La experiencia compartida sobre estos lugares es elocuentemente positiva.

"Yo voy con los nietos alguna vez y me parece que están bien los parques" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Aspectos positivos:

- ❖ Valorados positivamente.
- ❖ Muy utilizados

- Parques de mayores:

Una innovación que se ha producido en algunos parques y que se valora como muy positiva es el parque de mayores, lugares de juegos y ejercicios delimitados en una zona específica. Estos lugares están constituidos por equipamientos adaptados para mayores que unen la posibilidad de realizar ejercicio saludable de una forma entretenida, con la creación de espacios que facilitan la relación personal y social entre las personas. Esta iniciativa se aprecia entre los grupos tanto por su finalidad en la promoción de la salud como en el fomento de las relaciones sociales. Las personas mayores ven con buenos ojos esta nueva propuesta de parque pensado para ellas y piden que se extienda a todas las zonas verdes de la ciudad.

"Hay parques que ya están poniendo incluso cosas así; aparatos para hacer ejercicio de persona mayor. Que a mí eso me parece muy bien, porque no es sólo para niños, es que también los mayores, también necesitan" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Es cuidar la salud, pero a la vez, pues, se relacionan" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Como propuesta interesante para estos espacios se sugirió en las reuniones la posibilidad de situar estos lugares, donde pueden hacer ejercicio las personas mayores, al lado de los parques infantiles, es decir, se propone que las zonas específicas para juegos de niños/as se instalen al lado de las zonas recreativas de los mayores (de un modo análogo, se plantea la posibilidad de construir los colegios junto a las residencias de ancianos). De esta manera se fomentaría la relación entre personas mayores y niños, y los/as abuelos/as cuidadores/as

podrían estar pendientes de sus nietos mientras unos y otros juegan y se divierten.

“Sería bueno que al lado de parques de niños hubiese parques de mayores” “Y así cuidar a los nietos a la vez”
(G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

A partir de esta propuesta generada por los grupos, se plantea la posibilidad de integrar en todos los lugares del parque algunos de los elementos utilizados en el parque de mayores. Por ejemplo, adaptar los pedales de bicicleta a algunos de los bancos situados por todo el parque. Esto sería una ventaja para todos los usuarios, ya que el ejercicio físico es bueno para todos, y para la integración de las personas mayores en espacios no segregados, toda vez que el miedo a dicha segregación puede actuar como potente elemento disuasorio para entrar en “áreas” delimitadas “para mayores”, con los efectos eventualmente estigmatizantes que dichos espacios segregados pueden tener sobre los propios mayores.

Propuestas:

- ❖ *Instalar parques de mayores en todos los parques de la ciudad*
- ❖ *Situar los parques de mayores al lado de los parques infantiles*
- ❖ *Integrar algunos de los dispositivos de los parques de mayores en diferentes espacios, fuera de los lugares delimitados para ello.*

– **Baños públicos:**

El único aspecto negativo que se recoge en los grupos sobre los espacios verdes es la no disponibilidad de baños públicos. Las personas mayores reclaman la necesidad de baños en los parques. (Ver subepígrafe *Baños públicos*)

Propuestas:

- ❖ *Instalar baños públicos en todos los parques.*

45

ii. Aspectos relacionados con el tráfico:

– **Estrechamiento de la calzada:**

Uno de los temas más abordados en las reuniones ha sido el problema del tráfico a causa del estrechamiento de las calles. Existe un obstáculo muy importante en la accesibilidad de algunas zonas de la ciudad. El nuevo diseño de muchas de las calles en las que se ha ampliado la anchura de las aceras origina un problema considerable en el tráfico. Esta medida en pro del peatón crea, sin embargo, amargos sinsabores en la población general y muy específicamente en la población en situación de dependencia. Aunque parezca contradictorio, uno de los grupos más afectados por el ensanchamiento de aceras ha sido el de las personas dependientes. Estas personas se encuentran con la imposibilidad de acceso de ambulancias a sus viviendas, recurso que utilizan de manera frecuente y verdadera fuente de temores, con lo que dichas situaciones de angustia pueden provocar en las personas ya de por sí en posición de relativa fragilidad. Además de la dificultad de acceso de las ambulancias se suma como problema la limitación de espacios para el aparcamiento. Las aceras anchas impiden la doble fila en esas calles y, cuando no hay lugares de aparcamiento, tampoco existen lugares donde estacionar para la subida y bajada de personas con discapacidad o con algún tipo de diversidad funcional. Esto es motivo de muchos quebraderos de cabeza sobre todo para las personas que participan en el cuidado de familiares en situación de dependencia. Vemos en las citas siguientes la lectura, cargada de ironía, sobre el “progreso”, sobre el precio que se paga por una ciudad “bonita”, sobre la proliferación de pequeños inconvenientes (“fronteras”, con todo el peso semántico del término) que vienen a sustituir, si bien en un contexto estéticamente valorado (como vimos en el primer punto del apartado IV de este informe), a las grandes dificultades que se creen haber superado y que nos remiten a la pregunta que sobrevuela siempre los grupos realizados: ¿para quién es la ciudad? Una ciudad amigable ha de ser “para todos”. No se puede sacrificar el bienestar de ningún grupo para obtener el favor de otro.

46

"Ahora nos han puesto el barrio muy bonito, todo hay que decirlo, arbolitos, banquitos, (...) ahora, es lo que decimos; toca venir una ambulancia a recoger a una persona enferma y se arma un cacaó" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Ahora les ha dado por hacer eso, aceras anchísimas" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Han hecho aceras muy anchas, además doble aparcamiento, entonces queda una vía estrechísima, justo para un coche" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"No hay sitio donde parar una ambulancia, no hay en el centro, donde las calles peatonales, han puesto dos pivotes de metal, tienen candados y no pasas. Y cuando mi padre, que está enfermo, estaba la ambulancia dando vueltas. Le digo: «tienes que cortar la circulación, porque no queda otra»" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

También supone un problema para los autobuses ya que muchas veces no pueden aparcar en los sitios delimitados para ello. (Ver epígrafe Transporte)

"Como la calle es estrecha hay veces que el autobús no puede parar en el sitio donde tiene que parar" (G.6: Proveedores 1)

"Hemos quitado las fronteras grandes y hemos puesto fronteras pequeñas" (G.6: Proveedores 1)

En muchos lugares de la ciudad encontrar aparcamiento es algo muy difícil. Esta crítica se repite mucho cuando se habla del centro de la ciudad.

"Los coches aparcan encima de las aceras porque no tienen sitio (...) La motos todas arriba de las aceras (...) Ingenieros, arquitectos, muchas veces piensan mal cuando hacen las calles" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"El que tiene coche no tiene la culpa, el que tiene moto no tiene la culpa, en algún sitio tiene que ir" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Aspectos positivos:

- ❖ *Más espacio para el peatón.*
- ❖ *Calles más bonitas y agradables para pasear.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Problemas con el estacionamiento de ambulancias, coches particulares y autobuses.*

– Aparcamientos reservados:

La cuestión de los aparcamientos reservados para personas con discapacidad fue otro tema recurrente en las discusiones. Las personas que utilizan estos aparcamientos declaraban disponer de pocos sitios reservados. Además, parece ser que en muchos casos no se respetan esos huecos o se usan mal. Se propone que la policía municipal esté más pendiente de estos casos y multe a las personas que utilicen huecos sin poseer el preceptivo identificador, así como una vigilancia más estrecha (cuestión moral, o educativa, en última instancia) sobre la práctica, relativamente frecuente, de utilizar dicho elemento acreditativo por parte de personas que, teniendo relación con un conductor debidamente acreditado a través de la txartela, no presentan grado alguno de discapacidad, y aprovechan dicha relación de proximidad para utilizar en su propio beneficio espacios de aparcamiento reservado, generando con este comportamiento incívico grandes problemas a las personas discapacitadas que necesitan realmente aparcar en estos espacios reservados.

"Hay sitios para aparcar, no hay muchos, no hay demasiados. Hay que buscarlos con mucha suerte (...) Me temo que el cincuenta por ciento de los aparcados no tiene txartel" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Aspectos negativos:

- ❖ *Existencia de pocos aparcamientos reservados.*
- ❖ *Mal uso de estos aparcamientos.*

Propuestas:

- ❖ *Aumentar la vigilancia de estos aparcamientos.*

– Semáforos:

Otro asunto relacionado con la circulación de coches y peatones son los semáforos. La mayoría de las personas mayores consultadas relatan experiencias problemáticas con estos dispositivos, tan esenciales en la vida diaria. El obstáculo, en este caso, se encuentra en el tiempo establecido para que el peatón cruce la vía. Este tema crea mucha inseguridad entre la población de más edad o con algún tipo de limitación motriz. Las personas mayores denuncian que el tiempo para los peatones es demasiado escaso en muchos cruces, generando con ello situaciones en las que el mayor se encuentra todavía en mitad del paso cuando la luz para los vehículos cambia a verde, produciéndole dicha situación ansiedad y, eventualmente, degenerando en caídas. Habría que estudiar detenidamente qué cruces pueden tener este problema y aumentar el tiempo programado de que dispone el peatón para alcanzar la otra acera. En uno de los grupos se sugirió que los semáforos tuviesen un cronómetro visual para cruzar. Así sabrían en todo momento el tiempo que les queda para que el semáforo se ponga en rojo. Obviamente, esta iniciativa debería complementarse con la anteriormente expuesta respecto a aumentar el tiempo programada para el cruce de peatones.

"Yo lo paso en verde, pero voy tan despacio que a la mitad del camino (...) me van a pillar" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Cambian muy rápido, enseguida" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"El semáforo para nosotros es muy deprisa, no podemos atravesar la calle (...) Es poco tiempo (...) Llegas a la mitad" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

49

"Y cuando justo estaba en medio (...) ahí se me puso en rojo, en medio, en medio. Vino un coche y digo: «hala, a hacer puñetas». Pues no me pilló porque fue prudente el hombre, que si no me lleva. Y yo pasé bien, pero tiene en según qué sitio poco tiempo" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

Aspectos negativos:

- ❖ *Tiempo limitado para el peatón en cruces específicos.*

Propuestas:

- ❖ *Aumentar el tiempo de cruce para el peatón.*
- ❖ *Instalar semáforos con cronómetros visuales.*

– Carril bici o bidegorri:

El carril bici o bidegorri también supuso un tema de discusión en muchos de los grupos realizados. Todos los grupos valoran los aspectos positivos que supone su implantación, pero también destacan sus inconvenientes. El carril bici ha sido muy criticado como generador de inseguridad física. En muchos tramos el carril ocupa las aceras; los peatones y los ciclistas comparten un mismo espacio, lo que supone evidentes inconvenientes para unos y para otros. Y es que no se puede hacer equivaler a ambos grupos de ocupantes del espacio público "no motorizado". El propio peatón, por desconocimiento o poca costumbre, camina por el bidegorri, los ciclistas por su parte también se salen de su carril ocupando las aceras. Esta circunstancia crea recelo entre las personas mayores.

"Para la gente mayor a mí no me parece que esté muy bien" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Las bicicletas invaden las aceras" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Eso de que anden por las aceras es matador" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

50

"Nosotros, muchas veces, el carril bici lo cruzamos sin mirar, porque todavía no nos hemos concienciado"(G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"El bidegorri tampoco está bien delimitado, ni bien señalizado"

"Hay veces que vas paseando y de repente sin darte cuenta vas en un bidegorri" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"El problema es que el bidegorri se ha hecho a costa de los peatones. Tenía que haberse hecho a costa de los coches" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Las propuestas para el carril-bici fueron: ampliar su trazado hasta los barrios periféricos, delimitar la velocidad de circulación de los ciclistas, mejorar la señalización en los tramos más problemáticos, concienciar, educar, tanto a peatones como a ciclistas y sancionar a aquellos ciclistas que paseen fuera del bidegorri cuando existe un carril específico para ellos.

Aspectos positivos:

- ❖ *Iniciativa a favor del medio ambiente.*
- ❖ *Fomenta el ejercicio físico y el mantenimiento de la salud.*
- ❖ *Soluciona problemas de atascos.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Trazado no suficiente.*
- ❖ *Tramos inseguros al compartir espacio con la acera.*
- ❖ *Escasa concienciación de peatones y ciclistas sobre el buen uso del carril.*

Propuestas:

- ❖ *Ampliar su trazado hasta los barrios periféricos.*
- ❖ *Delimitar la velocidad de circulación de los ciclistas.*
- ❖ *Mejorar la señalización y visibilidad en algunos tramos conflictivos.*
- ❖ *Concienciar y educar a peatones y ciclistas sobre su buen uso.*
- ❖ *Sancionar a los ciclistas que ocupan las aceras cuando pueden utilizar el bidegorri.*

iii. La importancia de los baños públicos:

La disponibilidad de baños limpios, estratégicamente ubicados, accesibles y bien señalizados es una característica de amigabilidad de la ciudad. Los baños públicos que existen en Donostia están bien cuidados y limpios, pero perciben escasos y de horarios limitados. La tendencia al cierre de baños públicos en muchas ciudades se enfrenta a los objetivos del proyecto. Su disponibilidad en los lugares más frecuentados fomenta la participación en los espacios al aire libre. Dicho de otro modo: su ausencia es un elemento decisivo para que muchas personas con determinadas necesidades dejen de participar en la vida extradomiliaria. Asimismo, se destaca la sociedad asociada con la escasez o ausencia total de urinarios en la vía pública.

"No hay, te tienes que meter en algún lugar" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Que cierren los baños a cierta hora me parece horrible" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Eso ni lugar a dudas, meadas en todos los sitios" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Y la gente para eso es muy cuidadosa y no salen (...) Y, sin embargo, el tema de la próstata es que está ahí, y la incontinencia de cualquiera de las mujeres, de cualquiera. Si es que pasa con los niños, que los tienes que andar poniendo no sé dónde, faltan wáteres" (G.7: Proveedores 2)

Cuando no existen estos espacios públicos las personas se ven obligadas a utilizar los servicios de un establecimiento (bar, restaurante). Pero para poder utilizar el baño en estos lugares se ven obligados a consumir, o a sufrir miradas inquisitivas, malas caras o prohibición expresa de que los usen. Esto supone pagar dinero por este servicio, lo que en el caso de muchos mayores puede llevar a la exclusión económica: la persona que no pudiera costearse ir al baño, dejaría de salir de casa. En los grupos se propuso que, además de aumentar el número de baños públicos, la administración y los gerentes de locales

comerciales llegasen a un acuerdo para la utilización de los baños en establecimientos sin necesidad de coste para el usuario. También se comentó la posibilidad de que los baños de todos los centros pertenecientes a la administración estuviesen abiertos a todo el público.

"Si quieres favorecer que las personas mayores estén en todos los sitios tienes que poner más wáteres, tienes que poner más asientos, tienes que poner espacios donde poder estar" "Vamos a ayudarles a seguir teniéndola [la autonomía], que ganamos todos" (G.7: Proveedores 2)

Aspectos positivos:

- ❖ *Están limpios y bien cuidados.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Escasa disponibilidad.*
- ❖ *Problemas de accesibilidad.*

Propuestas:

- ❖ *Aumentar el número de baños públicos por toda la ciudad.*
- ❖ *Ampliar su horario.*
- ❖ *Posibilitar la utilización de baños de edificios públicas.*
- ❖ *Promover que los establecimientos ofrezcan este servicio de manera gratuita, sin necesidad de consumir.*

iv. Las calles de la ciudad:

– Estado de las aceras y los rebajes:

El estado de las aceras tiene un impacto evidente en la capacidad, y en las posibilidades, de trasladarse por la ciudad. Las aceras de Donostia están bien cuidadas y sin obstrucciones (dejando de lado el carril bici que muchas veces se diluye con la acera y crea situaciones inseguras en muchos tramos, como ya se ha comentado anteriormente). Las aceras son cada vez más anchas dejando espacio suficiente para los peatones, si bien ello puede originar problemas en cuanto al tráfico rodado de la ciudad (Ver epígrafe *Tráfico*). Los rebajes para los cruces de las calzadas son también valorados positivamente. Casi todas las zonas de la ciudad poseen rebajes que hacen accesible a las

53

sillas de ruedas el cruce de calles, aunque siguen existiendo algunos pasos con dificultades.

"Hay algunos rebajes que están bien, pero otros no están bien y la que me lleva, mi mujer, tiene que hacer mucha fuerza y le da un poco de miedo de que me caiga y eso se hace molesto" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Aunque la existencia de rebajes es una característica positiva de una ciudad amigable con las personas mayores, también puede ser una limitación si no son visibles fácilmente. Los rebajes deberían destacarse del resto de la acera.

"El desnivel para el paso de peatones... claro la gente va y no ve bien y no se da cuenta del desnivel se pega unas toñas, de cuidado" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Aspectos positivos:

- ❖ *Las aceras están bien cuidadas y sin obstrucciones.*
- ❖ *Hay rebajes en casi todas las zonas de la ciudad.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Problemas en el tráfico derivado del ensanchamiento de las aceras.*
- ❖ *En algunos tramos el carril bici comparte su espacio con la acera y genera inseguridad.*
- ❖ *Faltan rebajes en algunos lugares de la ciudad.*

Propuestas:

- ❖ *Aumentar la visibilidad de los rebajes.*

– Pasos de peatones:

La pintura de los pasos de peatones es deslizante y con la lluvia puede causar caídas. También hay que tener en cuenta este tema para los ciclistas, pues que se comenta el peligro que para éstos suponen los pasos de cebra, llevando incluso a prácticas peligrosas como cruzar por lugares no habilitados para tal efecto, con los riesgos que dicha conducta entraña. Es muy importante utilizar para todos los elementos de las calles materiales que no creen impedimentos o problemas. Evitar, como se planteó en una cita anterior, la proliferación de

54

pequeñas "fronteras", elementos nimios que segreguen y dificulten el libre tránsito de todas las personas por las calles de la ciudad.

"Y, ¿qué me decís de la pintura de los pasos de cebrá? (...)
Yo me rompí el maléolo por tres sitios un día de lluvia"
(G.5: Cuidadoras/es familiares)

Aspectos negativos:

- ❖ *Pintura resbaladiza.*

Propuestas:

- ❖ *Utilizar materiales accesibles.*

– Obras:

Un aspecto muy importante que dificulta también la accesibilidad de las calles son las obras. En el discurso de los grupos se reitera que San Sebastián es una ciudad de obras constantes, obras que dificultan el acceso y el paso a lugares concretos. Algunos ayuntamientos han tomado medidas para limitar el número de reformas o construcciones que limitan el paso por algunas de las calles más concurridas. Ha de tenerse en cuenta el papel fundamental que juega la *costumbre* para muchas personas mayores (ver, al respecto, el epígrafe *Redes y Apoyo social*), o, desde un plano negativo, la escasez de alternativas para el desplazamiento, la compra y demás actividades esenciales, que pueden derivarse de un impedimento físico de la magnitud de una obra en la vía pública.

"Lo malo son las obras" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Está todo San Sebastián" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Siempre hay obras, siempre hay obras" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Obras por todos los laos (...), ¡cómo está de moda que la ciudad esté en obras!" (G.6: Proveedores 1)

55

Aspectos negativos:

- ❖ *Problemas de accesibilidad a algunas zonas de la ciudad.*
- ❖ *Generan inseguridad y aislamiento.*

Propuestas:

- ❖ *Limitar el número de obras a través de la planificación.*

– Árboles y sumideros:

Otros problemas que se escucharon en los grupos fueron la poda de árboles y la limpieza de los sumideros. Algunas personas expresaban su preocupación por estos temas: árboles que cubren las aceras y que se talan con poca frecuencia y sumideros que necesitan limpiarse porque en la época de lluvias se desbordan.

"Luego los árboles, ¿cuándo los van a podar? (...) las ramas entran en casa, te quitan todas las vistas" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Los sumideros están de pena, el día que llueve no traga nada y abajo se hace un charco de miedo" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Cuando a lo mejor cae una riada, se inunda todo, las alcantarillas no tragan" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"No los levantan. Hay que levantar y limpiar el canal" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Propuestas:

- ❖ *Mejorar la planificación en la poda de los árboles y limpieza de sumideros de toda la ciudad.*

v. **Las playas:**

Es frecuente pasear por la Playa de la Concha y encontrarse a grupos de mayores disfrutando de este espacio. Muchos juegan al frontón, dan clases de taichí, hacen ejercicio nadando o simplemente pasean. Las playas en San Sebastián son lugares para disfrutar del ocio y sobre todo para practicar

56

ejercicio y mantener así un buen nivel de salud. Algunas personas de los grupos contaban su experiencia diaria en estos lugares. La playa por las mañanas y fuera del periodo veraniego es tomada por los mayores como uno de los mejores espacios para disfrutar de su ocio. Hay que continuar fomentando que este lugar tan propicio sea un sitio de encuentro, diversión y promoción de la salud.

Disfrutar de la playa no es fácil para todos. Muchas personas mayores de Donostia no han visitado la playa en toda su vida. Esta situación se da expresamente en personas que viven en barrios alejados del centro y personas en situación de dependencia que en muchos casos viven recluidas en sus viviendas.

"50 años que llevo en Donosti y nunca he ido a la playa"
(G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Entre las personas que usaban este espacio diariamente durante todo el año, se pronunciaba la queja de que en el periodo invernal la playa está algo más descuidada y sucia. Asimismo, aparece la queja sobre el comportamiento incívico de algunos ciudadanos que pasean a sus perros por este espacio, en ocasiones sin recoger los excrementos de éstos. También se menciona la posibilidad de que se produzcan hurtos a los bañistas.

"La playa ahora está muy abandonada (invierno)" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Esperan a que oficialmente sea verano y meten todas las máquinas" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Todo el invierno con toda la porquería. Todo, todo el invierno, teníamos que ir sorteando a ver dónde pisabas"
(G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"[Sobre la recogida de excrementos, en contraste con la ciudad] Allí en la playa, con el pie las tapan (...) Fui a la playa una vez y no sabía dónde poner la toalla, como está de perros" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

57

"Para la playa y esas cosas ahí que ir con ropa un poco vieja y dinero, nada, ni el carné de identidad tampoco, por si acaso te lo quitan" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Aspectos positivos:

- ❖ *Muy utilizadas por el grupo de mayores para la realización de ejercicio físico y paseos.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Algunos grupos de mayores (de barrios periféricos y en situación de dependencia) no acceden a ella.*
- ❖ *Escasa limpieza en el periodo invernal.*

Propuestas:

- ❖ *Promover y facilitar el acceso a este espacio a los grupos de mayores más recluidos.*
- ❖ *Mantener las playas limpias y cuidadas durante todo el año.*

vi. El cementerio:

La sociedad contemporánea, centrada en el presente y en el disfrute consumista del mismo, enmascara u oculta todo aquello que evoca aspectos desagradables de la vida (ver epígrafe *Respeto e Inclusión Social*). El disfrute de la vida se relaciona inevitablemente con la consciencia de una muerte, pero este aspecto queda obviado en los discursos actuales, donde resulta casi un tabú referirse a este aspecto, tan presente en la cotidianidad de muchas personas mayores, por unos motivos u otros (este es uno de los elementos que caen bajo el paraguas de la noción de "pérdidas", que caracterizaría la vejez como se expone en el epígrafe *Redes y Apoyo Social*). Resulta cuando menos destacable que, sin haber recogido ni la más mínima referencia a este elemento en los cuatro grupos realizados con mayores, encontremos el discurso sobre la muerte entre los cuidadores de personas mayores. Y aparece este discurso, en primer lugar, para reivindicar una naturalización de la muerte y argumentar que debería retomarse la relación con este hecho vital que tenían las generaciones anteriores, socializando a los más jóvenes para que aprendan a comprender lo que el fallecimiento de una persona representa, al tiempo que se aboga por los efectos beneficiosos que se derivan de la relación entre nietos y mayores.

58

“Es importante que un niño vea a sus abuelos (...) y las relaciones, y el verles, el ver cómo va envejeciendo una persona (...) Ver morir en tu casa a un abuelo. Yo lo he vivido con dieciséis años. Yo misma le vestí a mi abuelo, yo le quité el anillo” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

El discurso, posteriormente y de un modo casi inmediato, circula hacia aspectos más técnicos relacionados con la defunción de un familiar, recibiendo severas críticas el modelo actual de tanatorios y, en lo que se refiere concretamente a la ciudad de San Sebastián, los problemas derivados de la organización del cementerio municipal, vinculados con la escasez de espacio. Un problema, el de las limitaciones de espacio, también presente en la “ciudad de los vivos”: estrechez de las vías, problemas de tráfico, etc. No resulta casual que una de las imágenes que proyecta el tipo de sistema de enterramiento vigente sea la del “garaje” o, como apuntó otra participante, “el parking de muertos”, en el que cada difunto tiene un número determinado (el valor del número como elemento despersonalizador es fuertemente sentido en los discursos recabados) y en el que dar sepultura a una persona parece suponer su desaparición, casi definitiva (se critica el régimen de visitas impuesto por este sistema), en línea con lo anteriormente expuesto sobre la relación actual de nuestras sociedades con la muerte.

“El tema de espacio (...) los meten ahí las cajas y, cuando subes a la superficie, doscientos metros más atrás de donde está enterrado tu familiar te ponen una plaquita negra en un muro y tú vas, eso sí, unos asientos de madera muy monos, para que te sientes, con un jardincillo, cuatro macetas, no más, ¿eh? Y tú te sientas ahí a rezar a una placa” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

“[No es como] meter a tu familiar en el panteón y donde está el nombre ahí está el muerto, no, no, no, aquí no. Aquí son garajes subterráneos (...) Y te tienes que aprender el número de memoria, porque no te dejan poner placa, las dos veces al año que te dejan bajar a visitar a tu muerto,

59

“tienes que andar buscando el número” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Aspectos negativos:

- ❖ *Insatisfacción generalizada con el nuevo diseño del cementerio.*

vii. Seguridad ciudadana:

La sensación de seguridad en el entorno vital inmediato influye en la predisposición de las personas para moverse en la comunidad. Esto a su vez, incide en la independencia, la salud física y la integración, y en el bienestar subjetivo. La realidad descrita por los mayores participantes en los grupos habla de que la ciudad de San Sebastián cuenta con pocos problemas de seguridad ciudadana. La mayoría de las personas se sienten seguras por las calles de la ciudad y contemplan la existencia de pocos sitios conflictivos.

“San Sebastián, ha sido una de las ciudades más seguras” (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Encontramos, no obstante, lugares repetidamente señalados en el mapa mental de muchas personas de “espacios a evitar”. El punto más frecuentemente citado en este sentido es el subterráneo de Egía. Tanto en los grupos compuestos por personas mayores como en los otros, este lugar parece ser uno de los puntos más problemáticos del municipio. Mucha gente siente temor al pasar por el subterráneo y muchas veces evitan cruzarlo si no van acompañados. Al ser un lugar localizado se propone un mayor control policial para aumentar la sensación de seguridad, ya sea con cámaras de vigilancia o con la presencia de algún agente.

“Yo también tengo algo que decir: de Egía, el subterráneo. Paso todos los días del año, porque voy al club y tengo que pasar por ahí. Pues cuando bajo, si no hay nadie me quedo quieta arriba” (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

60

"Es que eso es fatal. El otro..., ayer mismo, estuve hablando con una persona de que iba sola, tenía unos sesenta y tantos años, iba sola y delante iban unas chicas, joder y se tuvo que coger a ellas, porque le daba miedo"
(G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Salir de noche también genera temor en muchas personas mayores. La noche en la ciudad genera desasosiego sobre todo en las mujeres más mayores, pero no es tanto por la posibilidad real de que ocurra algún incidente, si no por lo deshabitadas que se quedan las calles. No es, por lo tanto, sólo que los mayores no sientan la noche como un tiempo de la ciudad que les pertenece, sino que la ciudad, tan concurrida durante el día, queda vacía durante las horas de noche (aspecto este que también aparece en los grupos al abordar el tema del Consumo).

"Yo ya por la noche no salgo a la calle" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"En el centro no hay gente cuando está oscurecido" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

En la mayoría de los casos cuando se habla de inseguridad en las calles los grupos hacen referencia a la inmigración. San Sebastián tiene un 5.82% de población extranjera (2008), esta cifra es casi la mitad de la media nacional (10%), aunque es algo más elevada que el dato de la provincia (5.13%) y que el total de Euskadi (5.44%). La provincia vasca con mayores porcentajes de población extranjera es Álava con un 7.38%. El incremento de la población inmigrante en Euskadi ha sido muy fuerte en los últimos años. En el año 2000 sólo había un 1.3%, las últimas cifras de 2009 hablan de un 6.1% de población de otros países. Esta situación, genera cambios sociales en los municipios. Según los datos aportados por el Barómetro Ikuspegi de 2009 (*Percepciones y actitudes hacia la inmigración extranjera*) la población vasca tiene una percepción desproporcionada del volumen de inmigración extranjera: los vascos estiman que el 17,2% de la población vasca es extranjera. Un 79,8% de la población vasca estima que el número de extranjeros es "demasiado" o

61

"bastante" y un 51,2% afirma que la inmigración afecta negativamente a la seguridad ciudadana. Se hace necesario trabajar con todos los colectivos de la ciudad en programas de intervención y sensibilización social que generen un cambio de actitudes en la población donostiarra y acaben con los estereotipos sobre la inmigración. Mucho más, cuando el 55.1% de las mujeres extranjeras trabajan en el servicio doméstico, cuidado de personas y limpieza no doméstica en los hogares. En definitiva nos encontramos, una vez más, con la paradoja del rechazo hacia las personas trabajadoras que hoy están garantizando una vida digna a aquellas otras que necesitan ayuda, como es el caso de los mayores en situación de dependencia.

Aspectos positivos:

- ❖ *Existen pocos problemas de seguridad ciudadana.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Puntos concretos inseguros (Subterráneo de Egia).*
- ❖ *Estereotipos negativos respecto a la inmigración como generadora de inseguridad.*

Propuestas:

- ❖ *Mayor control policial en el Subterráneo de Egia.*
- ❖ *Fomentar programas de intervención y sensibilización social contra los estereotipos sobre la inmigración.*

viii. Vivir en el centro:

Más de un tercio de la población total de mayores donostiarras vive en barrios de la zona centro de la ciudad (Centro y Gros). Este es un dato crucial para todo el estudio realizado. Las características de esta zona, en todos los sentidos, desde el puramente topográfico al estrictamente funcional de los servicios municipales, favorecen la convivencia y participación de los mayores. Uno de los aspectos más valorados de esta zona es la peatonalización de algunas calles. Pasear por las calles sin las molestias del tráfico es una característica amigable de la ciudad, aunque a la vez supone problemas de acceso ya citados (el caso de las ambulancias y los repartidores de los comercios). El centro es la parte mejor cuidada de la ciudad, es la "postal" a la

que eluden los mayores en los grupos, es una zona muy agradable y limpia que dispone de espacios verdes y lugares de descanso.

"(Mujer) La gente mayor vive en el centro. (Hombre) La gente joven no puede vivir" (G.6: Proveedores 1)

"Es una gozada porque puedes andar, no hay agobio, no hay coches" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"El centro se mimaa" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"El centro es sagrado (...) pasa la barredora, pasa el de la fregona, pasa el de la manguera" (G.6: Proveedores 1)

Pero es cierto que, aunque la peatonalización es una característica amigable de la ciudad, también conlleva problemas que se oponen a su amigabilidad. Como ya se ha comentado, las dificultades en el acceso de ambulancias a las calles peatonales limitan el acceso a recursos esenciales para las personas en situación de dependencia. Asimismo, las dificultades en el paso a los repartidores de comercios y tiendas supone un impedimento que crea problemas en el tráfico y malestar entre distintos colectivos profesionales. Este problema, por ejemplo, conlleva que muchos agentes de la policía municipal consuman su jornada de trabajo controlando la entrada, salida y estacionamiento de vehículos de reparto en el centro de la ciudad, sin poder desempeñar otras actividades. Se sugiere una alternativa utilizada en otras ciudades, que han optado por una modificación de los horarios de reparto en lugares conflictivos después del cierre de los comercios.

"La peatonalización es vida" (G.6: Proveedores 1)

"Todo lo que mejoras (...) es difícil que sea para todo el mundo" (G.6: Proveedores 1)

"Estoy en la calle todo el día y es una guerra" (G.6: Proveedores 1)

"Queda bonita y tal, pero ¿hasta qué punto cómoda?" (G.6: Proveedores 1)

Aunque muchos comerciantes se quejan de las dificultades que supone la peatonalización para la llegada de mercancía a sus establecimientos, también valoran positivamente el aumento de las ventas que ha supuesto. Disfrutar del paseo por esas zonas del centro implica un aumento en la compra, una vez que las personas *pasan* por la puerta de los comercios, sin verse atosigadas por los vehículos y el tráfico (aquí la anchura de las aceras vuelve a ser un tema clave, al evitar incómodas aglomeraciones de viandantes), se pueden parar tranquilamente frente a escaparates y, finalmente, realizan compras tal vez no programadas.

"Se compra mucho más si vas andando que si vas metido en un coche, porque si vas metido en un coche vas fijo, al sitio: «necesito una chaqueta», o un pantalón, un no sé qué... sin embargo, si vas andando, dices: «mira qué bonito»" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Otra característica que hace del centro una de las zonas más amigables de la ciudad es la existencia del pequeño comercio. Las personas mayores suelen realizar sus compras diariamente en los comercios colindantes a sus viviendas. En la zona centro y los barrios más antiguos de la ciudad el pequeño comercio sigue teniendo una función importante. Para las personas mayores la comodidad se expresa en la cercanía de los recursos. Pero, además de esta cercanía se valora la relación de proximidad, de confianza y en muchos casos de complicidad, entre el comerciante y el cliente, la confianza forjada a lo largo de muchos años. (Ver epígrafe *Los comerciantes en Redes y apoyo social*)

"En el centro la mayoría de la clientela (...) es mayor" (G.6: Proveedores 1)

"Yo, por ejemplo, tengo clientas que vienen todos los días a por un gallito, a por un lenguadito, todos los días (...) Llevan viniendo durante treinta años, o sea y es que el día que no vengas es porque se habrán muerto o no podrán venir" (G.6: Proveedores 1)

Aunque el centro es valorado por todos los grupos de manera positiva también se recogieron algunos aspectos a mejorar que deben ser tenidos en cuenta. Uno muy importante es la limitación de acceso existente, no ya a las zonas peatonales, sino a los barrios más céntricos desde otras partes de la ciudad, sobre todo en coches particulares. Los problemas de aparcamiento y el tráfico denso suponen problemas importantes en el acceso al centro. El ayuntamiento promueve desde hace tiempo el desplazamiento al centro en transporte público para no colapsarlo. En muchos de los grupos se valora esta propuesta del ayuntamiento, pero se critica que todavía no se han puesto todos los medios para facilitarlo. Se indica, en esta línea, la posibilidad de crear *aparcamientos disuasorios*, conectados con el centro a través de un servicio suficiente de autobuses municipales.

“Vamos a hacer obras y poner mil impedimentos para que no vengan coches, pero tampoco vamos a dar facilidades para que dejen el coche aquí y todo el mundo venga en autobús” (G.6: Proveedores 1)

“Quizás se está mejorando para la tercera edad, pero se está perjudicando mucho a... este que lo único que quiere es como yo trabajar y repartir (Y que tenemos que comer y tenemos que vestir)” (G.6: Proveedores 1)

“Estamos mejorando muchas cosas, pero a costa de un precio también, que muchas veces no nos damos cuenta” (G.6: Proveedores 1)

Otro aspecto negativo es el adoquín deslizante de las calles peatonales. En los días de lluvia, bastante frecuentes en Donostia, la zona peatonal resulta peligrosa porque el adoquín es resbaladizo.

“En las calle peatonales, no sé qué adoquín han puesto, pero cuando llueve aquí es una pista de patinaje” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

El centro es una de las zonas más bonitas de la ciudad y en la que más se valora la estética. Que la ciudad sea agradable estéticamente es un valor amigable añadido a la ciudad, como ya se ha comentado. Pero en algún caso la estética y la amigabilidad pueden estar enfrentadas. En la zona centro de la ciudad existen muchos edificios antiguos sin ascensor. Este problema de accesibilidad en los edificios se está saldando en muchos lugares con diferentes alternativas. En el caso de edificios sin espacio interior para el hueco del ascensor se están utilizando ascensores exteriores colocados en las fachadas. Esta iniciativa es, por ejemplo, imposible de implantar en algunos lugares del centro. “Estropear” la fachada de un edificio antiguo del centro no cabe como posibilidad para hacer más accesible la vivienda. (Ver epígrafe *Vivienda*)

“No podemos permitir, por ejemplo, en la mitad de la calle San Martín baje un ascensor en la fachada hasta la calle y es el problema” (G.7: Proveedores 2)

Aunque en la zona centro existen algunos espacios al aire libre compartidos no son suficientes para todos. Estos espacios son agradables, limpios y tienen lugares de descanso, pero resultan escasos. Sobre todo hacen falta algunos bancos donde poder detenerse. El tiempo del mayor no es el mismo tiempo que el del trabajador. No es un tiempo de tránsito, sino que debe fomentarse la posibilidad de *estar*, de poder permanecer en la calle, en el parque, sin necesidad de salir de estos espacios para buscar un lugar donde sentarse y descansar. Espacios que han de estar adecuadamente acondicionados y contar, además de con los baños públicos antes indicados, con condiciones de comodidad, como sombras, fuentes, etc.

“Yo creo que en la zona centro faltan espacios (...) No hay mucho espacio, no digo sólo para mayores, digo también para todos (...) Faltan sitios de encuentro en la propia calle (...) Sitios donde puedas estar y donde puedas relacionarte” (G.7: Proveedores 2)

"Un paseo con bancos, donde pueda salir de su casa y decir voy de aquí a ahí, aquí hago mi descansito, me siento, estoy un rato, charlo con alguien o no charlo con nadie, pero miro y luego sigo. Eso no hay, hay pocos" (G.7: Proveedores 2)

"Hay aquí zonas en las que te vuelves loco para encontrar un banco" (G.7: Proveedores 2)

"Han puesto un banco todo al sol. Te asas bien, ¿no? Yo he cogido flores y he estado un cuarto de hora sentada en un banco con un periódico en la cabeza. Digo: «a ver las flores cuánto tiempo empiezan a secar». Al cuarto de hora casi estaban secas. Fíjate, la persona mayor no puede tomar el sol (ni la mayor ni la joven)" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"¿Y por qué no han puesto al subir la cuesta unos banquitos? Por lo menos cuando estamos cansadas nos sentamos a descansar un poco. Eso hablamos otra señora que anda también con el bastón como ando yo" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

Aspectos positivos:

- ❖ *La zona peatonal promueve el paseo y las compras.*
- ❖ *Espacio limpio, cuidado y de estética agradable.*
- ❖ *Abunda el pequeño comercio valorado por las personas mayores como próximo y de confianza.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Problemas de aparcamiento y tráfico denso.*
- ❖ *Problemas de carga y descarga de mercancía.*
- ❖ *Problemas de acceso de vehículos de emergencia.*
- ❖ *Adoquín deslizante en la zona peatonal.*
- ❖ *Se prima la estética a la accesibilidad (ascensores exteriores)*
- ❖ *Escasos espacios al aire libre o lugares de encuentro públicos.*

Propuestas:

- ❖ *Aumentar el número de parkings disuasorios con transporte público a los destinos frecuentes del centro.*
- ❖ *Modificación de los horarios de reparto en lugares conflictivos.*
- ❖ *Aumentar el número de espacios públicos y áreas de descanso.*

ix. Vivir en los barrios altos:

Vivir en los barrios altos de la ciudad cada vez es más amigable. Se ha invertido mucho en la accesibilidad de estos barrios. Las zonas altas del municipio se caracterizan por tener una topografía con pendientes pronunciadas. Moverse por estos lugares supone un gran esfuerzo físico y por tanto son espacios en los que las personas mayores se ven mucho más limitadas para poder realizar actividades de todo tipo. Las grandes mejoras en la accesibilidad de estos barrios han sido, fundamentalmente, la implantación de escaleras mecánicas, los ascensores y los minibuses. Todo el mundo alaba estas iniciativas municipales. Moverse por los barrios altos es ahora algo más fácil.

"Hay muchos autobuses, tenemos escaleras mecánicas, tenemos ascensor y todo muy bien, muy bien" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Hay algunas zonas de la ciudad que les ha dado la vida" (G.7: Proveedores 2)

“Se ha mejorado (...) a todos los barrios altos llegan los microbuses, las rampas (...) queda mucho, pero claro, las partidas presupuestarias no dan para todo” (G.7: Proveedores 2)

Pero la realidad es que en las zonas altas de la ciudad las personas mayores siguen teniendo problemas de movilidad. Estos problemas imponen, en algunos casos, cambios de domicilio. Algunas personas mayores han tenido que abandonar sus barrios al ver que su movilidad se reducía significativamente con el aumento de la edad. Las pendientes impiden que muchas personas puedan acceder a recursos básicos y se hace necesario cambiar de domicilio. Pero mudarse a otro barrio, sin estos problemas de las pendientes, supone un cambio en el estilo de vida que muchas veces resulta perjudicial. La red vecinal se pierde, el ambiente al que se está acostumbrado cambia, las rutinas varían... adaptarse a un nuevo barrio puede ser una tarea difícil. Con todo, pese a que la adaptación pueda resultar complicada, siempre es una opción mejor que permanecer aislado en un hogar que se ha convertido en cárcel, tal es la situación a que se ven abocados quienes no pueden sufragar los gastos que un cambio de vivienda implica.

“Yo me he cambiado de piso debido a las cuestas” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“La gente mayor se va de las zonas altas” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Muchas de las personas que sufren este problema no tienen la posibilidad de mudarse o no la barajan por las dificultades derivadas y deciden seguir viviendo en estos barrios. Estas personas son las que sufren diariamente el problema de las cuestas. Los ascensores y las escaleras mecánicas han contribuido mucho a su movilidad, pero siguen siendo limitados. Algunos mayores reclaman más bancos o lugares de descanso sombreados en esas pendientes interminables.

“La cuesta, eso es horrible” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“Tengo que subir toda la cuesta y ya me cuesta” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“No puedes salir de casa. Era cuesta para arriba, cuesta para abajo” (G.6: Proveedores 1)

Muchas de las personas mayores que viven en esos barrios altos llegan con poca asiduidad al centro de la ciudad o disfrutan de la playa, dando la impresión de que existieran dos ciudades dentro de Donostia. Hay que hacer de los barrios altos lugares más amigables, pero también lugares más conectados con el centro, sitio neurálgico de la ciudad donde se concentran muchos recursos, comercios o actividades culturales que sólo se encuentran allí. Se debe abogar porque en los barrios existan todas las posibilidades de entornos sociales (ocio, cultura, tiendas...), pero también ha de facilitarse la interconexión con la vida del centro del municipio.

“Hay muchos barrios altos, a pesar de que están haciendo ascensores, escaleras mecánicas, han puesto microbuses para las partes altas. Está mucho mejor que antes. Pero antes, una persona mayor, con poca o escasa movilidad, si vivías en un barrio alto, te podías despedir de tú intentar por ti misma ir al centro, está muy difícil” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Otro problema, que ya se ha comentado, es el diseño de los nuevos barrios residenciales de vías estrechas donde se generan problemas con el tráfico. Esta dificultad, ya mencionada, limita el acceso a ambulancias y autobuses y crea atascos y obstrucciones en el tráfico.

“Es un barrio que es dormitorio. Lo han hecho bonito, me gusta más, pero no es práctico” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

La estética es un elemento que se prima en el centro de la ciudad a la accesibilidad. En el caso de los barrios altos la estética se abandona en pro de aspectos más prácticos. Las escaleras mecánicas, ascensores o pasadizos que hacen de estos barrios lugares más accesibles están muy lejos de considerarse estéticamente bonitos. Es importante primar lo práctico, sobre todo en lugares con tantas necesidades a cubrir, pero no hay que olvidar el lado estético. Cualquier elemento nuevo en el diseño de una ciudad amigable debe tener en cuenta este aspecto. Si además de práctico es bonito y se adapta perfectamente al entorno tendremos un elemento sin necesidad de mejoras ni inversiones futuras.

La limpieza de los barrios altos también se diferencia del centro de la ciudad. Muchas ciudades cuidan con mimo el centro y los lugares más turísticos, pero descuidan el resto de la ciudad. En algunos de los grupos se alude al olvido de los barrios por parte de la administración, generando resentimientos más o menos larvados que pueden derivar en peligrosas conciencias de ghetto.

"Yo llevo cincuenta y tantos años viviendo en el mismo lugar y todavía no he visto un barrendero barriendo las escaleras, y los barrios son muy olvidados" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Yo trabajo en el centro y vivo en Intxaurreondo y te diré en cuanto a la basura, las máquinas de limpiar, todo, la diferencia, el Buen Pastor es la niña bonita" (G.6: Proveedores 1)

Existen muchas diferencias y desigualdades entre los barrios más céntricos y los periféricos o de difícil acceso. Donostia es una ciudad de contrastes en este aspecto.

"Esta ciudad es bastante rica en algunas zonas, pero no toda la ciudad es igual evidentemente, hay unas desigualdades muy grandes también" (G.7: Proveedores 2)

Aspectos positivos:

- ❖ *Progreso en la accesibilidad gracias a los ascensores, escaleras mecánicas y microbuses.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Topografía de pendientes pronunciadas genera problemas de movilidad, cambios de domicilio y reclusión.*
- ❖ *Escasa limpieza.*

Propuestas:

- ❖ *Dotar de bancos y lugares de descanso en calles con pendientes.*
- ❖ *Utilizar elementos nuevos de estética agradable.*
- ❖ *Aumentar la comunicación y el contacto con el centro de la ciudad.*

x. Edificios públicos y comercios:

Al igual que el progreso en las infraestructuras de los barrios, se aprecia por la población general el avance en la accesibilidad de edificios públicos. La gran mayoría de los edificios públicos son accesibles para todas las personas, independientemente de sus diferentes condiciones físicas, si bien se menciona también un aspecto crucial en su mobiliario interno: la ausencia de bancos o sillas donde poder sentarse (se menciona en los grupos el caso de los museos). En estos edificios existen ascensores y baños adaptados. El problema reside en algunos de los locales comerciales (tiendas, bares, restaurantes...).

"Los baños también válidos en casi todos los sitios, los restaurantes nuevos con la nueva normativa tienes ascensor para el baño" (G.6: Proveedores 1)

"Hay muchísimo por mejorar, pero en un tiempo se ha ido evolucionando (...) La tendencia es buena" (G.6: Proveedores 1)

Los edificios o locales de reciente construcción o inauguración deben cumplir algunos requisitos de accesibilidad para su apertura. Estos lugares no tienen tantos problemas de amigabilidad. Los edificios o locales antiguos, muchos situados en el centro de la ciudad, son los presentan frecuentemente estos

problemas. Muchas tiendas tienen un pequeño escalón en la entrada, e incluso existen muchos restaurantes en los que se accede a través de una escalera de varios peldaños. La administración debe promover que estos locales antiguos adapten sus estructuras para que todo tipo de personas pueda disfrutar de estos espacios.

"Todos los comercios tienen un pequeño escalón para entrar" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Una propuesta muy interesante para hacer los locales comerciales más amigables con las personas mayores derivada de uno de los grupos es que dispusieran de bancos o lugares de descanso en estos espacios, que en las tiendas haya emplazamientos para poder descansar en caso de espera.

"Por lo caros que son los locales (...) los comercios han tendido a ser muy pequeños y los bares (...), entonces no hay sillas ni asientos, ni en las carnicerías, ni en las pescaderías (...). El comercio da mucha vida a las personas mayores, es algo que funcionalmente les hace estar al día y es tremendo, no encuentras un (...) banco (...). Los bares cada vez tienen menos mesas y menos sillas y todo está hecho para que no puedan estar. Y la gente mayor necesita sentarse (...). El comercio de Donosti no es amable con las personas mayores" (G.7: Proveedores 2)

Los lugares de descanso son un elemento esencial para una ciudad amigable con las personas mayores. Disponer de estos sitios tanto en espacios al aire libre como en edificios públicos y privados es fundamental para el fomento de su participación en el entorno. Participación que va en beneficio de todos. En última instancia, un restaurante accesible es un restaurante potencialmente más exitoso.

Aspectos positivos:

- ❖ *La mayoría de los edificios públicos son accesibles.*
- ❖ *Normativa obliga la accesibilidad de los nuevos locales.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Escasos bancos o lugares de descanso en edificios públicos y comercios.*
- ❖ *Existencia de muchos locales antiguos inaccesibles.*

Propuestas:

- ❖ *Instalar bancos en edificios públicos y comercios.*
- ❖ *Fomentar la adaptación de locales antiguos.*

2. TRANSPORTE

El transporte constituye un elemento clave para el envejecimiento activo. Este tema se relaciona con varias de las áreas de discusión, principalmente con la participación social y el acceso a servicios públicos. En este epígrafe se recoge información sobre los vehículos públicos y privados utilizados por las personas mayores para desplazarse por la ciudad.

"El tema de transporte yo creo que es muy importante para participar" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

i. El omnipresente autobús:

El servicio de transporte público más utilizado por las personas mayores para trasladarse por la ciudad es el autobús. En San Sebastián existe una densa red de autobuses urbanos que conecta la mayoría de lugares de la ciudad. Hay muchas líneas de autobuses y van prácticamente a todos los sitios con una frecuencia aceptable, si bien siempre se perciben posibilidades de mejora por parte de los usuarios en este sentido. La mayor parte de la población mayor está muy satisfecha con este tipo de transporte, tan importante en su día a día por diferentes motivos.

"Funcionan muy bien (...) estupendamente" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"La línea de autobuses (...) funciona de maravilla, en cuanto a funcionamiento de horarios" "En todos los barrios hay servicios" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Hay muy buenas líneas de autobuses" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

Entre los mayores hay muchos tipos de viajeros, en función de los múltiples motivos que les llevan a tomar el autobús. Unos viajan para realizar visitas a la familia o para colaborar en tareas familiares (llevar a los nietos al colegio, por ejemplo). Otros viajan para tener acceso a diversos tipos de recursos: ir al médico, ir al cine, ir a reunirse con sus amigos, etc. Otros, simplemente, viajan

75

por viajar, encuentran en el asequible billete de autobús una alternativa barata de ocio, la ocasión de realizar un viaje para contemplar la ciudad y sus cambios o, desde una perspectiva de análisis más deficitaria, una posibilidad de resguardarse, siquiera por un tiempo, del frío de sus domicilios o de la lluvia de las calles. Esta estrategia también es aplicable a otros espacios a los que acuden las personas mayores, como bibliotecas, museos, centros culturales de todo tipo. (Ver sub-epígrafe *Exclusión social*)

"Hay gente que monta en el autobús y te está dos horas. Tiras y llegas a la parada final y no se baja. Luego la calefacción... se montan ahí y por 35 céntimos que vale el ticket (...) Si tienes una pensión de 400 euros no vas a ir al cine, pero como estás dos horas entretenido (Mujer: Y sin pasar frío) por 35 céntimos... Yo conozco uno de Igeldo que hace años que vive en Igeldo y monta y ve el monte y el mar, y, bueno, otra vez, y yo pues otra vuelta, y así" (G.6: Proveedores 1)

Aunque el discurso general es positivo se destaca que la disponibilidad y frecuencia en los barrios más alejados es menor.

"Aquí hay buen servicio, por lo menos en el centro de San Sebastián (...) los barrios tienen algún problema" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Para los barrios sube muy espaciado el autobús" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

El autobús es, además, una forma de transporte asequible. Su precio es considerado adecuado para todos los grupos. Según los participantes en los grupos, en estos momentos se ha comenzado a pagar según la renta de cada persona. Esta medida ha sido aplaudida por todos. Pero, aunque su precio es bajo, existen algunos inconvenientes a la hora de disponer de la tarjeta con la cual sufragar este servicio económicamente. Las personas que quieran utilizar el autobús con la tarjeta de transporte adecuada deben poseer una cuenta en

76

una de las entidades bancarias que señala el Ayuntamiento (Kutxa o Laboral). De no ser así, el coste de un viaje sencillo se incrementaría hasta cuadruplicarse. Toda persona que quiera disponer de la tarjeta de transporte con la que pagar el autobús por un precio razonable debe abrirse una cuenta en una de las dos entidades bancarias propuestas por el Ayuntamiento. Esto supone una traba para muchas personas, así como motivo de crítica y recelo.

Estas peculiaridades limitan el acceso al transporte público y hacen complejo un servicio que debería estar simplificado al máximo. Deberían existir, como demandan los participantes en los grupos, otras posibilidades de tarjetas que puedan adquirirse en otro tipo de establecimientos (se mencionan: kioscos, estancos o en la propias paradas).

"Me costó muchísimo conseguirla [tarjeta de transporte] porque en todos me pedían que tenía que tener cuenta en la Kutxa o una cuenta en otro banco" (G.1: hbs y mjs, 60-74, medio)

"A mí eso me parece vergonzoso, que no hay un sitio vulgar (...), un sitio cualquiera para coger un bono de bus" (G.1: hbs y mjs, 60-74, medio)

Otro inconveniente derivado de este sistema es el desconocimiento general sobre las posibilidades de tarjetas para visitantes. En los grupos consultados no se conoce la posibilidad de tarjeta para el turista. Esta desinformación genera que, al considerarse de elevado precio el viaje sencillo sin tarjeta, muchas personas de la ciudad se hagan cargo del pago del autobús cuando familiares y amigos vienen de visita a la ciudad, lo que supone un gasto extra para muchas personas residentes.

"Vale uno treinta el autobús, que me parece mucho dinero, entonces, si no tiene tarjeta" (G.1: hbs y mjs, 60-74, medio)

"La pega más grande es para la gente que viene de fuera a pasar dos o tres días" (G.1: hbs y mjs, 60-74, medio)

"En mi casa, en este caso, tenemos una tarjetita cargada de la cuenta de la caja de ahorros, que vale más barato, claro. Entonces, al final, el que se encarga el pagar el autobús de todos los familiares que aparecen de Zaragoza, de Barcelona, de Pamplona, de donde sea, eres tú, porque dices: «¡por favor! no gastéis 1'30, que ya pago yo». Antes (...) nadie se tenía que hacer cargo de tu billete, ibas te comprabas tu billetito y ya está. De esta manera (...) les tienes que dejar el ticket (...) Yo me cargo con todo eh, por no tener un sitio (...) donde mis invitados, o mis amigos vayan allí y se compren su tarjetita, cosa que yo suelo hacer en Barcelona" (G.1: hbs y mjs, 60-74, medio)

"Aquí tienes que ser ciudadana de San Sebastián o venir muchas veces y decir: «por si acaso, para los autobuses voy a tener mi cuenta corriente»" (G.1: hbs y mjs, 60-74, medio)

La desinformación de la ciudadanía respecto a las posibilidades de transporte público es un problema importante. Disponer de recursos no utilizables por la desinformación es una característica negativa para una ciudad amigable. Más adelante se volverá sobre este punto al tratar específicamente el tema de la Información.

Un aspecto positivo y conocido por algunos de los participantes es el *Billete Único* o *Txartel Bakarra*; un intento de simplificar todas las tarjetas de transporte en una sola. Poder viajar con la misma tarjeta en autobuses urbanos, interurbanos o trenes de Cercanías. Este dispositivo está todavía en fase de implantación, pero la acogida por los usuarios ha sido favorable.

"Se quiere hacer tarjeta única para que valga, para el *topo*, (...) para que valga para la RENFE, para que valga para los autobuses hasta Bilbao" (G.1: hbs y mjs, 60-74, medio)

Otro inconveniente derivado de las tarjetas de transporte, aunque no sólo es relativo a este tipo de tarjetas, son las dificultades a las que se enfrenta la persona prejubilada a la hora de acceder a recursos disponibles para personas jubiladas. Los prejubilados se encuentran en un limbo normativo por el cual no pueden acceder a todos los recursos que disponen las personas jubiladas y, sin embargo, se encuentran en idéntica situación post-laboral. Habría que normalizar la situación de las personas prejubiladas para que pudiesen disfrutar de las posibilidades que ofrece la ciudad a las personas que han abandonado el mercado de trabajo. (Ver epígrafe *Empleo y Participación*).

La accesibilidad del transporte es una de las cualidades más significativas en la consecución de una ciudad amigable con las personas mayores. Si el transporte, aunque asequible, disponible, frecuente, y con rutas por todo el municipio, no es accesible para personas con diversidad funcional, dejaría de ser considerado un transporte amigable.

La flota de autobuses municipales de San Sebastián tiene vehículos de diferentes características. Los autobuses que han sido renovados recientemente poseen unos sistemas de acceso, subida, y bajada de viajeros, mejor adaptados a las necesidades de los distintos tipos de usuario. En los grupos se valoran positivamente todos estos dispositivos que facilitan la entrada y salida del vehículo (sistema hidráulico, rampas). En los grupos de personas mayores y cuidadoras de las mismas se destacó, no obstante, que estos dispositivos, existentes en muchos de los autobuses, sólo son utilizados cuando el usuario es una persona en silla de ruedas. Se solicita y propone que se extienda la utilización de estos elementos amigables para personas que, sin necesitar silla de ruedas, tienen alguna dificultad a la hora de subir o bajar del autobús.

"Para las sillas ponen una rampa, pero tú le dices al del autobús: «oye te importa bajarme la rampa para la ama» y te dice que no, que no es para eso (...) te dice que suba por la escalera y, si no, que lo siente mucho" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

79

La subida y bajada del autobús supone un problema importante para muchas personas mayores. Los autobuses más antiguos son demasiado altos y exigen un esfuerzo considerable (estos autobuses se están sustituyendo). Pero con los autobuses más modernos sigue permaneciendo el problema. Aunque son más bajos, subir y, sobre todo, bajar del autobús supone un riesgo para la mayoría de personas mayores.

"Escalando para subir, escalando para bajar" (G.6: Proveedores 1)

"Yo tengo conocidos que no son tan mayores que tienen terror a montarse en un autobús" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Yo al bajar tengo mucho miedo" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Una persona que esté un poco imposibilitada tiene que saltar, o le bajas en brazos" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

La referencia a la "escalada" es muy significativa. El hecho de que algunas personas mayores vivan la experiencia de salir de casa para realizar sus actividades cotidianas como una "aventura", como algo por definición fuera de lo normal, debe hacernos reflexionar sobre las condiciones de amigabilidad de la ciudad. La escalada, actividad esforzada, peligrosa, solitaria incluso, pero sobre todo ajena al ámbito urbano, no puede ser la imagen que tienen los mayores a la hora de tomar el autobús.

El mayor problema en la operación de subir o descender de este tipo de vehículos se encuentra, generalmente, cuando el autobús se detiene lejos de la parada. Aquí, la distancia entre la puerta del autobús y la acera resulta una amenaza física, un espacio marcado por la incertidumbre, el miedo, y la inseguridad. La contrariedad más considerable para las personas mayores que utilizan el autobús municipal es esa distancia, infinita a sus ojos en muchos casos, que deben salvar para bajar de manera segura del vehículo o acceder al mismo. La traba principal que debe resolverse para conseguir un transporte

80

más amigable es sencilla: el autobús debe estacionar lo más cerca posible de la marquesina.

"Una barrera arquitectónica muy clara es el peldaño que hay desde la acera hasta el autobús, eso no puede ser. Hay un miedo terrible por muchos mayores. No es solamente subir, porque subir igual es más fácil, el bajar" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Nunca se arriman a la acera y queda a una altura que..., yo me cuesta mucho, porque no puedo con las rodillas y cuesta mucho pegar el salto que tienes que pegar. Y eso pasa en muchos autobuses" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Los autobuses paran muy mal, paran muy alto" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"No puedo bajar, aunque baje por delante, no puedo. Queda muy separado de la acera" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

Situar el autobús en el borde de la acera, junto a la parada, muchas veces viene dificultado por el estacionamiento de coches en los lados adyacentes a la parada del autobús. Estos coches impiden que el autobús pueda estacionarse lo más cerca posible al lugar habilitado para ello, amén de suponer en ocasiones un obstáculo visual importante para conductor y viajeros que esperan, pudiendo llegar a generar situaciones de peligro en aquellos casos en que el usuario "se asoma" para controlar la llegada del autobús. En los casos en los que el problema de la distancia entre autobús y parada sean los coches estacionados se propone eliminar esos lugares de aparcamiento que impiden la maniobra adecuada del autobús.

En algunas partes de la ciudad se han colocado pequeños pivotes para que coches mal aparcados no impidan que el autobús se sitúe correctamente en la parada. Es una buena iniciativa, pero hay que considerar si esos resortes pueden dificultar la subida y bajada de viajeros, así como suponer algún tipo de

81

inconveniente o riesgo en otras situaciones distintas al acceso al autobús. Todos los elementos que se utilicen en la consecución de un fin amigable deben ser valorados en accesibilidad y, de un modo integral, no sólo en relación al autobús, sino al conjunto de la vida urbana.

"Para que no se suban los coches están poniendo pivotes muy chiquitines, entonces si va una persona mayor que tiene dificultades para subir y bajar... si encima va a bajar la acera y se encuentra con ese pivote" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Pero, algunas veces el mal estacionamiento de los autobuses tiene el origen en los propios conductores de estos vehículos. Ya sea por prisa o por dificultad en el manejo, muchos conductores de autobús no detienen el vehículo próximo a la marquesina. Para ello se hace necesario programas de concienciación orientados a que el conductor valore las dificultades que supone para muchas personas esta conducta. La diversidad funcional de los ciudadanos ha de establecerse como criterio normalizado para la realización tanto de esta como de cualquier otra tarea, máxime en los casos en que los trabajadores guardan vinculación, del tipo que sea, con los servicios públicos.

"Alguna vez es que no pueden porque hay coches, pero otras veces hay sitio y no, no lo hacen (...) Además yo tengo permiso para bajar delante, pero me chillan porque dice que por delante es para subir, no es para bajar" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"A veces también son los chóferes, que a veces tienen sitio para arrimar más" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

Otro aspecto relevante a la conducción de este transporte público tiene que ver con la velocidad a la que se mueve el vehículo, las frenadas y los tiempos especificados para la subida y bajada de viajeros. Subir y bajar del autobús ya supone un problema, pero también lo es el trayecto. Comenzar la marcha del autobús sin que los usuarios hayan ocupado sus asientos o se hayan colocado

82

y agarrado de los soportes específicos genera momentos de inseguridad física, tambaleos y, en último término, caídas. En los grupos se propone que el tiempo establecido entre paradas aumente y se utilice un tiempo prudencial, con el vehículo estacionado, para que las personas ocupen sus asientos o se ubiquen de manera que puedan permanecer estables. También en la bajada de viajeros el tiempo debe aumentarse, permitiendo así que una vez estacionado el vehículo la persona pueda abandonar su asiento o sitio sin necesidad de hacerlo cuando aún está en marcha.

"El tiempo tiene que ser mayor (...) para que las personas mayores puedan llegar a sentarse y no estar pendientes de que les van a pegar un acelerón, y que haya también tiempo para descender" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Igual arrancan antes de permitir que la otra persona se haya sentado o se haya situado" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Los autobuses están preparados hay asientos" "Pero los que no están preparados son los conductores para llevar a personas mayores (...) Tienen que dar un tiempo" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

La conducción de este tipo de vehículos debe ser suave para evitar situaciones de inseguridad. En momentos de aceleración y frenado, el equilibrio y la estabilidad se debilitan creando momentos de temor ante la posibilidad de sufrir una caída. Es muy importante que el manejo del vehículo sea el adecuado para no crear situaciones problemáticas.

"Subía fácil, mi problema era bajar, porque tenía la acera a medio metro y no sabías si echabas mucho el pie... «igual no llego». Es peligroso y sobre todo los arranques y paradas, que con muletas, pues, en cuanto entrabas en alguno lo primero era agarrarte a la barra: «De aquí ya no

me mueve nadie»" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Resulta que hay autobuses, pero los autobuses hay veces que son un riesgo. Los mayores tienen mucho miedo de subir a ellos, porque tienen unos arranques y unos frenazos (...) Yo tengo conocidas que no son tan mayores que tienen terror a montarse en un autobús, tienen terror" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Eso le pasa a todo, porque yo he visto a madres con carrito de niño (...) No es solamente para la personas mayores, influye también en todos" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Si jóvenes tienen problemas para mantenerse de pie en la paradas, no digamos las personas que se sienten completamente desprotegidas" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

La barrera de la inaccesibilidad en el autobús se salda, en muchos casos, con programas de concienciación para los/as conductores/as. Estos profesionales deben incorporar en su trabajo algunos elementos nuevos para hacer más seguro el viaje. También es crucial que desde la Administración se flexibilicen los tiempos entre paradas, introduciendo en el cálculo del tiempo de ruta los momentos de subida y bajada de los viajeros, haciendo una estimación más racional de estos aspectos considerando la casuística de cada línea, con proporciones muy variables de personas mayores, etc. Con el aumento del tiempo establecido por ruta, el mayor problema en la accesibilidad de los autobuses municipales quedaría resuelto.

Otra barrera importante, aunque no muy reiterada en los grupos, está relacionada con la información que aparece en las paradas sobre las rutas y los tiempos de las líneas. Esta información debe ser clara y con un tamaño adecuado de las letras. Los aspectos relativos al idioma también aparecen en algún grupo, enfatizándose la necesidad de potenciar mecanismos "para todos"

a la hora de transmitir cualquier tipo de información sobre el servicio (Ver epígrafe *Comunicación e Información*). En algunos municipios se está incorporando a las paradas la información de las líneas en braille para personas con limitaciones visuales.

"Los carteles requerirían letras más grandes" (G.7: Proveedores 2)

En uno de los grupos también se discutió sobre la estación de autobuses interurbanos de la ciudad. Se considera que la estación cuenta con muchas limitaciones que hacen difícil su utilización para cualquier persona.

"La gran vergüenza de esta ciudad es la estación de autobuses" "Es la estación que no tenemos" "Tienes taquillas en varios sitios, no tienes un sitio donde sentarte prácticamente, hace un frío que te mueres (...) Mayores es imposible que vayan a viajar, tienes que acompañarle, a cualquier persona que no conozca muy bien tiene que acompañarle y dirigirle (...) no le da ninguna autonomía para ir ni a Vitoria" (G.7: Proveedores 2)

Aspectos positivos:

- ❖ *Satisfacción general con la red de autobuses urbanos.*
- ❖ *Rutas y frecuencia de los autobuses aceptable.*
- ❖ *Precio del billete asequible (con tarjeta).*
- ❖ *Valorada positivamente la iniciativa de simplificar todas las tarjetas de transporte en una (Billete Único o Txartel Bakarra).*
- ❖ *Autobuses nuevos accesibles: valoración positiva del sistema hidráulico y rampas).*

Aspectos negativos:

- ❖ *Disponibilidad y frecuencia menor en los barrios periféricos.*
- ❖ *Inconvenientes para la adquisición de la tarjeta en una entidad bancaria.*
- ❖ *Desinformación respecto a las tarjetas para turistas o visitantes.*
- ❖ *Quejas del colectivo del prejubilados al disponer de tarjeta de jubilados.*
- ❖ *Los dispositivos de accesibilidad sólo se utilizan en los casos de personas en sillas de ruedas.*
- ❖ *Práctica generalizada de detención del vehículo lejos de la marquesina.*
- ❖ *Quejas sobre la inaccesibilidad de la Estación de autobuses interurbanos.*

Propuestas:

- ❖ *Disponer de otras tarjetas o abonos que puedan adquirirse en kioscos, estancos o paradas.*
- ❖ *Utilizar los dispositivos de accesibilidad para todo tipo de personas que tengan dificultad para subir o bajar del vehículo.*
- ❖ *Estacionar el autobús lo más próximo a la parada.*
- ❖ *Eliminar zonas de aparcamiento que impidan el estacionamiento correcto del vehículo.*
- ❖ *Programas de concienciación a conductores sobre las dificultades que supone viajar en autobús para personas con diversidad funcional o edad avanzada.*
- ❖ *Aumentar el tiempo entre paradas para que el vehículo se encuentre siempre estacionado mientras los usuarios ocupan o dejan sus asientos o lugares donde se encuentran estables.*
- ❖ *La información en las paradas sobre las rutas debe ser clara, con un tamaño de letra adecuado y en ambos idiomas.*

ii. El taxi como recurso complementario:

A causa de algunos de estos impedimentos, principalmente los relacionados con la seguridad física, muchas personas mayores, sobre todo las personas

con más dificultades, deciden no utilizar el autobús como forma de transporte. En estos casos el taxi es un recurso muy utilizado cuando se cuenta con posibilidades económicas.

"Creo que utilizan el taxi (...) por miedo a las dificultades de subir o el bajar (del autobús), el miedo a caerse, el miedo a perder la salud" (G.6: Proveedores 1)

"Se tiran del autobús, antes de que se caigan o se rompan la cadera, pues se tiran al taxi, por seguridad muchas veces" (G.6: Proveedores 1)

Es interesante destacar, de esta última cita, el carácter visual del verbo empleado. "Tirarse" del autobús hace referencia también a la imagen antes evocada al hablar de la "escalada" que supone tomar este tipo de vehículos y describe cierto grado de "expulsión" del transporte público, incapaz de dar una respuesta adecuada a las necesidades de personas con algún tipo de reducción en sus capacidades motrices. Con todo, es interesante apuntar que tampoco el taxi aparece en estos casos como solución viable para estas personas. En la ciudad no existen muchos taxis adaptados para personas con discapacidad. Este problema se evidencia en la necesidad de solicitar con mucho tiempo de antelación este recurso.

"A ver, cuando llamas a un taxi, tienes que decir que hay una con silla de ruedas: «Necesito un taxi adaptado». E igual el taxi adaptado te dicen: «pues hasta dentro de una hora no lo tienes». Entonces tienes que recurrir a lo de siempre: a la familia, o no salir" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

El taxi es utilizado mayoritariamente por personas con algún tipo de limitación o problema y personas mayores con elevado poder adquisitivo. El taxi es, para la mayoría, un recurso caro y se utiliza en ocasiones concretas, excepcionales. Sólo las personas mayores acomodadas pueden disponer de este servicio en su día a día.

87

Existe el Programa Foral Bono-Taxi, para que personas con un determinado grado de discapacidad y que cumplan los requisitos establecidos, puedan beneficiarse del desplazamiento gratuito en taxi. Este programa, sin embargo, no es muy conocido por los ciudadanos de Donostia, como se desprende de su no aparición en ninguno de los grupos realizados.

Aspectos positivos:

- ❖ *Recurso utilizado para personas con limitaciones y poder adquisitivo elevado.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Escasa disponibilidad de taxis adaptados*
- ❖ *Desinformación sobre el programa Bono-Taxi.*

Propuestas:

- ❖ *Facilitar el acceso a personas con pocos recursos económicos.*
- ❖ *Promover la proliferación de taxis adaptados.*

iii. La ambulancia para los desplazamientos por causa de salud:

Existe un servicio de ambulancia utilizado por muchas personas cuando el motivo del traslado es la hospitalización o la consulta médica. Este servicio es valorado positivamente por todos los grupos y especialmente apreciado entre las personas cuidadoras de dependientes.

"Yo últimamente he recurrido a la ambulancia cuando la tengo que trasladar [a su madre, con problemas de movilidad]" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Si es para ir a hacer pruebas médicas, sí; pero para ir al centro a pasear, no" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

La posibilidad que ofrece este servicio, que supone poder desplazarse desde cualquier tipo de vivienda, incluyendo pisos sin ascensor, por motivos de salud favorece significativamente la amigabilidad de la ciudad..

Sería muy interesante disponer de un servicio gratuito de iguales características para otro tipo de desplazamientos, por otros motivos. Para las personas en situación de dependencia moderada o grave, salir del domicilio y

88

participar de las actividades de la ciudad es casi imposible. Teniendo en cuenta que, además, muchas de esas personas viven en edificios sin ascensor, con la situación de *aislamiento* como consecuencia posible, tal y como se indica bajo el epígrafe de *Vivienda*.

Aspectos positivos:

- ❖ *Recurso valorado positivamente por todos los grupos.*

Propuestas:

- ❖ *Disponer de este recurso para motivos de ocio y tiempo libre en el caso de personas en situación de dependencia*

iv. El coche particular (fundamentalmente, familiar):

Cuando existen limitaciones y no existen motivos relacionados con la salud para el traslado, los familiares juegan un papel primordial. Generalmente es la familia la que sufre los problemas o deficiencias del transporte público de la ciudad, amén de llevar a cabo también esta tarea de "rellenar huecos" en otros muchos ámbitos relacionados con los mayores. Esta tarea de transporte genera en muchos casos necesidades específicas para el colectivo de cuidadores o personas de apoyo. Ser el responsable de la movilidad y traslado de una persona mayor conlleva, fundamentalmente, tiempo. Muchos familiares que se ocupan de estos traslados se encuentran con la barrera de su propio horario de trabajo. Si el municipio no provee servicios específicos para estas tareas, se debe facilitar el trabajo del familiar o persona que desempeñe la ayuda. La flexibilización de horarios en el trabajo para las personas cuidadoras es una opción interesante (Ver epígrafe *Empleo y Participación*). Los cuidadores también proponen que desde los servicios sociales se cree una figura que cumpla esta función de acompañamiento. (Ver epígrafe *Servicios Sociales y Sanitarios*)

"Mañana a las 10 tengo que ir con mi madre a hacerle placas (...) Tengo la suerte que mañana no trabajo. Si no ya tendría que perder de trabajar, o sea, no hay personas que puedan ocuparse de ese tipo de cosas, ni hablar, ahí te

tienes que buscar tú la vida" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Es necesario, asimismo, espacio. Los cuidadores también solicitan plazas de estacionamiento para subida y bajada de las personas a las que acompañan. Si en las calles con acceso a los domicilios la amigabilidad descansa en la propia educación de los demás conductores, habida cuenta de los problemas ya descritos al hablar sobre el tráfico en las calles de San Sebastián; en hospitales y centros de salud deberían existir plazas reservadas para ser utilizadas por este tipo de personas.

"No tienes dónde dejar el coche, y claro, no vas a dejar a una persona mayor sola, esperando en el ambulatorio a que tú aparques" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Una persona mayor y ya todo el mundo empieza a pitar y digo: «esta gente es idiota, ¿no se da cuenta que le tiene que parar delante del portal (...) para eso cogen un taxi, porque, si no, cogerían el autobús, si cogen un taxi es para que les pare en la puerta de us casa». Y tú, claro, pues estás detrás y te aguantas, ¿qué vas a hacer?" (G.6: Proveedores 1)

"Es que el tiempo de ellos [de los mayores] es más lento (...) la gente no tenemos paciencia: paras en un portal para que se baje, que pueda salir, y el de atrás ya te está pitando y te está insultando" (G.6: Proveedores 1)

La disponibilidad de espacios de estacionamiento preferencial para personas mayores y con discapacidad cerca de los edificios más concurridos o visitados por estos grupos se considera una característica amigable de la ciudad. Se aboga por una mayor vigilancia sobre los comportamientos incívicos anteriormente descritos al respecto (aparcar sin distintivo o "aprovechar" el distintivo de algún familiar discapacitado para usurpar estas plazas reservadas).

En los grupos de discusión realizados aparecieron pocos conductores mayores. Los pocos mayores que conducían su propio coche relataban que no suelen trasladarse por el centro de la ciudad con este tipo de transporte. La mayor parte de las personas mayores participantes en los grupos prefieren pasear, aunque las distancias sean largas. En ese sentido, es común dejar el coche a una distancia "prudencial" del centro de la ciudad, sentido como más complicado en cuanto al tráfico, más difícil de interpretar, más sobrecargado de mensajes, y tomar posteriormente un enlace de transporte público o, simplemente, acercarse posteriormente andando al punto de destino. Esta solución implica un gasto de tiempo considerable, haciendo que resulte en muchos casos inviable para los familiares o cuidadores que acompañan a los mayores.

"Para venir al centro no cojo el coche en la vida (no admite el atasco). Me gusta más andar (en lo que buscas el sitio para aparcar y todo eso)" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Aspectos positivos:

- ❖ *El coche familiar suple los problemas o deficiencias del transporte público.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Problemas en los casos de familiares acompañantes que trabajan.*

Propuestas:

- ❖ *Crear una figura pública que cumpla la función de acompañamiento y traslado a visitas médicas y trámites para las personas mayores con algún tipo de limitación que lo soliciten.*
- ❖ *Promover en las empresas la flexibilidad de horarios para los familiares cuidadores.*
- ❖ *Crear plazas de estacionamiento para subida y bajada de personas de edad avanzada en lugares específicos.*

v. Los parkings públicos de la ciudad:

Uno de los principales problemas que supone moverse con el coche por la ciudad es el aparcamiento. En el centro y barrios colindantes existen plazas de estacionamiento regulado (OTA), por las que el usuario debe pagar según el tiempo que las utilice. Las personas con discapacidad se pueden acoger a una

91

tarjeta de tarifa diferente para el pago de estas plazas de aparcamiento, pero no existe ningún tipo de ayuda o subvención para las personas mayores. Se propone que, para las personas que visitan el centro y dejan estacionado su coche en la zona de la OTA, el transporte público durante el tiempo de estancia en el centro sea más barato o gratuito. También se sugiera que, al pagar la tarifa de la OTA, el ticket les sirviese para poder utilizar el autobús por el centro de manera más económica.

"Pago la OTA para dejar el coche y encima pago el autobús para que me acerque hasta el centro y digo: «¡joder!»" (G.6: Proveedores 1)

"Sería eso, bueno, pues con la OTA tienes el autobús" (G.6: Proveedores 1)

Además de la posibilidad de estacionamiento regulado, hay en San Sebastián parkings públicos. Existen cuatro parkings municipales sin regular de conexión con el transporte público colectivo, es decir, el aparcamiento en estos lugares es público y gratuito. Estos son parkings disuasorios, toda vez que se orientan a favorecer la utilización del transporte público y hacer desistir a los ciudadanos de utilizar los vehículos particulares. Esta iniciativa es favorable a una ciudad amigable. Aumentar este tipo de espacios conduciría, sin duda, a una mejora en el tráfico y el bienestar de la ciudad, como ya se ha evidenciado a partir de la experiencia de otras ciudades.

"Haz un aparcamiento, ¿yo que sé?, en las universidades, un aparcamiento subterráneo de cinco plantas para 3000 coches y el autobús que vaya todo el rato, (...) y que sea gratuito" (G.6: Proveedores 1)

También existen aparcamientos subterráneos en la ciudad. Algunos de estos aparcamientos son los que están situados en el centro del municipio. El principal problema que se ha encontrado en estos lugares es que muchos de ellos no están adaptados para personas con discapacidad. Hay parkings subterráneos que no cuentan con ascensor.

92

"Hay que buscar cuál es el parking que tiene ascensor"
(G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Aspectos positivos:

- ❖ Buena aceptación de los parkings disuasorios.

Aspectos negativos:

- ❖ Algunos parkings subterráneos no son accesibles.

Propuestas:

- ❖ Aumentar el número de parkings disuasorios cercanos al centro de la ciudad.
- ❖ Ayudas o subvenciones para el pago de la OTA a personas de edad avanzada y bajo poder adquisitivo.
- ❖ Abaratar el precio del transporte público para las personas que visitan el centro y dejan estacionado su coche en la zona de la OTA, durante su estancia.

3. VIVIENDA:

El estado de la vivienda es fundamental para preservar la autonomía, la seguridad y el bienestar de las personas. Habitar una vivienda adecuada, confortable y adaptada a las necesidades personales constituye una garantía de mantenimiento de la autonomía y calidad de vida. Las características del hogar influyen de forma decisiva en la relación del individuo con los recursos externos de la ciudad.

Uno de los objetivos de las instituciones públicas, tanto nacionales como internacionales, es hacer realidad el lema "Envejecer en casa", difundido desde la OCDE en los años 90. Esta prioridad lo es tanto de los Estados, por la racionalización del gasto que supone, especialmente en servicios sociales como de las personas: el 90% de la población mayor española desea seguir viviendo en su hogar habitual aún en el caso de necesitar alguna ayuda generado por situaciones de discapacidad o dependencia (Encuesta Condiciones de Vida de las personas mayores, IMSERSO-CIS, 2006).

En lo que a la vivienda se refiere, una sociedad en proceso de acusado envejecimiento, como es la nuestra, supone uno de los mayores retos. Se hace imprescindible la planificación y adaptación de las viviendas y entornos de modo que reflejen los cambios que se producen a lo largo de la vida. En definitiva, necesitamos lograr que en el diseño, tanto de viviendas como de entornos urbanos, se tenga en cuenta a las personas a medida que se hacen mayores y más frágiles. La vivienda, la salud, y la asistencia están inevitablemente interrelacionadas. Viviendas dignas y vecindarios para toda la vida impulsan la salud y el bienestar por sí mismos.

"[Vivir siempre en su casa] Lo mejor, lo primero. Yo creo que aquí todo el mundo prefería eso. Y a mí eso me parece una idea fabulosa" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

i. El problema de la accesibilidad:

Hablar de vivienda trasciende al concepto estricto de domicilio de una persona. Implica hacer referencia al entorno inmediato (vecindario) y al más amplio círculo que constituye la ciudad. Se debe trabajar para lograr que la línea divisoria marcada por la puerta de la calle no se constituya como obstáculo insalvable. En ese sentido, la mayor dificultad en torno a la vivienda es la accesibilidad a la misma o, desde la perspectiva complementaria, la posibilidad para salir de ella a fin de realizar cualquier tipo de actividad. Muchos hogares en San Sebastián tienen problemas de acceso. Los mayores obstáculos se encuentran en viviendas antiguas sin adaptar. Más de tres de cada cuatro mayores donostiarros viven en un edificio con una antigüedad superior a 30 años (Censo, 2001). El 26.5% reside en un edificio construido hace sesenta años o más. Desde las administraciones públicas se está intentando solucionar el problema de adaptación con diferentes iniciativas.

"Las viviendas nuevas están bien" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Pero hay mucha antigua" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

– **Edificios:**

La no disponibilidad de ascensor es la mayor barrera con la que se encuentran estos edificios en relación a la salida a la calle de sus ocupantes. Según los datos del Censo de 2001, un tercio de la población mayor de la ciudad vive en edificios de más de una planta que no cuentan con ascensor. Desde el Ayuntamiento y la Diputación se está intentando solventar este problema a través de ayudas económicas a las comunidades de vecinos que deciden instalar un ascensor en su edificio. Estas ayudas económicas suponen el 20% del presupuesto total sin I.V.A., pero es necesario cumplir una serie de requisitos. Cuando en el edificio habita una persona de 70 años o más las condiciones exigidas por el ayuntamiento son más flexibles y fáciles de cumplir.

"Yo vivo con mis padres, ellos viven en una casa que tiene 50 años. Esa casa no tiene ascensor. Están los dos impedidos en silla de ruedas. No pueden bajar a la calle, es imposible" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Yo vivo en un primero y tengo que subir 27 escaleras (...) vivo en un primero, pero las subo con trabajito" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"La que se viene con el carrito de la compra lleno y que se tiene de subir los 8 escalones y no puede sola (...) pues se dan cuenta que el ascensor ese va a venir bien para todo tipo de gente" (G.6: Proveedores 1)

"La parte vieja tenemos condenada a la gente al aislamiento (...), porque no tienen ascensores" (G.7: Proveedores 2)

"Todavía hay mucha gente que, sobre todo en la parte vieja, vive prácticamente forzada a no moverse de su domicilio" (G.7: Proveedores 2)

Pero también existen problemas de acceso en los edificios que cuentan con ascensor. Muchos de estos edificios tienen unos cuantos peldaños que hay que superar en algún momento.

"Nada más entrar al portal tienes trece escalones, que el ascensor está arriba" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Las escaleras nada más salir del ascensor: dos o tres escalones (...) Claro, si coincides con alguien en el portal te ayudas" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

También desde el Ayuntamiento se ofrecen ayudas económicas para ubicar rampas y plataformas en los edificios que sufren estos inconvenientes. Pero acceder a estas ayudas resulta en muchos casos complicado. Además de las trabas burocráticas y requisitos que se precisan, se enfrentan a la eventual oposición de la comunidad de vecinos y, en algunos casos, del dueño del local comercial situado en la planta baja de muchos edificios de viviendas. Que

todas las personas del edificio estén de acuerdo en la necesidad de ascensor u otro elemento que facilite la accesibilidad no siempre es fácil. Tampoco lo es que el propietario del local comercial que ocupa la planta baja del edificio esté de acuerdo en prescindir de una parte de su espacio para ubicar el hueco del ascensor (situación análoga a la de los empresarios de la hostelería que deben construir aseos adaptados en sus locales para cumplir con las nuevas normativas). Estas situaciones generan conflictos difíciles de resolver.

"En teoría existen esas ayudas, pero en la práctica no"
(G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Las comunidades de vecinos procuran adaptar" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Pero seguro que habrá alguno que protestará, porque no somos nada solidarios. Hasta que no te toca... La gente pasa mogollón" (G.6: Proveedores 1)

"Andan de pique los locales con la comunidad por los ascensores. Es el plato de cada día desde hace ya unos años" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Los ayuntamientos protegen mucho de que si hay un enfermo en la casa tiene más fuerza para poner [ascensor]"
(G.3: H, 75+ años, estatus medio)

En algunas comunidades de vecinos las diferencias de opiniones respecto a la puesta de ascensor en el edificio se han resuelto con una llave. Las personas que costean el pago del ascensor disponen de una llave privada para utilizarlo. De esta manera, el ascensor es utilizado únicamente por los inquilinos que han sufragado los gastos de instalación del mismo.

"Los inquilinos había algunos que tenían llave para el ascensor, porque había gente que se había negado" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Además de estos impedimentos, en muchos edificios existe una dificultad añadida: muchos edificios antiguos no poseen un hueco suficiente de escalera

para colocar el ascensor en el interior del inmueble. Como solución se están instalando ascensores exteriores que intentan solventar este problema, si bien esta solución choca con razones estéticas en determinados lugares (Ver epígrafe *Vivir en el centro* en el apartado de *Vivienda*). Además, muchas veces el acceso a estos ascensores exteriores se debe realizar a través de algún peldaño, por lo que la limitación en la accesibilidad sigue existiendo. Hay que tener en cuenta que un solo escalón puede ser un obstáculo insuperable para una persona con problemas de movilidad.

"Por ejemplo, en Alza están haciendo ascensores exteriores (...) Siempre hay que subir o bajar ocho peldaños, entonces no es que te solucionen mucho para una silla de ruedas" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Hay muchos (ascensores) que están a varios metros, hay 10 ó 15 escalones hasta la puerta del ascensor" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"No cabe en la planta y tú sales de casa y, o tienes que bajar escaleras, o subir" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Hay casas antiguas que no tienen opción. No hay hueco (...) no tienen posibilidad" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Existe un servicio de la Cruz Roja que tiene como objetivo ayudar a subir y bajar a personas en sillas de ruedas de sus viviendas en edificios que no disponen de ascensor. Este programa es muy bien valorado por las personas cuidadoras y en situación de dependencia. En su opinión, esta iniciativa debería ser apoyada desde el Ayuntamiento, e incluso podría pasar a ser un recurso más de los servicios sociales municipales, toda vez que, como se contempla con cierta resignación en la cita siguiente, no se considera que el encargado de resolver este tipo de situaciones tan comunes como problemáticas deba ser una organización de voluntariado (opinión obviamente discutible)

"Hay un Servicio de la Cruz Roja, un servicio de voluntariado que suelen venir a ayudarte a bajar las sillas. Para que puedas pasear con ellos. Pero claro, es un servicio de voluntariado" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Aspectos positivos:

- ❖ *Existen ayudas económicas para la instalación de ascensores, rampas y plataformas.*
- ❖ *Ascensores con "llave" para las comunidades de vecinos con desacuerdos en su instalación.*
- ❖ *Ascensores exteriores para aquellos edificios en los que no hay suficiente espacio en el interior para la instalación*
- ❖ *La administración obliga a los propietarios de los locales a aceptar la instalación de ascensores en sus edificios.*
- ❖ *Servicio de la Cruz Roja para movilizar a personas en sillas de ruedas que viven en edificios sin ascensor.*

Aspectos negativos:

- ❖ *No disponibilidad de ascensor en edificios antiguos.*
- ❖ *En algunos edificios se accede al ascensor a través de algunos escalones.*
- ❖ *Oposición de la comunidad de vecinos y propietarios de locales para la instalación de ascensores.*

Propuestas:

- ❖ *Adaptar los edificios (implantación de ascensores, rampas, plataformas...)*
- ❖ *Asumir y generalizar el proyecto de la Cruz Roja de ayuda a personas en sillas de ruedas para entrar y salir de sus viviendas.*

– Hogares:

Pero además de los problemas de acceso a las viviendas existen problemas de adaptación en el interior de las mismas. En el diseño actual de los hogares, en la arquitectura de interiores, no se prevén las dificultades que pueden existir a lo largo de todas las etapas vitales de la persona. En la vejez, la capacidad física se limita progresivamente y las posibilidades de manejarse en un hogar no adaptado se van restringiendo. Se hace necesario repensar los hogares del futuro para que en su diseño se tenga en consideración este importante aspecto, máxime a partir de los datos aportados relativos al progresivo envejecimiento de nuestras sociedades.

99

"Mi suegra, que es muy práctica, me decía... esta casa es una adosada, tengo escaleras en casa, ¿no?, y mi suegra me decía: «bueno, esta casa, con toda la ilusión que tú tienes y lo bonita que la tienes, te va a durar hasta tal edad, luego te tendrás que cambiar, porque estas escaleras ya verás qué coñazo, lo que ahora te parece tan bonito, las escaleras dentro de la casa...»" (G.6: Proveedores 1)

"Mi casa sí, la he ido adaptado yo (...) pero el día que le pase algo a mi mujer, a ver qué hago" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Aunque también existen ayudas para la adaptación de la vivienda son bastante limitadas y no todo el mundo las conoce. Parecería que el ámbito privado, domiciliario, es únicamente responsabilidad personal o familiar, recayendo la obligación de adaptarlo a las circunstancias en los propietarios individuales. El sector de población más desinformado sobre estas ayudas son las personas de edad más avanzada. Las necesidades de adaptación de la vivienda son, en muchos casos, complejas y, correlativamente, costosas en todos los sentidos. Adaptar los baños, sustituir la bañera por el plato de ducha, instalar los soportes para apoyarse o trasladarse... son algunos de los elementos de adaptación más comunes. Existen muchas posibilidades para convertir la vivienda en un lugar más accesible, pero pocas se utilizan. Las causas del poco uso de estos recursos son, fundamentalmente, el desconocimiento y su carestía.

"Debo tener todos los pucheros arriba que no me puedo bajar. La casa es el desorden porque no puedo guardar nada. Debo tener aquí todo, a la vista" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"La adaptación de la vivienda no es siempre fácil" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

La adaptación de la vivienda puede ser aún más complicada cuando el piso no es en propiedad. En los grupos se discutieron las limitaciones con las que se

100

encuentran las personas que viven en hogares alquilados a la hora de necesitar adaptarlos.

"La adaptación de la vivienda no siempre es fácil de primero a lo mejor no es ella la dueña es alquilada y el dueño no te da permiso" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Aspectos positivos:

- ❖ *Existen ayudas para la adaptación de la vivienda.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Las ayudas públicas para la adaptación son limitadas y poco conocidas.*
- ❖ *Poco uso de los recursos para adaptarla vivienda a causa del desconocimiento y el elevado precio.*
- ❖ *Problemas de adaptación en viviendas alquiladas.*

Propuestas:

- ❖ *Trabajar en el desarrollo de un nuevo diseño de interiores que tenga en cuenta las distintas etapas vitales.*
- ❖ *Informar adecuadamente sobre las posibilidades de ayuda para la adaptación de viviendas.*

ii. Los arreglos y el mantenimiento:

Tan importante como la accesibilidad es el mantenimiento cotidiano de la vivienda. Este aspecto, sin embargo, pasa desapercibido y no es tenido en cuenta por la Administración. Como ya se ha comentado, los hogares en los que viven las personas mayores son frecuentemente antiguos y necesitan un mantenimiento continuado.

"Muchos ancianos viven en casas antiguas que no las han tocado, sobre todo los que no han tenido poder adquisitivo (...) No las han tocado desde hace muchísimos años, ni una mano de pintura" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Te encuentras con viviendas en una situación muy lamentable" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

El mantenimiento de la vivienda resulta un problema para muchas personas mayores, y también lo es encontrar soluciones para la reparación o sustitución de elementos sencillos. Las reparaciones más sencillas del hogar pueden convertirse en un gran contratiempo. Sustituir una bombilla, arreglar un enchufe, cambiar un grifo,... son situaciones corrientes en la vida diaria. Muchas personas mayores que no pueden resolver estas situaciones por ellas mismas buscan ayuda en familiares, vecinos y amigos. La familia y los vecinos conforman una gran red de apoyo para solventar todos los problemas que las administraciones no cubren. (Ver epígrafe *Redes y Apoyo Social*). También se constata, con cierta nostalgia pero también con evidente angustia, la reducción progresiva de las redes familiares (en cuanto al tamaño de las mismas y en cuanto a la *difuminación* progresiva del parentesco más alejado) y la progresiva pérdida de *comunidad* entre los vecinos, tendencias que, proyectadas en el futuro, dibujan un panorama lleno de complicaciones para los mayores. En los grupos se propone crear una figura profesional municipal que pudiera hacerse cargo de estos pequeños arreglos en los hogares que más lo necesiten. Otra iniciativa similar puede ser la subvención desde el Ayuntamiento de este tipo de servicio a empresas privadas, de tal manera que el coste para el usuario sea nulo o proporcional a sus ingresos. Nuevamente nos encontramos con las pequeñas barreras, una vez que se hayan derribado, con el esfuerzo de todos, las grandes fronteras.

"Para cambiar una bombilla no tienen quien les ayude (...) Mi marido [cartero]... mil veces está repartiendo en casas y le dicen: «te voy a pedir una cosa que me da un poco de vergüenza, ¿te puedes subir a la escalera y cambiar esa bombilla?, porque yo no me puedo subir» (...) Hay un montón de chorradas, que nos parecen chorradas, pero que la gente mayor no las puede hacer sola (...) Hablamos de asistente para grandes problemas, pero a lo mejor

tendrían que tener una persona que se fijara en esas chorradas" (G.6: Proveedores 1)

"Ahí tendrían que estar los servicios sociales, para hacer cosas simples (...) cambiar una luz, arreglar un grifo" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Aspectos positivos:

- ❖ *La familia y las redes comunitarias cubren esta necesidad.*

Aspectos negativos:

- ❖ *No existen servicios ofertados por la administración que cubran esta necesidad.*

Propuestas:

- ❖ *Crear una figura, dentro de los servicios sociales, encargada de arreglos cotidianos (sustitución de bombillas, arreglo de grifos, etc.), o subvencionar a empresas privadas para la gestión este servicio.*

iii. El cambio de vivienda:

Cuando los problemas de accesibilidad de la vivienda y el entorno se hacen insostenibles algunos mayores toman la decisión de cambiar de domicilio. Trasladarse a otra casa o a otro barrio no es una medida fácil de tomar para estas personas.

"Luego hay muchos mayores que no dejan su casa a pesar de las dificultades" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Mis padres han tenido que cambiar de casa (...) porque, claro, vivían en un cuarto sin ascensor y no había opción" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

El cambio de vivienda conlleva consecuencias de desarraigo, inadaptación, ruptura con la red de vecinos y comerciantes, etc. En definitiva, un cambio en el entorno cercano del individuo, contexto en el que han aprendido a desenvolverse, que se sustituye por un nuevo ambiente que, aunque más "amigable", genera una mayor sensación de inseguridad. La mudanza, sobre

todo si significa cambiar de barrio, puede afectar al estado de ánimo, a la participación de las personas en el entorno, y a la propia salud.

"El cartero me dice: «cuando la veo en la calle San Martín la veo distinta, cuando la veo en Riberas la veo apagada»" (cambio de domicilio, cambio de barrio) (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Si no, tienen que desplazarse a un barrio totalmente nuevo, que no conocen a nadie. Que después de estar toda la vida viviendo... Entonces, eso no les puedes hacer, porque rompemos todos los esquemas de todo: de vecindad, de amigos, de todo" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Es fundamental rodearte de personas que conoces. Eso es fundamental" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Cambiar de domicilio puede tener consecuencias psicológicas y sociales evidentes, pero también conlleva problemas económicos derivados. Para sustituir la vivienda es necesario, en la mayoría de los casos, la venta del hogar antiguo y la adquisición del nuevo. Vender y comprar una vivienda, más todavía en el periodo de crisis económica actual, entraña muchas dificultades. Asimismo, si no se cuenta con algún familiar capaz de asesorar sobre esta cuestión, la compraventa aparece rodeada de un halo de temor por parte de los mayores, que pueden llegar a resignarse a permanecer en unas condiciones desfavorables ante el miedo de resultar engañados de alguna manera y perderlo todo.

"Pero tienen el problema que tienen que vender el piso viejo y no lo consiguen vender, claro" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Aunque vendas tu piso no tienes opción para comprar otro" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

En definitiva, asumir un traslado de vivienda es percibido por las personas mayores como una opción que en estos momentos entraña muchos riesgos. Por ello, solicitan ayuda a la administración para promover y facilitar esta medida en los casos que resulte necesario.

Aspectos positivos:

- ❖ *La mudanza a entornos más accesibles supone una mejora en la calidad de vida.*

Aspectos negativos:

- ❖ *El cambio de domicilio supone muchas veces la pérdida de redes sociales y de apoyo.*
- ❖ *Problemas actuales para la venta y compra de viviendas.*

Propuestas:

- ❖ *Ofrecer asesoramiento para las operaciones de compra y venta de inmuebles.*

iv. Alternativas de alojamiento:

En los grupos también se habló de algunas de las posibilidades de vivienda que ellos barajaban en el caso de necesitar ayuda. La primera opción, preferente, es siempre seguir viviendo en el propio domicilio con las ayudas y adaptaciones que sean necesarias. Manteniendo la autonomía e independencia siempre que sea posible y próximos a la red de apoyo (hijos/as, vecinos/as).

"Como mi casa es bastante hermosa (...) pues aunque sea me hacéis un apartamento chiquitín que esté al lado de vosotros [hijos] (...) Sin estar dentro de esos hijos. Sin estar invadiéndoles la vida, pues estar cerca de los hijos" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

La residencia siempre aparece como última opción y exclusivamente para casos de necesidad evidente, cuando una persona no puede valerle por sí misma o se ven afectadas sus capacidades cognitivas. (Ver epígrafe *Residencias en Servicios Sociales y Sanitarios*)

105

"Adaptar viviendas a la persona, no la persona a la residencia. Y entonces, la persona en su casa, pero asistida. De tal manera que la persona pueda vivir en su domicilio, pero tenga a una persona que vaya a hacerle compañía o ayudarle a esto, ayudarle a lo otro (...) Porque en la residencia es muy triste" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Una posibilidad de vivienda que se propuso en uno de los grupos es un hogar conformado por personas que se conocen entre sí pagando servicios centralizados comunes. Las "comunidades de gente mayor".

"Lo que se está hablando ahora mucho en personas de mi edad [60 años] es: varios amiguetes... o sea (...) residencias no grandes, sino pequeñitas y entonces (...) si resulta que tres amiguitas o amiguetes, o cuatro o tres matrimonios, o lo que sea, se juntan en residencia pequeñitas que les organizan eso, pero lo pagan ellos, eso sería ideal. (...) Comunidades, comunidades de gente mayor (...) lo estoy oyendo muchísimo" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

También se valoraba positivamente la construcción de viviendas adaptadas, reducidas y asequibles por parte del Ayuntamiento para personas mayores que precisen necesario el cambio de hogar. Este tipo de viviendas podrían estar repartidas por todas las zonas de la ciudad.

"Sería construir viviendas, pero la propia administración. Que sea propietaria de una viviendas asequibles con pocos metros cuadrados" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

106

Aspectos positivos:

- ❖ *El hogar habitual como vivienda deseada mayoritariamente.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Mala percepción de las Residencias.*

Propuestas:

- ❖ *Fomentar el desarrollo de formas residenciales alternativas, como pequeñas residencias en las que se atiende a un grupo de personas que pagan de forma proporcional los servicios recibidos.*
- ❖ *Financiar este tipo de solución que evita el ingreso en grandes residencias para mayores.*

4. REDES Y APOYO SOCIAL

Las relaciones sociales son importantes a lo largo de la vida de todos los individuos. En la vejez la repercusión de estas relaciones tiene aún más importancia en tanto que es un momento vital caracterizado por las *pérdidas* (en diversos sentidos), la retirada paulatina de la persona a ámbitos más limitados y acotados, y la creciente necesidad de recursos o apoyos para sobrellevar el día a día. Cuando se habla de redes sociales está implícita la idea de intercambio de apoyos, elemento sobre el que se constituye la esencia de la configuración de las redes. Las redes sociales proveen de un sistema informal que tiende a satisfacer aquellas necesidades no cubiertas por el sistema formal. Las redes se estructuran y reestructuran para conservar o aumentar los recursos.

i. La familia:

La familia suele ser la principal red social para las personas mayores. Hablamos de una red "primaria", pero no se puede incurrir en el error derivado de una naturalización de tales vínculos (si traducimos vínculos como compromisos, obligaciones). Los vínculos familiares sustentan, no obstante, de forma generalizada, unas relaciones de reciprocidad en la que unos y otros invierten su tiempo, elemento principal del intercambio, recurso tan imprescindible como variable a lo largo de las distintas etapas de la vida del individuo. La familia conforma una importante estructura de apoyo para todos sus componentes: tanto mayores como adultos y niños, dan y reciben ayudas, de distinta índole, en diferentes situaciones o contextos.

Las tareas de cuidado familiar tienen una relevancia muy importante en nuestro país. Resaltar la ayuda prestada por las personas mayores a otros hogares o a miembros de la familia resulta inexcusable. El valor de la solidaridad familiar y del concepto de reciprocidad, es un elemento fundamental de la estructura de nuestra sociedad, en la que la familia sigue siendo la unidad de referencia para los mayores, tanto a la hora de recibir cuidados como de ser objeto de su solidaridad.

– Apoyo informal prestado:

Entre las personas mayores la práctica de solidaridad familiar más realizada es el cuidado de nietos/as. Existe un número muy importante de mayores que realiza estas tareas de apoyo. Según los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida de las personas mayores (IMSERSO-CIS, 2006), entre las personas mayores que tienen nietos (un 92.4% del total de mayores) tres de cada cuatro (72,5%) declaran haber ayudado a sus hijos en su cuidado cotidiano, en la actualidad o con anterioridad. Este acto de apoyo durante el tiempo en el que los hijos permanecen trabajando, es una de las habilidades con la que ha sabido responder la familia al problema de la conciliación entre la vida familiar y laboral. Los abuelos son un recurso muy utilizado para poder compatibilizar los horarios y exigencias del trabajo con el mantenimiento de la familia. En la actualidad, la cifra de personas mayores que asumen el cuidado de sus nietos mientras los padres trabajan es de uno de cada cuatro (24.9%).

En los grupos se discutió de forma recurrente sobre este asunto, quedando evidenciado cómo el apoyo de los abuelos/as a los hijos/as en el cuidado de nietos/as es muy común.

"Los abuelos pasamos también muchas horas, más las abuelas, con los nietos. Porque se le echa una mano a los hijos que están trabajando (...) Y las abuelas tan felices y ahí meten muchas horas con los nietos. Yo veo una ONG *Abuelas sin fronteras*" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Yo a la ikastola, todos los días al nieto le llevo y ahora iré a darle un beso a la nieta, que sale a la hora de comer" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Los datos de la Encuesta muestran de qué modo esa ayuda es, además, constante, no siendo una solución provisional o una alternativa ante una situación eventual. El 43,3% de las personas que cuidan a sus nietos en la actualidad lo hace todos los días, y casi uno de cada tres (30.9%) varias veces a la semana. Es decir, el cómputo de ayuda semanal asciende al 74,2% de los

109

abuelos. Los abuelos y abuelas en nuestro país ejercen su rol de apoyo con una altísima intensidad. Queda abierto el debate sobre los efectos de dicha intensidad encontrando en los grupos opiniones contrapuestas al respecto. Para unos, el cuidado de nietos "da vida", mientras que otros preferirían otras soluciones que los emanciparan de esta tarea, ceñida normalmente a estrictos horarios.

"Hay algunas amoñas que están absolutamente esclavizadas (...), muchas disfrutando, los dos extremos (...) gente que disfruta muchísimo y gente que les ves muy, muy quemada" (G.6: Proveedores 1)

"Pero voluntaria, no obligatoria" [hablando sobre la ayuda en el cuidado de nietos] (G.6: Proveedores 1)

Además de la incidencia del cuidado de nietos en la vida de los abuelos/as cuidadores/as, se hace evidente su repercusión en la economía familiar. El apoyo de los abuelos y abuelas resta un gasto indudable a las familias. Resulta interesante indicar cómo este input económico, por su naturalización, por su invisibilidad, queda fuera de los cálculos familiares, que siempre enfatizan el tremendo coste que genera el cuidado de una persona mayor, fundamentalmente en el caso de una persona dependiente.

"Mientras pueda la abuela tirar del carro..." (G.6: Proveedores 1)

"Es que o pagas la guardería o pagas el audi" ((G.6: Proveedores 1)

Ahora bien, muchas veces esta necesidad de apoyo, con las consiguientes ventajas económicas, viene generada por la rigidez de los horarios de las guarderías, incompatibles con el trabajo de los padres. Los datos del Eurobarómetro de 2008⁴ indican que la medida política prioritaria en la mejora de la vida familiar para los españoles es el acceso más flexible a las

⁴ Eurobarometer: *Family life and the needs of an ageing population. Analytical report, 2008.*

guarderías, con casi ocho de cada diez entrevistados que escoge esta opción como preferente.

Pero la ayuda que ofrecen las personas mayores a sus familias no se queda sólo en el cuidado de nietos/as. Existe una importante red de apoyo informal por parte de los mayores a sus familias.

"A la mañana me levanto, preparo el desayuno a mi nieto, (...) hago la compra. Luego hago la comida, pues, hay veces que son 4 de mi hijo más yo 5 (...) y a veces viene mi otra hija con su marido (...) siete todos los días tengo. Y yo hago la comida" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

<p><i>Aspectos positivos:</i></p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>La familia como principal red social.</i>❖ <i>Importante estructura de apoyo recíproco.</i> <p><i>Aspectos negativos:</i></p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Las responsabilidades familiares restan tiempo a otro tipo de actividades.</i>❖ <i>Sobrecarga</i> <p><i>Propuestas:</i></p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Mejorar las posibilidades de compatibilizar trabajo y cuidados.</i>❖ <i>Flexibilizar el horario de guarderías.</i>
--

– **Apoyo informal recibido:**

Este apoyo es, normalmente, recíproco. Los mayores ayudan a hijos e hijas, y a la inversa. En el caso de personas cuidadoras de dependientes o frágiles el peso de la ayuda es también considerable. Según los datos de la Encuesta de Apoyo Informal (IMSERSO, 2004) hay en nuestro país más de un millón de personas que se dedican a tareas de cuidado de personas mayores.

El trabajo del cuidado de una persona mayor en situación de dependencia es difícil de compaginar con la vida familiar y el trabajo remunerado. En algunos casos este sobreesfuerzo tiene incidencias negativas en las familias. Al igual que en el cuidado de nietos existen las dos posiciones al respecto.

"Tener una persona mayor, ya en un estado pues terminal o estando en casa, machaca mucho a la familia, los hijos" (G.6: Proveedores 1)

"Para mí fue una satisfacción hacer lo que estoy haciendo con mi madre" (G.6: Proveedores 1)

En nuestra sociedad el cuidado de las personas mayores recae principalmente en las familias y, fundamentalmente, en las mujeres. La escasez de recursos sociales adaptados a las necesidades personales y el contundente rechazo de alguno de ellos, como es el caso de las residencias, generan esta situación. (Ver epígrafe Servicios Comunitarios de de Salud). Otra cuestión importante es la creencia compartida de que los hijos/as son responsables del cuidado de sus padres. Pero, aunque esta opinión sigue siendo compartida por muchas personas, está aumentando la posición que considera al Estado como el principal responsable del cuidado de personas dependientes, siendo frecuente la referencia al "abandono" (con todo el peso del término) que experimentan muchos mayores por parte de las administraciones públicas una vez que ha terminado su etapa productiva.

"Es mi obligación moral" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Yo no quiero que me cuide mi hija" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Ahora piensas así, pero es que nuestros padres han pensado siempre lo mismo: que los hijos tenían que cuidar a los padres" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Nunca nadie me echó una mano. Tantos años aquí, aquí vivo, tantos años aquí y no tuve nadie que me echase una mano" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Aunque no tenga hijos esa persona, no se tenga que sentir inferior que las que los tienen" (G.6: Proveedores 1)

Aspectos negativos:

- ❖ Escasez de recursos sociales adaptados a las necesidades personales.

Propuestas:

- ❖ Mejorar las posibilidades de compatibilizar trabajo y cuidados.
- ❖ Atender a las necesidades de las familias con personas dependientes a su cargo.

ii. Los vecinos:

Otra red de apoyo muy importante para las personas mayores es la vecinal. Los vecinos juegan un papel muy importante en la vida de las personas mayores, muy especialmente para los que viven solos. En ocasiones, los vecinos pueden ser considerados una especie de extensión de la propia familia, y su trato con ellos obedece a formas familiares comunes.

"Cuando mis hijos se van de vacaciones yo no me quiero quedar sola y me voy con la vecina a dormir" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Su apoyo, cuando no tiene familia, es toda la vecindad" (G.7: Proveedores 2)

"Las personas mayores tienen contacto de familia [con los vecinos]" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

En nuestro país, las redes de apoyo informal, como la familia y los vecinos generan lazos sólidos y estables. Estas redes de apoyo pasan, sin embargo, desapercibidas en el momento de contabilizar los recursos sociales utilizados y disponibles. Desde los grupos se propone visibilizar la importancia de estas redes otorgándoles el valor social que se merecen. El reconocimiento público es una buena herramienta para promover y revitalizar este tipo de redes.

"Hay que valorarlo mucho más (...) Personas que se pasan ayudando cinco, diez años a una vecina que vive sola y nadie se entera (...) No sacamos eso nunca, no le damos

valor (...) Es impresionante la ayuda que dan los vecinos a todas las personas que viven solas" (G.7: Proveedores 2)

Con todo, el horizonte, cargado de la nostalgia del tiempo pasado, de vecindarios vitalicios en que los residentes, reconociéndose y respetándose como iguales, vivían en armonía, choca con la constatación de las actuales condiciones de vecindad, caracterizadas por los individuos como fundamentalmente anónimas, impersonales, frías. Por más que posiblemente la concentración de personas en el espacio haya aumentado, la sensación generalizada es de soledad, aislamiento en burbujas cada vez más individuales.

"Yo también pienso que ahora somos más impersonales en la vecindad" (G.6: Proveedores 1)

"Antes los vecinos eran para todo, ahora te da vergüenza pedir favores" (G.6: Proveedores 1)

Entre las causas del deterioro de la red vecinal se podrían citar el nuevo diseño de edificios: grandes superficies compuestas de muchas viviendas y con pocos espacios comunes, el diseño de los nuevos barrios: poco habitables en sus espacios al aire libre, barrios residenciales compuestos sólo por viviendas y sin comercios, así como la tendencia de las sociedades modernas a constituirse en entes cada vez más impersonales, al tiempo que más centrados en el individuo, estableciendo nuevas formas de diferenciación a través del consumo.

"A lo mejor las generaciones de ahora son más egoístas que las de antes" (G.7: Proveedores 2)

"El propio edificio también condiciona, porque donde se dan mejores relaciones de vecindad (...) no es lo mismo vivir en una torre de diez pisos y cuatro puertas" [Argumentando sobre la paradójica disminución de relaciones de vecindad a medida que aumenta el número de residentes en un espacio común] (G.7: Proveedores 2)

"También depende de los barrios, es decir, de la vida que tenga cada barrio" (G.7: Proveedores 2)

"Gros es el barrio que tiene más mixtura y más mezcla de comercio, local, vivienda, taller... El centro se ha quedado muerto porque con lo que subieron los precios en los últimos años, los bancos y las grandes oficinas, desertizaron las viviendas (...). En los barrios nuevos no se da esa mixtura porque ya funciona de otra forma distinta" ["vida de barrio", en barrios con todo tipo de servicios, tipologías de vivienda, etc.] (G.7: Proveedores 2)

Se propone que en el diseño de los nuevos barrios de la ciudad se tengan en cuenta todos estos aspectos en favor de la red vecinal, una vez que hemos constatado la importancia que tiene para los ciudadanos en nuestro país. Sería muy deseable poder reducir la segregación residencial, diseñando viviendas para gente de todas las edades y grupos familiares dispares, con espacios comunitarios donde se fomenten las relaciones entre vecinos, y barrios "mixtos" donde los hogares, las tiendas y los espacios verdes se entremezclen y permitan la vida en común.

Aspectos positivos:

- ❖ *Red vecinal considerada como una extensión de la familiar.*
- ❖ *Apoyo constante.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Pérdida paulatina de la red vecinal en la sociedad moderna.*

Propuestas:

- ❖ *Modificaciones en el diseño de urbanizaciones y espacios comunitarios para permitir un mayor número de interacciones entre vecinos.*
- ❖ *Fomentar el desarrollo de vecindarios heterogéneos para evitar la segregación.*

iii. Los comerciantes:

Otra red de apoyo muy relevante en la vida de los mayores es la de los comerciantes. Los dueños y dependientes de los pequeños comercios a los

que acuden diariamente forman un elemento muy importante en el ámbito de las relaciones sociales. La asiduidad con la que acuden los mayores a estos pequeños establecimientos crea lazos de amistad entre comerciantes y mayores, e incluso estos lugares se establecen como punto de encuentro con otras personas, en muchos casos vecinos o amigos, sitios donde relacionarse, donde compartir experiencias e informaciones, donde socializarse.

"Pero, si te das cuenta es, sobre todo, la gente mayor los que están acostumbrados a hacer la compra allí. Sólo es que se relacionan con el comerciante" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Hay señoras que de coincidir ya se han hecho amigas" (G.6: Proveedores 1)

"Y ellas se conocen todas" (G.6: Proveedores 1)

La relación entre comerciantes y personas mayores es distinta a la que mantienen con otros tipos de clientes. Los mayores son una clientela fiel, buena conocedora de los productos que adquieren, compradores diarios y demandantes de una atención personalizada, generando así una relación de confianza con el comerciante. Mayores y comerciantes se conocen. En ocasiones, esta relación hunde sus raíces en el propio pasado familiar de unos y otros.

"Donde siempre (...) con el mismo carnicero, las pescadoras... Porque la pescadora, pues era la madre y luego se ha quedado la hija y el carnicero igual, además éramos amigos, y ahora está el hijo, pues yo siempre voy allí" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Ya me conocen y saben enseguida lo que ya quieres, y la pescadora me dice muchas veces: <lévate esto> Y le digo: <bueno> Pues le hago caso" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Es gente, pues eso, más que fiel es, ya, de casa" (G.6: Proveedores 1)

Estas relaciones que se crean entre comerciantes y otros clientes tienen además una virtud añadida y es que unos y otros se constituyen como una red de control de la salud de la persona mayor. Ellos como observadores cotidianos advierten los cambios en la salud de los mayores e incluso reparan en sus ausencias.

“Entre ellas se tienen muy controladas” (G.6: Proveedores 1)

“Su hijo, su marido, estás viendo que no se da cuenta y tú vas viendo, porque le ves todos los días (...), que esa persona no está bien” (G.6: Proveedores 1)

La constatación del valor socializador de estos espacios lleva a plantear la posibilidad para la Administración de utilizar las ventajas de la red social constituida en torno al comercio tradicional en la detección de casos graves de aislamiento, necesidad de recursos... Asimismo, se plantea la opción de utilizar los pequeños comercios como puntos de información de las posibilidades que ofrece la ciudad para las personas mayores (Ver epígrafe Comunicación e Información) sobre las dificultades para llegar a la población mayor y, así, la potencialidad de esta vía articulada en torno a espacios cotidianos). Y es que, en definitiva, hablamos de personas que, dentro de su rutina, incorporan la compra diaria, bien por la dificultad de acarrear compras más voluminosas (semanales), o bien, simplemente, por el gusto de realizar esta tarea diariamente.

“Yo, por ejemplo, tengo clientas que vienen todos los días a por un gallito, a por un lenguadito, todos los días, o sea, durante... llevan viniendo durante treinta años, o sea, y es que el día que no vengan es porque se habrán muerto o no podrán venir. Pero para ellas salir a por el periódico a donde tal, a por el lenguadito a donde el otro y a por las naranjas a donde el otro, pues es su vida” (G.6: Proveedores 1)

“[Discutiendo sobre los peligros que entrefían para los mayores determinadas rutinas en días de viento, lluvia intensa o nieve] Los aitonas si no bajan a comprar el periódico (...) son gente de costumbres, entonces, si ellos saben que a las diez bajan a la calle a por el periódico, pues bajan a las diez a por el periódico” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Los pequeños establecimientos, donde el trato es cercano, son los lugares preferidos para las personas de más edad. En muchas zonas de la ciudad, sobre todo en los barrios más nuevos, estos comercios se están sustituyendo por grandes superficies ubicadas, en la mayoría de los casos, lejos de los centros urbanos y de las viviendas. Acceder a estas grandes superficies tampoco es fácil, lo que supone, nuevamente, un problema de exclusión para muchos mayores. Estos espacios se organizan en torno al automóvil, con los inconvenientes que suponen para gran parte de las personas mayores.

“Cada vez hay menos gente en los comercios [pequeños]” (G.6: Proveedores 1)

“A la gente joven no nos cuesta nada movernos (...) Ellos [las personas mayores] quieren comodidad, y la comodidad la tienen en la puerta de casa” (G.6: Proveedores 1)

En relación al lugar donde llevar a cabo las compras, el elemento espacial del consumo, las preferencias de mayores, adultos y jóvenes se enfrentan o, cuando menos, difieren. Para los jóvenes y las personas que trabajan, la comodidad se encuentra en las grandes superficies, adonde llegan en coche, encuentran menos dificultades para aparcar, y pueden realizar sus compras a horas en las que muchos de los pequeños comercios ya están cerrados. Las personas mayores, así como otras que tienen la posibilidad de hacer la compra a lo largo del día (o que carecen de posibilidad para desplazarse a lugares fuera de la cobertura del servicio de transporte público), prefieren los lugares pequeños de trato directo y aprecian ser aconsejados por los comerciantes. Tradicionalmente, se dice de estas personas que “saben comprar”, al tiempo

que se le atribuye al vendedor especializado un conocimiento experto ("saber lo que se vende", más que "saber vender", sinónimo de engaño) inalcanzable para los procedimientos estandarizados de formación del personal de las grandes superficies, donde el ofrecimiento de ayuda por parte del vendedor, muestra de deferencia y aspecto positivo en etapas históricas anteriores (y aun en la figura del vendedor minorista), es tomado más como una invasión por parte del comprador que como un recurso positivamente valorado.

"Mira lo que me gusta de la gente mayor, que sabe comprar" "No les metes gato por liebre" "No tienen pelos en la lengua" "Ellas no se callan" (G.6: Proveedores 1)

"Van a las mismas tiendas porque saben que no les timan" (G.6: Proveedores 1)

"Saben observar, saben escucharte (...) tienen experiencia"

"El tiempo de ellos es más lento, (...) nuestro tiempo (...) es más caro (...) Vivimos demasiado rápido y ellos viven más despacio" (G.6: Proveedores 1)

En este escenario de compras rutinizadas, en las que los tiempos del hogar están milimétricamente calculados, un eventual cese de actividad de un comercio tradicional es sentido como un gran inconveniente. De hecho, en los grupos es difícil obtener de los mayores una proyección hacia un futuro sin "su" tienda. El "no sé" de la cita siguiente no hace referencia a un lamento, sino, simplemente, a un desconocimiento real de las alternativas que un repentino cierre llevaría a plantearse a la persona mayor para seguir realizando sus compras.

"En el momento en el que les falla algo (...) su mundo se derrumba, entonces lo que hay que intentar es ofrecerle todo eso todos los días" (G.6: Proveedores 1)

"[Preguntados sobre dónde harían la compra en el caso de que los comercios a los que acuden normalmente echasen el cierre] No sé dónde, no sé dónde tengo [otra pescadería, en este caso]". (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Aspectos positivos:

- ❖ *Pequeño comercio como lugar donde relacionarse.*
- ❖ *Relación de fidelidad y confianza entre mayores y comerciantes.*
- ❖ *Red de control de la salud de la persona mayor.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Pérdida paulatina del pequeño comercio.*

Propuestas:

- ❖ *Impulsar la presencia del pequeño comercio en las proximidades de las viviendas.*
- ❖ *Aprovechar las potencialidades de este colectivo: punto de información, agentes de control y detección de situaciones de riesgo.*
- ❖ *Mejorar la accesibilidad a estos pequeños comercios y adaptar sus instalaciones interiores a las características de los mayores.*

5. EMPLEO Y PARTICIPACIÓN:

La participación social está estrechamente relacionada con la buena salud y el bienestar en todas las etapas de la vida. El concepto de participación es un eje central del paradigma del *Envejecimiento Activo*. Esta noción hace referencia a aprovechar al máximo las oportunidades facilitadas por la comunidad para obtener un bienestar físico, psíquico y social durante todo el ciclo vital. Además de continuar siendo activo físicamente, es importante permanecer activo social y psicológicamente, participando en actividades tanto recreativas, voluntarias, educativas y culturales como en la vida diaria de la familia y el entorno cívico. Participar, en última instancia, remite a "formar parte", a ser un miembro integrado de un modo completamente normal en la vida social.

Las políticas que fomentan la integración de las personas mayores en la sociedad y el mantenimiento de su estado de salud operan en pro del desarrollo socioeconómico de la comunidad. Impulsar la participación social de las personas mayores en todos los ámbitos comunitarios y favorecer el mantenimiento de la salud significa avanzar en la mejora social y económica de la sociedad. "Las personas mayores son una nueva fuerza para el desarrollo" (Kalache, A., El País, 26 de enero de 2004)

i. Empleo y jubilación:

El trabajo es, seguramente, la principal fuente de identidad en la sociedad contemporánea. Una persona puede sentir, con cierta frecuencia, que "es" aquello en lo que trabaja, o medir su valía personal en términos de valía o competencia en el desarrollo de una ocupación determinada. El relato laboral se superpone y en muchos puntos sustituye o se solapa hasta quedar confundido con el relato vital, personal. Aquí, las diferencias de género afloran y parecería que el ámbito del trabajo se limita al trabajo extradomiciliario, tradicionalmente desarrollado por los varones, que enfatizan este aspecto en sus relatos de vida y tienden a posicionarse en los mismos como figuras con cierto grado de autonomía con respecto a la familia. La mujer, por su parte, tiende a construir su narrativa vital en torno a su trayectoria como *ama* de casa

121

y, en muchos casos, madre, interiorizando el discurso "laboral" imperante, que reduce el trabajo al que se realiza en el mercado regular, pero reivindican su espacio de control y dominio en el ámbito doméstico, donde desarrollan un verdadero saber experto en muy diversas áreas, desde la crianza hasta la gestión de la economía familiar. Desde este punto de vista, encontramos dos elementos a destacar. De una parte, que el proceso de pérdida de identidad asociado al cese de actividad se manifiesta de un modo mucho más profundo en los varones, para quienes la ruptura es mayor. En línea con lo anterior, por otra parte, apreciamos que la mujer, jefa del hogar, nunca se jubila, salvo que las circunstancias le obligasen a ello, en cuyo caso, normalmente, buscará acciones sustitutivas que se asemejen al rol anteriormente desempeñado (de madre criadora a abuela que apoya en el cuidado de los nietos, cocinera eventual en el hogar de sus hijos, o enviada a realizar la compra diaria, por ejemplo). Estas diferencias corresponden, en mayor grado, a las generaciones mayores, siendo previsible que en un futuro los relatos vitales, en cuanto a vinculados al ámbito del mercado de trabajo, sean mucho más parecidos entre hombres y mujeres. En cualquier caso, esta pronunciada desigualdad en la etapa vital productiva marca de modo claro las diferencias que se observan entre mayores de uno y otro sexo al superar el umbral establecido de edad de jubilación en España. Y en ese relato, el momento de la jubilación marca un hito en la vida de cualquier persona cerrando el camino iniciado con otro hito fundamental: el primer contacto con el mundo del trabajo.

En nuestros días, la jubilación no aparece en las visiones de los jóvenes que entran a formar parte del mercado laboral, caracterizada la situación actual por la mirada a corto plazo y la inestabilidad, imposibilitadora de cualquier ficción de "carrera" expresada en términos teleológicos, como para la generación de los hoy mayores. Para los trabajadores en activo con algo más de edad, la jubilación puede presentarse como un destino anhelado, un momento cargado de planes de futuro y, también, de cierto grado de incertidumbre. Para algunos mayores ya jubilados, significa un punto de inflexión a partir del cual se sienten "libres" para desarrollar actividades que habían tenido que postergar durante su edad laboral o, simplemente, para disfrutar de un merecido descanso, habida

122

cuenta de la larga duración de algunas carreras laborales. Pero para otros, la jubilación es sentida negativamente, como un proceso por el cual el individuo queda despojado de uno de sus rasgos identitarios principales. El jubilado "forzoso" puede sentirse inútil, inadaptado a sus nuevas condiciones, desamparado en última instancia. Esta puede ser, asimismo, con cierta frecuencia, la situación vivida por los prejubilados, ubicados muchas veces en una especie de limbo a causa de su inclusión en una categoría social que no les corresponde atendiendo exclusivamente a su edad.

A fin de cuentas, como hemos comentado con anterioridad (epígrafe *Redes y Apoyo social*) la ruptura con la rutina puede originar todo tipo de reacciones, no sólo entre las personas mayores.

En los grupos realizados ha sido frecuente la referencia a una jubilación obligada, en contraste con la situación física subjetiva del trabajador, con la autopercepción de ser todavía "útiles" para el mercado laboral. Este tipo de jubilación puede resultar problemática en términos psicológicos si el trabajador la siente y la vive como una "expulsión", un desprecio, tal y como interpretamos a partir de la concisa definición contenida en una cita posterior: "tuve que claudicar", le obligaron a jubilarse, le forzaron a rendirse pese a que todavía se sentía con fuerzas para seguir en la lucha (la concepción agonística de la vida y el cambio percibido con respecto a las cosmovisiones de generaciones posteriores es también objeto de interés a la hora de tratar de comprender a los actuales mayores) (Ver subepígrafe *Exclusión social*)

"A mí me jubilaron, yo no me jubilé" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Yo hubiese seguido hasta que hubiese podido (...) siempre me ha gustado trabajar" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Tuve que claudicar" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"En aquellos tiempos no le gustaba a la gente, así como así, jubilarse" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Una persona mientras esté en condiciones debe seguir trabajando (...) si va a gusto al trabajo" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Ante semejante situación, el impulso de seguir vinculado a algún tipo de actividad "productiva" es fuerte, y debe ser fomentado (y aun canalizado) en aras de conseguir el objetivo de un envejecimiento activo. Los mayores, ya jubilados, tienen un importante potencial para el desarrollo de actividades, tal y como constata el hecho de su participación en determinadas labores de voluntariado o el tejido asociativo con que cuenta San Sebastián en este ámbito poblacional. (Ver subepígrafe *Participación en actividades de voluntariado y El Asociacionismo: Hogares y clubs*)

"En el momento de la jubilación que no tienes nada que hacer, tienes que participar en algo" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Cuando te jubilas, se pueden hacer cosas" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Ahora con tranquilidad es el momento de hacer (...) Puedes dedicarte a otras cosas (...) Cuando te jubilas se debe aprovechar cosas que no has tenido antes, que no has podido dedicarte antes (...) Cuando me he jubilado, digo: <Ahora es volver a lo mío" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Al principio aproveché para llevar la contabilidad en unas empresas particulares (...) Y luego también, incluso cuando dejé aquello porque ella llegué a los 75, tenía que hacer algo, no podía estar quieto (...) Entonces hice dos cursos (...), pero ya últimamente voy ya dejando ya todo, ya por la edad y que tampoco tengo la capacidad de entonces" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

A la hora de plantear propuestas orientadas a mejorar las eventuales consecuencias negativas del tránsito del mercado laboral a la jubilación, los participantes en los grupos plantean la posibilidad de flexibilizar la edad de jubilación, permitiendo que sea la propia persona la que decida prolongar o, en su caso, reducir, la fecha de cese de la actividad laboral, sin que tuvieran que producirse los grandes—inconvenientes que un mercado regulado tan rígidamente como el actual ejerce sobre los trabajadores y sus familias, y que conduce a muchas situaciones irregulares.

“Como no tengas alguna amistad que te coja un par de años y estés hasta los 62, luego coges paro y ya te cojas la jubilación... pero tiene que ser alguien muy allegado a ti, que le hagas un servicio tú también, una empresa que, oye, que te contrate para un par de años y curre a nuestro servicio” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Asimismo, los mayores señalan que, en el caso de que el sujeto optase por mantenerse en el trabajo, se deberían arbitrar una serie de medidas para facilitar, en las condiciones posibles, dicho desempeño laboral, fundamentalmente en cuanto a flexibilidad de horarios para los trabajadores mayores.

Otro aspecto destacado derivado del empleo y comentado con anterioridad (Ver subepígrafe *El coche particular*) es la necesidad expuesta en los grupos de flexibilizar los horarios y jornadas de las personas que se dedican al cuidado personal de una persona en situación de dependencia.

“Por ejemplo, hoy he tenido también he tenido que ir a casa a cuidar a mis padres las piernas, pues yo he tenido que pedir permiso.” (G.5: Cuidadoras/es familiares)
“Hay que ir al médico, tengo que perder de trabajar para ir” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

“Yo no trabajo, o sea es que yo lo veo imposible. Yo lo veo imposible trabajar, no puedo trabajar” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Aspectos positivos:

- ❖ *La mayoría de las personas mayores desean seguir vinculadas a algún tipo de actividad productiva.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Jubilaciones obligatorias.*

Propuestas:

- ❖ *Flexibilizar las condiciones para la jubilación.*
- ❖ *Promover la permanencia en el mercado laboral a las personas mayores que lo deseen fomentando iniciativas como la flexibilidad de horarios o la reducción de jornada.*

ii. Voluntariado:

La literatura científica sobre este tema sienta la hipótesis de que se produce una mayor participación en actividades de voluntariado entre los mayores en aquellos países donde el trabajo voluntario está dedicado al ámbito cultural o recreativo, correspondiendo menores tasas de participación en aquellos otros países en los que el voluntariado está orientado al «servicio», por ejemplo en el ámbito social (Fuente: SHARE⁵). El caso español es paradigmático de este segundo grupo de países. En España el voluntariado es considerado como un servicio social más, no como una actividad relacionada con el ocio o la cultura. Es un hecho que en nuestro país existe una necesidad de voluntariado asistencial. La falta de recursos sociales hace imprescindible que ONGs se dirijan al apoyo de los más desprotegidos. Los antecedentes sociales, institucionales y culturales importan, en gran medida, para el compromiso voluntario.

De hecho, esta perspectiva es hegemónica en el discurso sobre voluntariado, tal y como se constata en los grupos de discusión realizados. En ellos, cuando

⁵ Boletín nº 17 Perfiles y Tendencias: Participación de las personas mayores europeas en el trabajo de voluntariado.

se habla de voluntariado es siempre atendiendo a su vertiente asistencial, obviando completamente cualquier eventual aspecto lúdico del mismo. Desde los grupos se destaca que muchas veces el voluntariado que más se promueve entre personas mayores, el acompañamiento a coetáneos, puede conllevar un efecto perverso al resultar una práctica no del todo satisfactoria para la persona mayor voluntaria.

"La alternativa de voluntariado para el acompañamiento a domicilio es muy complicada (...), porque es una actividad muy dura (...) Se ha querido fomentar entre las personas mayores, pero la práctica es un poco dura, porque al final es un espejo" (G.7: Proveedores 2)

El acompañamiento es una de las actividades más realizadas en ONG's que tienen como "usuarios" a personas mayores, pero también es una de las prácticas más solicitadas por estos mayores. Es evidente la importante labor que realizan en el intento de paliar la soledad, el aislamiento y las carencias afectivas de muchas personas mayores. Desde los grupos se propone que esta labor también forme parte de los servicios sociales públicos que ofrece el municipio.

"Ahí hay todo un hueco que habría que llenar" (G.7: Proveedores 2)

"Muchas veces, las personas que llevan la medalla (...) aprietan (...) y es porque tienen ganas de hablar con alguien simplemente, o que alguien les hable" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Muchos de los mayores de los grupos focales eran participantes de organizaciones de voluntariado de este tipo y, aunque toda acción puede tener su efecto perverso, destacaban que generalmente percibían beneficios positivos por la realización de esta labor.

"Es buenísimo (...) La alegría que recibo cada vez que entro (...) y te lo agradecen. O sea, te reciben con una

alegría y te dicen gracias, y yo les digo: <si os tenía que agradecer yo a vosotros> (...) Porque de verdad te sientes... (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Otra de las causas de la menor participación en actividades de voluntariado en nuestro país es la existencia de la importante red de apoyo familiar, antes mencionada. En el grupo realizado con personas voluntarias y representantes de organizaciones de voluntariado se mencionaba cómo en muchos casos el apoyo a las necesidades familiares repercute en un menor índice de participación de mayores en actividades de voluntariado. Las personas mayores que dedican parte de su tiempo a labores de cuidado de nietos/as u otros tipos de ayuda familiar dejan de participar en este tipo de organizaciones al no disponer del tiempo necesario para ello.

"Yo tengo gente que ha dejado de ser voluntario porque tiene niños, porque tiene nietos" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Yo creo que el primer voluntariado hay que hacerlo en casa" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

En la realización de las actividades de voluntariado hay diferencias entre hombres y mujeres. A la hora de elegir organizaciones y actividades voluntarias las mujeres suelen optar por las más relacionadas con la asistencia social, mientras que los hombres, por su parte, practican un voluntariado más recreativo. Esta es la principal causa de que el perfil del voluntario sea normalmente una mujer, ya que como se ha comentado en nuestro país hay una mayor incidencia de voluntariado de este tipo.

"Casi todas las que hacen eso suelen ser mujeres, hay pocos hombres" (G.6: Proveedores 1)

Una circunstancia relevante en la estructura y organización de este tipo de instituciones es su relación con los Servicios Sociales públicos. El vínculo entre ONGs y los Servicios Sociales es determinante para el buen funcionamiento de ambas entidades. Unas y otros coexisten y subsisten gracias a esta relación.

Tanto servicios sociales como ONGs derivan a sus usuarios de manera recíproca. Pero aunque esta relación de necesidad existe y es evidente no funciona de manera totalmente efectiva. Desde los representantes de las organizaciones de voluntariado participantes en el grupo se solicita una mayor interconexión entre ambas entidades, de manera que se facilite la transmisión de información de unos a otros. Las organizaciones de voluntariado son un recurso muchas veces desaprovechado. Se debe potenciar las posibilidades que ofrecen las ONGs a la Administración, principalmente en el control y detección de potenciales usuarios de los servicios sociales.

"Bueno sería que la gran fuerza que hay dentro de los centros sociales se utilizase en el voluntariado" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Mucho usuarios vienen y no conocen qué son los servicios sociales, entonces derivamos y al revés, hay servicios sociales, asistentes sociales que nos derivan" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"A nosotros (ONGs) los usuarios no nos llegan más que por los servicios sociales" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Necesitamos los servicios sociales y los servicios sociales necesitan de nosotros" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Nuestro voluntarios (...) son como nuestros brazos (...)
Ellos son los que nos comunican que necesidades tiene, detectan las necesidades (...) Son los ojos y las manos"
(G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Las ONG's que trabajan con personas mayores son también lugares privilegiados donde difundir información. Si a estas organizaciones les llega correctamente información relevante para sus usuarios o voluntarios, éstas son un medio ideal para su transmisión. De la misma manera desde los Servicios Sociales se debe dar conocimiento de las iniciativas que realizan las ONG's del municipio.

129

Aspectos positivos:

- ❖ *Satisfacción generalizada entre los mayores voluntarios.*
- ❖ *Relación de reciprocidad entre entidades de voluntariado y Servicios Sociales.*
- ❖ *ONGs detectan e informan al sistema público de potenciales usuarios.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Los mayores voluntarios suelen realizar tareas de acompañamiento de otras personas mayores.*
- ❖ *Las responsabilidades familiares repercuten en la participación en actividades voluntarias.*
- ❖ *Diferencias de género en las actividades voluntarias realizadas. Las mujeres suelen practicar voluntariado de asistencia social.*

Propuestas:

- ❖ *Potenciar otros tipos de voluntariado, de carácter más lúdico, más allá del voluntariado asistencial.*
- ❖ *Coordinar la red de organizaciones de voluntariado con los Servicios Sociales públicos de manera eficiente.*
- ❖ *Utilizar estas organizaciones para transmitir información de los recursos públicos disponibles.*

iii. Tiempo libre:

El uso del tiempo libre puede convertirse en un reto para la población de más edad. Las personas mayores de la actualidad, por diversos avatares históricos, han atravesado épocas difíciles, en las que el día a día y los quehaceres cotidianos se limitaban a seguir adelante en un intento de *sobrevivir*. La cultura del ocio mediatizado por el consumo, preferentemente individualista, que impera en la actualidad, está muy lejos de la realidad que han vivido. Las personas mayores han crecido en un ambiente en el que el trabajo era el único medio y fin de sus vidas y ahora en la vejez puede resultar difícil adaptarse a vivir el tiempo *libre*.

"Tener demasiado tiempo libre es malo para todas las personas (...) y en este caso, estamos hablando de unas edades en las que tienen tiempo libre y más los hombres que las mujeres" (G.6: Proveedores 1)

130

La ocupación del tiempo libre está muy condicionada por factores generacionales y sociales. La educación recibida, la diferenciación social de actividades para hombres y para mujeres, el estado de salud derivado de sus hábitos, o los mismos estereotipos sociales, son factores con un peso muy importante en cómo ocupan su tiempo libre las generaciones actuales de personas mayores.

“Romper esa rutina de esa gente mayor, que al final siempre estamos acostumbrados a hacer, el que hace deporte casi lo hace de por vida, el que no ha hecho nunca, para que entre a hacer deporte, uff! (...) Hay que buscar la forma de poder llegar a esa gente (...) ir integrándoles tal y cómo evoluciona la vida” (G.6: Proveedores 1)

“El problema está muchas veces en cómo llegar a esa gente y cómo hacer que esa gente entienda que tiene más posibilidades de hacer más cosas” (G.6: Proveedores 1)

Las personas que hoy superan el umbral de los 65 años han tenido una trayectoria vital en la que la necesidad de afrontar el día a día no les permitía ejercer la capacidad de elección sobre su tiempo libre. Este estilo de vida ha delimitado su realidad y en la vejez se encuentran, en muchos casos, sin habilidades para la utilización del tiempo libre.

“Enseñarnos a ser mayores” (para que participen, No cultura de ocio) (G.6: Proveedores 1)

En general, puede afirmarse que un comportamiento de tiempo libre tiene sentido cuando cumple tareas importantes para la autorrealización humana. El uso del tiempo libre de manera satisfactoria incide directamente en la calidad de vida de las personas. Tener los recursos necesarios para poder emplear el tiempo de manera «productiva», satisfactoria para el individuo, repercute significativamente en ámbitos tanto afectivos, como psicológicos y sociales.

En uno de los grupos, donde los proveedores de servicios eran los protagonistas, se destacaban los inconvenientes que se puede generar cuando personas mayores no saben cómo invertir su tiempo libre.

“La gente con tiempo libre al final no se da cuenta de que está fastidiando” (G.6: Proveedores 1)

Aspectos positivos:

- ❖ *Disponer de tiempo libre.*

Aspectos negativos:

- ❖ *No poseer habilidades para el buen uso del tiempo libre.*

Propuestas:

- ❖ *Promover el buen uso del tiempo libre.*

– Actividades:

Una de las actividades cotidianas que aparece con más frecuencia en los discursos de los mayores donostiarros es pasear. Muchas personas dedican parte de su tiempo libre diario a pasear por la ciudad, aunque ello suponga en ocasiones un esfuerzo, un “sacrificio”. La idea subyacente es que cerrar los ojos y agostarse en casa equivale a una muerte anticipada.

“Me sacrifico para andar, que tengo 97 años, pero salgo de casa. Me voy a dar un paseo (...), luego me voy a sentar allí un poquito con los jubilados que hay por ahí, a descansar y luego tengo que subir a mi casita, la cuestita poquito a poco, pero salgo de casa” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“En casa estoy solo. Cuido la ropa, cuido la casa, hago la comida, voy a andar 10-11 kilómetros, mínimo 8 al día, una vueltita, voy al hogar de jubilados (...) Años atrás estuve de voluntario en caritas” (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

En la realización de actividades cotidianas existen evidentes diferencias de género entre hombres y mujeres mayores. Las actividades que realizan unos y

otras vienen marcadas generalmente por las historias de vida. En el momento de la planificación y organización de programas de ocio, cultura y tiempo libre hay que tener en cuenta algunas de estas diferencias. En algunos municipios, además de programas actividades compartidas, se realizan actividades segregadas que han tenido muy buena acogida.

"A la mañana un poquito con los amigos a tomar unos chivitos" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"En casa ayudo un poquito a la mujer (...) y luego a la tarde pues a los jubilados, como decís, pero a hacer Taichi" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Yo hago mucho punto" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

La mayoría de las personas mayores viven esta etapa vital, con más disponibilidad de tiempo libre, con ganas de disfrutar del ocio, pasarlo bien, conocer gente y hacer cosas interesantes. El baile es una de las actividades más realizadas y gratas. En ocasiones, incluso, los mayores describen verdaderas rutas por la ciudad, o aun en la provincia, por distintos lugares (sedes o locales de asociaciones, fundamentalmente) donde se organizan bailes.

"Todas las tardes las tengo cogidas con las amigas (...)
Luego los domingo y los sábados para ir a bailar" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"El baile no me lo pierdo" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Yo no voy a estar encerrada como una tonta, ahí viendo la tele, que no hay nada en la tele (...) Yo es que quiero salir de casa y pasar la tarde" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Yo digo: <siempre aprender>, porque si no aprendo una cosa nueva, el día me parece hasta tonto" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Tienen ganas de ser útiles, de estar en activo (...) mantener esa independencia, esa autonomía" (G.6: Proveedores 1)

Aspectos positivos:

- ❖ *Muchas personas mayores disfrutan de su tiempo de ocio de manera satisfactoria.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Diferencias de género en la realización de actividades cotidianas. Las mujeres más cercanas al entorno doméstico.*

Propuestas:

- ❖ *Posibilitar a los mayores el desarrollo de actividades según sus intereses.*
- ❖ *Facilitar las actividades que ya realizan en su tiempo libre: pasear (colocación de bancos, árboles que den sombra, espacios al aire libre, etc.), bailar (habilitar espacios y salas, facilitar el transporte, etc.), etc.*

– **Obstáculos:**

La salud es la principal frontera para disfrutar de las actividades de ocio. Envejecimiento activo y dependencia son dos conceptos que normalmente se polarizan en los programas sociales. Un aspecto destacado y que se refleja en los grupos es la baja participación de las personas en situación de dependencia en actividades de ocio. Es evidente la estrecha relación entre este hábito y la dependencia, aunque a veces sea difícil conocer cuál es la causa y cuál la consecuencia, pues si bien el sedentarismo ha sido señalado como factor de riesgo para entrar en discapacidad, también es cierto que una enfermedad crónica que cause dependencia puede ser motivo de una menor movilidad y un mayor sedentarismo en hábitos cotidianos. Habitualmente los programas dirigidos a personas mayores se organizan en dos segmentos, que se delimitan a partir de los niveles de autonomía funcional. Por una parte, las actuaciones de promoción, y por otra las de asistencia. Las iniciativas que incorporan la noción participación y ocio forman parte de las primeras, mientras que raramente aparecen en las segundas, es decir en las actuaciones dirigidas a las personas mayores frágiles. Este conjunto de situaciones pone de manifiesto una tarea pendiente: la necesidad de avanzar en esquemas y prácticas que incorporen una perspectiva de la participación en la que las personas mayores

frágiles tengan un lugar (Pérez Salanova, 2003⁶). Es necesario dar un paso más en la oferta de ocio y tiempo libre para las personas mayores, teniendo en cuenta el sector poblacional de los dependientes, incorporándoles como sujetos y promocionando su participación. Dejando abierta la posibilidad de envejecer activamente a las personas en situación de dependencia.

“Se ve gente mayor muy activa (...) pero mientras que es autónoma y puede moverse (...) la dificultad la tienen las personas que no son autónomas” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

“Se va limitando todo mucho más” (actividades en personas dependientes) (G.5: Cuidadoras/es familiares)

“Se van encerrando cada vez más, se van limitando cada vez más, más y llega un momento que es que ni la tele, ni el periódico, ni crucigrama, nada, nada les interesa” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

“Cada vez menos. Se van limitando poco a poco, porque no oye bien y no puede andar. Está en silla de ruedas, con lo cual, (...) al final se acepta” (G.5: Cuidadoras/es familiares)

“Con estos años no tengo ganas de nada” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“Yo he perdido muchas clientas porque no pueden leer” (periódicos, kioskería) (G.6: Proveedores 1)

“Hay recursos que pueden estar limitados para ciertas personas que tengan minusvalías” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Asimismo, también hay que incluir a “mayores jóvenes”, en actividades adaptadas a sus condiciones. Este colectivo, en situación liminal, se encuentra a caballo entre los trabajadores, con quienes aún se identifican, y los jubilados mayores, cuyas actividades rechazan so pena de resultar estigmatizados,

⁶ PÉREZ SALANOVA, Mercè (2003). “Activando el envejecimiento activo”. Madrid, IMSERSO, *Estudios I+D+i*, nº 18. [Fecha de publicación: 06/05/2005].

conjurando con este rechazo el temor a un envejecimiento repentino: como en el trabajo, la actividad “hace” al sujeto.

“Hay que hacer algo, que sea un entre... que no sea la tercera edad, o sea, los grupos estos de la tercera edad como los hogares, los centros sociales, porque hay gente muy mayor. Sin embargo, yo, por ejemplo, ahí no me encuentro, porque todavía no estoy como para irme a jugar a la petanca a la playa, por ejemplo” (Mujer, 60 años) (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Anteriormente se apuntó el carácter marcadamente económico del ocio moderno. Un ocio en cuyo acceso el dinero actúa como elemento segregador y, en último término, discriminante. Casi cualquier actividad de ocio representa un coste económico para el asistente, coste que puede resultar excesivo para personas con rentas bajas. (Ver epígrafe *Respeto e Inclusión Social*)

“Todo lo que es ocio en San Sebastián es caro” (G.7: Proveedores 2)

“Yo creo que hay muchos planes de ocio que aquí en Donosti, están vetados para los jubilados por el tema del dinero” (G.6: Proveedores 1)

“Yo creo que, por ejemplo, la música no está accesible a determinados colectivos de mayores, sobre todo por su poder adquisitivo” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

“El ocio es caro” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

“Hay personas pues justamente les llega para comer y para comer malamente (...) Incluso hasta para cuidar su salud andan un poco justas (...) (Salir de casa el ocio) ya lo tienen en un segundo o tercero lugar de sus necesidades” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

“Me parece bien que te monten un viaje a Benidorm del imsero (...), pero eso a mí me parece ya un capricho. Hay

muchas personas que no pueden ir al gimnasio, a la piscina, recomendado por el médico, porque no pueden pagarlo (...) Antes que el viaje a Benidorm, primero es la necesidad de la persona" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Algunos de los participantes de los grupos, cuando se discutía sobre la carestía del ocio en Donostia, informaba al resto de las actividades gratuitas dirigidas expresamente a personas mayores que ofrece el municipio. La opinión generalizada del grupo era que existía mucha desinformación sobre estas iniciativas. (Ver epígrafe *Comunicación e Información*)

"Hay muchas cosas gratuitas ahora para los mayores (...)
La gente no se entera o no acude" (ONGs, voluntaria mayor)

Con todo, existen otras serie de obstáculos que deben salvarse para facilitar el acceso a la oferta de ocio de la ciudad, valorada positivamente por aquellos mayores que están informados de la misma. Así, al problema económico, seguramente principal, se unen las antes indicadas responsabilidades familiares, fundamentalmente asociadas al cuidado de nietos.

"Recursos hay, lo que pasa es que las opciones que cada uno elija o no, y tenga la posibilidad de acceder a ellos" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"No puedo (participar en actividades) porque luego me traen a los nietos, que tengo dos pequeñitos. Ayer hasta las ocho de tarde estuvieron" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Resulta necesario eliminar las barreras que impiden que las personas mayores puedan disfrutar de las actividades culturales y de ocio de la ciudad, crear programas de ocio específicos para mayores, pero sobre todo no segregar, incluir a las personas mayores en todas las actividades de ocio ofertadas por el municipio como potenciales usuarios.

"La persona mayor que es autónoma creo que no tiene por qué tener servicios específicos para ella porque puede acceder a cualquier servicio a cualquier acto cultural y cualquier acto que haya en la ciudad" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Hablar de ocio para mayores parece evocar la imagen de un recinto repleto de personas de unas mismas condiciones etáreas, cuando se debería apostar por integrar este potencial público como parte del más amplio que constituye la sociedad completa. Esta idea enlaza con el desarrollo de programas intergeneracionales, mediante los cuales se intenta romper la separación y los prejuicios mantenidos por jóvenes y mayores, logrando que compartan espacios y actividades para llegar a conocerse y comunicarse en condiciones de igualdad.

"Programas intergeneracionales (...) Poner la semilla en los jóvenes para que vean como son los mayores, y a su vez los mayores vean cómo son los jóvenes y entre ellos haya un intercambio" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Aspectos positivos:

- ❖ El municipio oferta variadas actividades culturales y de ocio de carácter gratuito, pero son poco conocidas.

Aspectos negativos:

- ❖ Principales obstáculos para el disfrute del tiempo libre de los mayores: el mal estado de salud o dependencia, la no existencia de lugares intermedios o para todas las edades, la carestía del ocio moderno y la desinformación generalizada.

Propuestas:

- ❖ Impulsar actividades de ocio y envejecimiento activo para personas en situación de dependencia o fragilidad.
- ❖ Crear centros de ocio intermedios en los que se compartan espacios con personas de todos los grupos de edades.
- ❖ Promover el ocio gratuito.
- ❖ Informar por los cauces adecuados de las actividades que se ofertan.

– Asociacionismo: Los hogares o clubes

El "hogar". El propio nombre, sujeto por lo demás a una discusión constante en línea con la pretendida "antigüedad" del término o sus reminiscencias con los asilos, evoca toda una serie de imágenes relativas al apoyo, a la comprensión, a estar "con los tuyos". Su vertiente de "club" se refiere a esta misma idea de un espacio en el que unos individuos (los socios, miembros de un ente mayor) se reúnan para desarrollar actividades que cuentan con el interés común. Entre los aspectos positivos se podría destacar el fomento de relaciones sociales, redes de cooperación de distinto tipo, que comprenden desde los aspectos más puramente lúdicos (jugar la partida de cartas) hasta la satisfacción de necesidades primordiales (el hogar como restaurante para personas con recursos escasos). Asimismo, se trata de lugares desde donde se puede informar y promover el voluntariado o determinadas actividades de ocio externo a la asociación.

"Ahí es donde puedes, conoces y hablas y escuchas (...)

Ahí en los clubs de jubilados no se hace otra cosa que jugar a las cartas, pero por lo menos hay compañía y hablas y escuchas y hablas, hay contacto con personas de tu, de tu edad" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Y a aprender, a hacer tai-chi, aerobic (...) y hacen teatro y hacen muchísimas cosas" (G.6: Proveedores 1)

"Incluso en los hogares de jubilados va gente a comer a muchos y comen bien, y así se ponen... está siempre en noventa comensales casi todos los días (...) y en todos los hogares se quiere casero, en plan casero (...) Si vas a un bar normal y está el menú a diez euros, en el de jubilados te cobrarán a siete" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

En cuanto a aspectos negativos, los mayores consultados refieren de modo recurrente los problemas de accesibilidad de algunos locales. También se crítica la limitación en el número, pero sobre todo en el tipo, de actividades realizadas. Existe, asimismo, una imagen ciertamente feminizada de estos

139

espacios, en los que la presencia de muchas mujeres, tanto en el lugar de miembros ordinarios como en la propia dirección de los clubes. Las mujeres, en términos de uno de los componentes de los grupos, se "apoderan" de estos lugares, toman el poder lo que conduce a un programa de actividades "de mujeres", algo que tiende a alejar a los hombres, educados en un sistema de valores fuertemente disociativo en cuanto a género.

"Vamos allí, jugamos al bingo y punto, no más" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Una cosa es que tengamos el hogar del jubilado y otra cosa es que el hogar del jubilado responda a las necesidades de los mayores" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Los hombres van poco, no quieren ir. Eso es lo que te dicen, las cartas o el dominó, pero no suben arriba (...) que hacemos Taichi mujeres cantidad" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"En los clubs, en todos, para cuando hay un hombre hay quince mujeres o más, entonces es normal que se apoderan las mujeres" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Por último, un cierto estigma ejerce un impulso disuasorio sobre estos lugares, denostados por muchos mayores, quizás precisamente por considerárselos "cosas de viejos" o, en el peor de los casos, cosas de "enfermos", si bien la posición definitiva de este extremo la encontramos (Ver epígrafe *Sevicios Sociales y Sanitarios*) en las residencias ("Mundo de enfermos").

"Yo no pertenezco a ningún club de jubilados, porque ahí, muchas veces, que allí vas y estás hablando de tus enfermedades y tal, yo procuro andar con jóvenes" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Yo no voy a ningún centro de jubilado, nunca he ido. Yo quiero vivir de otra manera (...) Yo prefiero convivir con gente un poquito más joven (...) Para viejo, yo (...) Uno-

140

más joven te da otro espíritu, no sé, otra cosa" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"A la que le guste, creo que tiene infinitas posibilidades (...) pero luego hay una serie de gente..., es verdad, que yo creo que el que entra, entra a todo y el que no, no irá" (G.6: Proveedores 1)

"Mucho señor jubilado que todavía le cuesta lo del hogar del jubilado, como que le da un poco de corte" (G.6: Proveedores 1)

"Hay hogar del jubilado, pero hay personas que se sienten como con dificultad para entra ahí sin más" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"El Hogar del jubilado me suena mal" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Con todo, se deben reconocer las grandes posibilidades que ofrecen los hogares: desarrollo de redes, posibilidades de participación, ocio, cultura, información, etc. El esfuerzo de los servicios sociales debe conducirse a ayudar a impulsar estos lugares, traduciendo su ayuda en el desarrollo de una mayor oferta de actividades, en la dinamización de estos espacios para dar lugar a mayores posibilidades de participación de todos los mayores, y, sobre todo, en contribuir a hacer de estos clubes (hogares, asociaciones) un lugar de encuentro más atractivo para todo tipo de personas mayores.

"(Los hogares) serían lugares donde además de pasar el tiempo (...) se informaría de multitud de cosas, harían (...) quizás esa labor nuestra de los hijos, pues el empujarles más hacia allí, o hacia cosas que le integren de una manera igual" (G.6: Proveedores 1)

"Que cumplieran más objetivos el hogar del jubilado, aparte de la diversión" (G.6: Proveedores 1)

Aspectos positivos:

- ❖ *Espacios donde se fomentan las relaciones sociales, redes de cooperación, la participación social, cultura y ocio.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Percepción negativa entre muchos mayores de los hogares.*
- ❖ *Problemas de accesibilidad en algunos locales.*
- ❖ *Baja participación masculina.*
- ❖ *Se realizan limitadas actividades.*

Propuestas:

- ❖ *Cambiar la imagen de los hogares, haciendo de ellos lugares más atractivos.*
- ❖ *Fomentar una mayor oferta de actividades.*
- ❖ *Dinamizar estos centros como lugares donde informar, promover el voluntariado o determinadas actividades de ocio externo.*

6. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

Las actitudes y percepciones respecto a las personas mayores y la vejez juegan un papel importante en la vida diaria de una ciudad amigable con dichas personas, por cuanto configuran las formas de relación con el resto de ciudadanos, así como ejercen una influencia crucial en la propia autopercepción de los mayores. Romper con estereotipos y pre-concepciones es un paso fundamental en la búsqueda de la integración del grupo de mayores en la vida social del municipio.

i. Respeto y trato:

En todos los grupos realizados se ha debatido sobre el trato dispensado y recibido por las personas de más edad en diferentes ámbitos de la ciudad. Por un lado, muchas de ellas, a menudo, se sienten respetadas, reconocidas e incluidas. Pero, por otra parte, muchos experimentan falta de consideración en la comunidad, en los servicios y en la familia. Muy diversos aspectos intervienen en este tipo de percepciones. Factores como la educación, el género, el estado de salud y el status económico juegan un papel muy importante, pero también lo es el grado de participación de las personas mayores en la vida social, económica y cívica de la ciudad.

– Respeto desde otras generaciones:

El respeto es un valor necesario para una ciudad amigable, pero se debe hablar de respeto como valor compartido por todos y hacia todos, y no como propiedad exclusiva de un grupo social concreto o de las personas que tienen una edad determinada, o cualesquiera otras características peculiares. El respeto debe considerarse como una actitud recíproca hacia todos los individuos, y en ese sentido fomentarse para construir una sociedad más solidaria, una ciudad más amigable a todos los niveles.

“Es humanidad simplemente. No es que quieras ayudarle porque es mayor. Si alguien se ha caído vas a cogerle

aunque sea un niño, un joven o menos mayor” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Normalmente, cuando se habla de respeto, el primer grupo social al que se alude es al de jóvenes y niños. El trato que niños y jóvenes dispensan a las personas mayores es un tema recurrente en todos los grupos, encontrándose diferentes posiciones al respecto.

“La mayoría [de los jóvenes] no respetan nada” (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

“Se habla mal de la juventud, pero la juventud es muy buena” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

El contacto de personas mayores con los grupos más jóvenes suele darse principalmente en el núcleo familiar. La familia es el espacio donde se originan las relaciones intergeneracionales. De hecho, muchas veces es sólo en este grupo donde se mantienen este tipo de contactos. De esta falta de contacto exterior, más allá del superficial uso compartido de una ciudad que guarda, por lo demás, distintos espacios para los distintos grupos etarios que alberga, se deriva la aparición de visiones estereotipadas procedentes de ambos grupos.

“El trato que puedes tener de la juventud, pues mayormente los allegados a ti” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

“Sólo trabajamos con los nuestros, con nuestro nietos, que es lo normal” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

En los grupos de mayores se discute sobre las dificultades encontradas para mantener relaciones con jóvenes, tanto fuera como dentro del ámbito familiar. El grupo de jóvenes y adolescentes suele ser un sector problemático para las relaciones con grupos de otras edades, adultos o mayores. Las relaciones entre mayores y niños de corta edad se estiman más gratas y satisfactorias.

“Es muy difícil compaginar que aguanten, tanto los abuelos a los jóvenes, como los jóvenes aguantar a los abuelos (...)

Cada uno vamos a nuestro ambiente" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"A mí me gustan más los niños que lo jóvenes" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Se suele decir: «los niños con babas no con barbas»" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

En los grupos se destacan además las diferencias entre las generaciones. Las personas de más edad consideran que el respeto hacia los mayores ha cambiado desde que ellos eran pequeños. Perciben que la imagen de las personas mayores se ha deteriorado con el tiempo, paralelamente al crecimiento del protagonismo de los más jóvenes y mientras la sociedad volvía a este sector de población sus miradas idealizadoras, haciendo que el trato hacia los mayores prácticamente cambiase de signo: de una posición preeminente de los mayores con respecto a los jóvenes se ha pasado a una igualdad o, aun, a la impresión de que la persona mayor debe (paradójicamente, como deudora) mostrar deferencia y simpatía hacia los jóvenes. Una sociedad que, desde el presente continuo en que se encuentra instalada, sublima la juventud y coloca a los mayores en la posición de dependientes. Una de las causas a las que aluden al verbalizar este cambio se relaciona con las nuevas estructuras familiares y la incorporación de la mujer al mercado laboral.

"Pero antes no había el problema que hay ahora, que el padre y la madre trabajan. Yo no he conocido eso. Entonces ibas a casa después del colegio y estaba tu madre (...) y a la media hora estaba tu padre. Y cenábamos todos juntos. Pero ahora, no está tu padre, no está tu madre, el chaval se mete en la habitación con el ordenador" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Yo veo a gente mayor y la trato de usted (...), pero, hoy en día, mis hijos (...) y no creo que estén maleducados, pero

lo de usted, es como que no lo han oído nunca" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

También aluden los participantes en los grupos al hecho de que en épocas anteriores la vejez, como última etapa de la vida, era más visible para los ojos de los niños. En un intento deliberado de mantener a los individuos en un estado pseudo-infantil, la sociedad obvia las referencias a todo lo que implique algún tipo de deterioro. Se "esconde", así, a la vista de los más jóvenes el deterioro que conlleva el hacerse mayor y, en última instancia, la muerte, en un aparente intento de proteger a la infancia. Esto repercute directamente en el trato y el respeto que estos niños puedan dispensar a las personas mayores, así como en la aceptación de la naturaleza inevitablemente temporal, histórica, de la vida. No hay un presente continuo, por más que esta idea se quiera difundir.

"Aprendes a ver el deterioro al final de la vida, como antes pasaba, que veías nacer y veías morir" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

En la actualidad la sobre-protección cubre cada vez más aspectos de la vida familiar, pero en muchos casos juega un papel que se transforma perverso. "Proteger" a los niños y niñas de lo que supone la vejez, además de desnaturalizar un momento del ciclo vital, significa denostarla y genera un estereotipo negativo. Una forma para salvar este problema en el seno de la familia, propuesta por los grupos, es que niños y jóvenes también formen parte del cuidado de la persona mayor, en caso de necesitarlo. Pero además de participar en su cuidado, se debería fomentar la dedicación de tiempo para compartir momentos de ocio y diversión. Participar en actividades conjuntas a lo largo del día es la mejor manera de combatir los estereotipos.

"Sí hay niños en esa casa que de alguna manera están educados para atender a los mayores, entonces ya estaba repartida la tarea" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Se propone en los grupos, ya fuera del ámbito familiar, dar cursos a niños y jóvenes en los que se les presente lo que significa y conlleva el proceso de envejecimiento, como una manera de acercar y concienciar sobre lo que es ser mayor.

“Sería importantísimo. Lo mismo que se le da todos los años... va la policía a darles cursillos. Sería importantísimo que fueran a explicarles que ellos van a llegar a lo mismo, que sepan lo que es la vejez” (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Es interesante destacar el hecho de que muchas veces, cuando se habla de respeto hacia los mayores, se incide en el “todos vamos a llegar a viejos”. Aquí el respeto y el trato se tornan relación de conveniencia: no hagas a los demás lo que no quieres que te hagan a ti. Esta actitud sigue conllevando estereotipos negativos sobre la vejez, al tiempo que fundamenta la relación entre mayores y jóvenes en unos puntos de partida basados en el interés, en una ética de comportamiento egoísta en última instancia. El trato que deben recibir los mayores no se rige por las normas de la solidaridad más o menos desinteresada, sino por unas normas variables de reciprocidad humana general.

“Todos vamos a llegar a esa torpeza (...), entonces yo intento tener muchísima paciencia, porque eso es un mal que nos va a llegar a todos” (G.6: Proveedores 1)

Un lugar específico donde se ubicaron muchas de las discusiones sobre el respeto fue el autobús, como espacio de “puesta en escena” de todas estas premisas sobre respeto y relaciones intergeneracionales. En el autobús existen asientos reservados para que sean ocupados por personas mayores. Estos sitios no siempre se respetan y, muchas veces, otros viajeros no los dejan libres para que sean ocupados por personas mayores.

“La mitad se levantan, la otra mitad mira para la calle”
(Asiento en el bus) (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

En este caso se pueden crear situaciones incómodas, estando siempre en “negociación” las circunstancias en las que una persona debe levantarse para dejar sitio a una persona percibida como mayor. Algunos mayores reiteran que no les gusta que los más jóvenes les cedan el sitio al no identificarse ellos mismos como mayores. Los estereotipos negativos sobre la vejez inciden aquí en el propio grupo de mayores y causa rechazo a la hora de reconocerse como parte de un grupo de baja estimación social.

“A mí el otro día me dejaron el sitio en un autobús. Se conoce que me vieron tantas canas...” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

“Ceden el asiento y a mí me molesta (...) Yo pienso que tengo pinta de joven y alguna vez me ceden el asiento y digo que no” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Como ya se ha comentado en *Redes y Apoyo social*, la relación entre comerciantes y personas mayores es muy importante. Esta relación suele ser cordial, unos y otros han creado un vínculo de afecto y respeto. Esta relación de confianza, principalmente entre el pequeño comerciante y la persona mayor, genera un trato recíproco de estima y aprecio.

“Son gente que si tú les das cariño, o sea si tú les tratas bien, es una clientela súper-fiel (...) Si tú con ellos te vuelcas, ellos se van a volcar contigo. Y ya pueden dar cuarenta vueltas, pero van a venir donde tú a comprarte, aunque hayan pasado por cuarenta tiendas que vendan lo mismo que tú” (G.6: Proveedores 1)

“Les gusta que les escuches y te cuentan sus historias, sus problemas” (G.6: Proveedores 1)

Aspectos positivos:

- ❖ *La familia como núcleo principal de contactos con niños y jóvenes.*
- ❖ *Relaciones generalmente positivas con niños de corta edad.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Falta de contacto con personas de otras generaciones fuera del ámbito familiar.*
- ❖ *Percepción de falta de respeto entre los jóvenes (con discrepancias).*
- ❖ *Creencia de evolución negativa de la imagen de las personas mayores.*
- ❖ *Invisibilidad de la vejez en las sociedades modernas.*

Propuestas:

- ❖ *Trabajar en la dismantelación de estereotipos negativos sobre los mayores.*
- ❖ *Fomento de actividades intergeneracionales, orientadas al intercambio y al reconocimiento mutuo de distintos grupos de edad.*
- ❖ *Normalizar y hacer más visible el proceso de envejecimiento en la sociedad.*

– Respeto desde la Administración Pública:

Otro tema importante sobre este aspecto es la relación de las personas mayores con diferentes ámbitos de la Administración. El trato desde los servicios públicos de la ciudad, ya sean sanitarios o sociales es percibido como insatisfactorio.

Una de las mayores quejas se encuentra en el trato que se dispensa en el sistema sanitario a las personas mayores. Médicos y enfermeros/as muchas veces no tratan de manera adecuada a las personas mayores, quizás al ser percibidos como integrantes de un colectivo que consume excesivo tiempo y recursos al sistema.

"No sé si es que te ven ya mayor o lo que sea, que ya se cansan" (trato con los médicos) (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Son abusos porque son mayores, porque son sordos, son viejos (...) No aguanto esa falta de respeto a la gente mayor" (sistema sanitario) (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"A mi padre le daba miedo ir donde ella, miedo, porque le hablada de una forma, le trataba de unas maneras" (sistema sanitario) (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Pero también, los participantes en este estudio, identifican un tipo de trato inadecuado o "maltrato", frecuente y recurrente en el sistema sanitario y social, consistente en la infantilización de las personas mayores, que deriva en retirada de atención, y, si es posible, establece como interlocutor a la persona que le acompaña, invistiendo a la persona mayor de una incapacidad, que en muchos casos no tiene, para explicar lo que le pasa o el motivo de su consulta.

"Por regla general se piensa que porque son mayores les tienes que tratar como a niños, y no son niños, son adultos. Pero que son adultos y necesitan yo que sé, o sea, una dignidad" (sistema sanitario) (G.5: Cuidadoras/es familiares)

El trato en las residencias también constituye un tema importante y recurrente en los grupos. Fue, sobre todo, una discusión relevante en el grupo de personas cuidadoras de mayores en situación de dependencia. Desde aquí se generó un discurso de denuncia y queja generalizada.

"No están tratando a bultos con boca" (maltrato de auxiliares en residencias) (G.5: Cuidadoras/es familiares)

El descontento general aludía a un trato deshumanizado de las personas institucionalizadas. Esto conlleva a que los familiares de estas personas busquen medios para controlar estas situaciones de abuso.

"Si los llevas (a una residencia) hay que estar muy encima" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Eso por desgracia se da a diario en las residencias de ancianos (...) Para contratar a las auxiliares, no todo el mundo vale (...) Hemos creado una especie de asociación

de familiares (...) Nos hemos juntado porque ya estamos hasta las narices* (del maltrato) (G.5: Cuidadoras/es familiares)

El trato inadecuado en este tipo de instituciones es percibido como generalizado en todo el Estado. No obstante, la realidad de la violencia con las personas mayores, oculta en la gran mayoría de los casos, presenta gran complejidad y requiere el consenso de numerosos colectivos: profesionales de los servicios sanitarios y sociales, representantes de las personas mayores, medios de comunicación, responsables del ordenamiento jurídico, asociaciones de familiares, etc. Pero sobre todo requiere de la máxima prudencia, rigor y firmeza por parte de todos los implicados en su erradicación.

En este estudio, estamos ante tímidas peticiones como es la solicitud de un trato más humano desde los servicios sociales y sanitarios hacia las personas mayores.

"Yo creo que tienen que ser más humanos" (trabajadores servicios sociales y sanitarios) (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Como ya se ha comentado con anterioridad, el respeto por el que se aboga es un respeto recíproco para todos los grupos y todas las personas. Nadie merece más respeto por cuestión de edad, sexo, poder adquisitivo... El respeto es una cuestión de igualdad social. Aunque las personas mayores estimen en algunos casos un trato diferenciado, no significa que deba ser de la misma manera con el respeto.

"Hay de todo, pero sobre todo las personas mayores, hay muchos que se piensan con todos los derechos y que hay que respetarles porque sean mayores, pero a la hora de la verdad ellos no tienen ningún respeto" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

151

"Se creen que con la edad, ya tienen todo" (respeto) "con los años se creen que tienen un montón de derechos" (G.6: Proveedores 1)

"necesitan un trato diferente, por eso, porque les cuesta adaptarse (...), porque su ritmo es distinto" (G.6: Proveedores 1)

Aspectos negativos:

- ❖ *Percepción negativa del trato dispensado por la Administración Pública, principalmente en el sistema sanitario y los servicios sociales.*
- ❖ *Percepción de maltrato en centros de salud y residencias principalmente (infantilización, abuso, deshumanización, etc.)*

Propuestas:

- ❖ *No infantilizar a la población mayor.*
- ❖ *Humanizar el trato dispensado por parte de profesionales de los servicios sociales y sanitarios. Exigir un trato adecuado.*

ii. Exclusión social:

Aunque en los grupos realizados se comentan las oportunidades de participación social y ciudadana que tienen las personas mayores en San Sebastián, también se especifican momentos en los que siente que existe rechazo y exclusión hacia ellos. En este apartado se incluyen algunos de los ámbitos donde los mayores donostiarros se sienten excluidos. No obstante se constata con claridad el discurso generalizado entre los mayores de que San Sebastián es una ciudad que cuenta con ellos.

"En Donosti no estamos abandonados (...) tenemos presencia" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

En nuestra sociedad la imagen de la vejez ha sido durante largo tiempo negativa. El mito de la eterna juventud prima en todos los ámbitos; las personas anhelan ser jóvenes eternamente, mientras que la figura mítica y actualmente deformada de la vejez se contraponen a todos los valores que representa la juventud, significando por lo tanto decadencia, desgaste, senectud, lo feo... En el Barómetro del CIS sobre percepciones sociales de los

152

mayores (Estudio 2.758, Marzo 2008) se ratifica esta imagen. En el momento de elegir los diferentes adjetivos que definen al grupo de mayores de 65 años, las respuestas con un mayor índice son "dependiente" (35.6%) y "enfermo" (27.7%). Estos estereotipos negativos dan como resultado una de las formas más extendida de exclusión: el rechazo social hacia los mayores, tomados como personas no válidas a todos los efectos.

"La persona que tienes al lado, o enfrente, (...) esa persona es, a lo mejor, súper válida, y ya es mayor y no lo valoras. Dice: «¿qué pasa? que soy mayor pero no soy tonto»." (G.6: Proveedores 1)

Aspectos negativos:

- ❖ *Estereotipos negativos de la vejez.*

Propuestas:

- ❖ *Fomentar una imagen positiva de los mayores, útiles al conjunto de la sociedad.*

– Exclusión en el empleo:

Este tipo de rechazo está muy relacionado con la exclusión en el empleo. Con el aumento de la edad muchas personas dejan de ser consideradas apropiadas para trabajar. Este estereotipo se repite en muchas empresas que deciden renovar sus plantillas cuando muchos de sus trabajadores están todavía lejos de la edad de jubilación. A favor de este tipo de medidas (estereotipadas) se encuentra el beneficio económico que encuentran las empresas cuando renuevan sus efectivos más mayores, con más experiencia, pero también con más gastos asociados (pluses), por unos más jóvenes más "baratos" aunque inexpertos. Y, sobre todo, educados, formados, modelados en unas nuevas prácticas "flexibles". Del aprendizaje de un oficio a la formación en competencias flexibles.

"Mucha gente que está jubilada, o que es mayor, y es muchísimo más válido que otra persona que está haciendo el mismo trabajo" (G.6: Proveedores 1)

153

Aspectos negativos:

- ❖ *Percepción de las personas mayores como no útiles para desempeñar empleos remunerados.*
- ❖ *Existen beneficios económicos de las empresas por jubilar a sus trabajadores de más edad.*

Propuestas:

- ❖ *Promover la permanencia de trabajadores mayores que así lo deseen en sus puestos de trabajo.*

– Exclusión en la vida familiar

En el entorno familiar también se evidenciaron formas de exclusión en el discurso de los grupos. La pauta más generalizada es la escasa consideración de la opinión de los mayores en los asuntos familiares, cuando no, directamente, la imposibilidad de aportar dicha opinión. En algunos casos, la voz del mayor se deja de lado en la toma de decisiones, incluso cuando se trata de asuntos relacionados específicamente con ellos. Este discurso se reitera aún más cuando la persona mayor es frágil o se encuentra en situación de dependencia.

"Yo no me entero de nada, mi hija... Ella me soluciona todo" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Se preocupa de todo mi hija" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"Hablar delante de ellos [de los mayores] como si no estuvieran" (G.6: Proveedores 1)

La participación en la vida familiar tiene verdadera importancia en las personas mayores y en su inclusión social. La posibilidad y colaboración en la toma de decisiones del núcleo primario incide directamente en la autoestima, autorrealización y el *empowerment*. Si una persona mayor es tenida en cuenta en su entorno más cercano hay más posibilidades de que también participe en ámbitos públicos.

154

Aspectos negativos:

- ❖ *Escasa consideración de la opinión de los mayores en los asuntos familiares.*

Propuestas:

- ❖ *Potenciar el papel de los mayores en la toma de decisiones en todos los ámbitos: doméstico, vecinal, municipal.*

– Exclusión económica:

El aspecto más reiterado de los señalados por las personas mayores de San Sebastián es la exclusión económica. Ya se ha comentado que Donostia es una ciudad de precios elevados ("ciudad cara", "ciudad elitista"), lo cual conduce a que muchas personas mayores no puedan disfrutar de muchas de las oportunidades que la ciudad ofrece. Muchos mayores de la ciudad sufren exclusión económica, que se materializa y se hace patente en una limitación de su participación en muchas actividades.

"Es una ciudad muy cara, de forma que las persona mayores, con sus pensiones, pues están limitados a entrar a espacios comunes (...) Ese es un problema de una ciudad amigable, yo entiendo que es que no haya guetos, es decir, que todo el mundo pueda compartir los sitios (...) Hay precios (...) que hacen que no puedan compartir [viudas y pensionistas] partes de la ciudad" (proveedores 2)
"Yo creo que si no tienes mucho nivel económico, para una gente mayor, está difícilísimo (...) No se puede vivir sin dinero" (G.7: Proveedores 2)
"Ahora te tienes que privar de mucho" (exclusión económica) (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Es una ciudad cara en todos los sentidos. Para las personas mayores muchas veces se hace complicada incluso la compra diaria, la subsistencia más inmediata. Esto conlleva a que para la adquisición de productos de bajos precios algunas personas mayores realicen diariamente un peregrinaje por los comercios de diferentes barrios, siempre que su estado de salud se lo permita.

155

"Yo también tengo una pensión baja, por eso busco la compra, busco un poco más barato" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Si vas a Eguía puedes comprar mucho más barato" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

En algunos casos, las personas con pensiones más bajas se encuentran con dificultades para paliar necesidades esenciales.

"Caliento o como" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Algunos [mayores] están casi en la línea de la exclusión" (G.6: Proveedores 1)

La exclusión económica incide, además, en la participación de las personas mayores en actividades culturales y de ocio que ofrece la ciudad. En Donostia se realizan muchos y variados eventos culturales, pero normalmente estas actividades cuentan con poca presencia del grupo de personas mayores. Los eventos culturales son caros y muchas veces la forma de adquisición de las entradas contiene barreras para este grupo social, como es la venta por internet (Ver epígrafe *Información y Comunicación*). Se propone desde los grupos analizados que en la planificación y programación de actividades culturales y de ocio se incluya cómo público potencial al sector de mayores. Que los eventos de este tipo estén abiertos a los mayores, y no tanto que se realicen otros, exclusivos para mayores.

"A mí me encantaría que en vez de hacer expresas, incluyamos en las actividades a todos" (G.7: Proveedores 2)

Aspectos negativos:

- ❖ *La ciudad es considerada como una ciudad de precios elevados.*

Propuestas:

- ❖ *Reducir las desigualdades económicas y facilitar el acceso de todos los mayores a la vida social, sin que se produzca discriminación o segregación en base a ningún criterio.*

156

– Barrera con el idioma:

Otra barrera que afecta a la inclusión de las personas mayores en la sociedad vasca es el idioma. La mayoría de las personas mayores participantes de los grupos focales sólo puede manejarse con el castellano. Estas personas mayores crecieron en una época en la que el euskera estaba prohibido y por tanto muchas de estas personas nunca lo han aprendido. Esta situación se enfrenta sin embargo a la actual. Hoy en día el euskera es, junto al castellano, la lengua oficial de Euskadi y la lengua que se enseña en las escuelas o ikastolas a los niños y niñas.

“No sé euskera (...) Mi nieto me dice, el pequeñito, que me va a enseñar el lenguaje” (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

El obstáculo del lenguaje para las personas mayores se encuentra principalmente en los propios hogares, ya que las mayores distancias se encuentran entre mayores y niños, abuelos y nietos. De hecho, en ocasiones se constata la utilización “conspiratoria” de los nietos, utilizando el euskera para hablar sobre sus abuelos sin que estos puedan comprender lo que se dice. Esta práctica resulta un modo cruel de exclusión en el propio ámbito familiar de los mayores.

“Yo de euskera nada” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“El único problema en el euskera (...) es en casa, lo único” (60-74, medio)

“En mi casa todo en euskera” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

“Un nieto (...) y me dice: «Amoñi» él en euskera, y le digo: «que no te entiendo, que no te entiendo» y me dice: «jo, ¿cuándo vas a aprender amoñi?», y digo: «yo, ya nada»” (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

“Mi nieto va a hacer 9 años, pues ese como todo en euskera, cuando habla castellano, habla como los caseros” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“Para tratar con los nietos ya vas a aprendiendo un poco (...) Porque en mi casa hablan todos «chu chu chu» y yo me quedo con muchas palabras, pues han dicho esto y esto...” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“Y me mira y ya sé que está hablando de mí (...) porque no le dejo ver la tele, o porque le chillo: «que recojas el pijama, que...» y llega la otra: «¿Cómo se ha portado hoy?», y empieza... uh, y me está mirando, ya está, ya le está contando lo que no le dejo” (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

Las personas mayores en los grupos están a favor del uso y difusión del euskera, pero se encuentran en algunos momentos con obstáculos. Existen cursos de esta lengua para mayores que se ofertan en centros sociales y ONG’s pero muchos son reticentes a aprender una lengua nueva que les resulta complicada.

“A mí me parece muy bien que los niños desde pequeños aprendan, pero a nosotros no nos obliguen” (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

“Es muy complicado” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

En los grupos se comentó que la información emanada desde la administración siempre suele estar en euskera y castellano. Igualmente, los carteles publicitarios presentan también, ambos idiomas, cuando no solamente el castellano para acceder a un público mayor de potenciales clientes.

“Si hay un cartel en euskera, suele estar en español” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

“El problema no son los letreros, el problema se tiene para una conversación” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Porque la empresa que ha puesto eso le interesa que la gente se entere y si pone en euskera, pone en castellano, es lo normal (...). Si yo quiero vender un producto, no puedo anunciar solamente en euskera, porque la mitad de la gente no se entera, entonces me interesa que aparezca en los dos idiomas" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Aunque hay lugares específicos donde el euskera es la lengua que prima en la denominación de calles y plazas.

"Por donde yo vivo allí las plazas y hay cosas que están en vasco solo" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Yo de euskera nada, como si me lo pones en inglés" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

Los problemas de comunicación más manifiestos se presentan, sin embargo, en conversaciones informales.

"Hay sitios que quieres y no te entiendes" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Lo que veo mal de que, por ejemplo, yo hablo en castellano y que tengas que hablar tú en vasco" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

"A mí me parece que obligar... quien le guste que lo estudio, pero que no le obliguen" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

Aspectos negativos:

- ❖ *Problemas generalizados con el euskera entre la población mayor, o en su caso con el castellano.*

Propuestas:

- ❖ *Información disponible siempre en los dos idiomas.*

7. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Un elemento fundamental para posibilitar el *envejecimiento activo* y, por tanto, esencial en una ciudad amigable, es la correcta transmisión de la información. Es básico que los flujos de comunicación en la ciudad sean buenos, fuertes y estables. Que la información sea adecuada y llegue a través de los medios más pertinentes a toda la población aparece como un objetivo inexcusable de toda ciudad que quiera ser amigable.

La desinformación puede contribuir a generar exclusión social. El hecho de que las personas mayores de San Sebastián conozcan todas las posibilidades que la ciudad les ofrece es imprescindible para fomentar el uso de los recursos y la participación en todos los ámbitos. Se percibe que uno de los mayores problemas de esta ciudad es que la información dirigida a los a los potenciales "usuarios" no llega de modo eficaz. Este tema fue discutido en todos los grupos focales realizados, llegando a la conclusión general de que existen muchas oportunidades que son desconocidas por los habitantes de la ciudad y, por lo tanto, se pierden muchos esfuerzos realizados y, para los mayores, muchas posibilidades de participación.

"No saben leer o no tienen o no leen los folletos que se llevan y no saben los recursos que hay, entonces igual la información no fluye para esas personas. Entonces, si no tienen la opción de elegir, no van a hacer, y si tienen, además, dificultades, por así decirlo, arquitectónicas, tampoco van a acceder" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Aspectos negativos:

- ❖ *Desinformación generalizada en el grupo de personas mayores sobre los recursos que la ciudad ofrece.*

i. Transmisión de la información:

Siguiendo los esquemas tradicionales sobre el acto comunicativo, podemos decir que el primer momento en el que puede fallar el proceso de comunicación es cuando no se genera el mensaje a transmitir, es decir, no se pone en circulación esa información que quisiera hacerse llegar a los mayores, en este caso. Hablamos, por tanto, de un problema relacionado con el *emisor*. En algunos casos, muchas personas que participaron en los grupos señalaban que el mayor obstáculo en cuanto a la comunicación es que, desde la Administración, no se traslada la información que se baraja a los ciudadanos o, incluso, a los funcionarios públicos que tendrían la misión de actuar como emisores de dicha información. Si en la propia institución se encuentran "agujeros" por donde se escapa esa información, difícilmente va a poder llegar a la población general.

"Necesitamos informar más, pero nosotros también (...) es poca información la que tenemos todos" (funcionario público) (G.6: Proveedores 1)

"En el ayuntamiento nadie le va a hacer... le va a decir con cariño... le va a decir: «espere, tenga la hoja» [discutiendo sobre las formas en que se debe transmitir la información a una persona mayor y la no adaptación de los servicios públicos para tal fin]" (G.6: Proveedores 1)

Otro de los puntos del esquema de intercambio informativo en los que la comunicación entre Administración y "beneficiario" se puede romper es cuando el *emisor* no utiliza el *canal* adecuado para llegar al *receptor*. Este es el caso que más se comentó en las reuniones. Para cada grupo social se hace necesario estimar el medio o canal oportuno por donde la información pueda fluir de manera óptima. Los medios más apropiados para llegar a las personas mayores, según los grupos analizados, son el *boca a boca* o trato directo y personal, el teléfono, la radio, la televisión y la carta.

Todos coinciden en que el mejor canal de comunicación con las personas mayores es la transmisión verbal directa y presencial, el *boca-oreja*. Este es el medio más valorado, tanto por su funcionalidad como por la credibilidad que se le atribuye. Uno de los métodos más primarios y tradicionales, sobre el que descansa el reconocimiento de la fiabilidad y, sobre todo, que debe su gran riqueza informativa a la importancia otorgada por los mayores al trato personalizado, directo, humano.

"Eso tiene que ser el boca a boca" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Más fácil informarles con el boca-oreja" (G.6: Proveedores 1)

"Tengo muchas amigas y si no me lo dice una, me lo dice otra" (G.4: M, 75+ años, estatus bajo)

Otro canal interpersonal oportuno para la comunicación con personas de más edad es el teléfono. El teléfono forma parte de la mayoría de los hogares y es un elemento común en las viviendas de los mayores. Este dispositivo también permite un trato personal y directo, aspecto muy valorado por las personas de más edad. Diversos estudios han hecho hincapié en el valor del contacto telefónico como medio para comunicarse con las personas mayores, fundamentalmente cuando se encuentran en situación de soledad (experiencias como los "despistes" a la hora de pulsar el botón de teleasistencia, que suponen un elevado porcentaje de las llamadas realizadas por este servicio así lo atestiguan). De hecho es frecuente el "acompañamiento telefónico" a personas en situación de fragilidad, no únicamente en el ámbito de los mayores. El correo ordinario con cartas personalizadas también es un medio apreciado por los grupos.

"Utilizar un poco los medios... el correo, llamar por teléfono" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Cartitas, llamadas de teléfono, que ellos te puedan llamar a ti cuando tengan la necesidad" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Les hace falta algo más cercano, una carta, una llamada de teléfono. La palabra, más que cosas así frías, creo yo, más cercano" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Entre los medios de comunicación de masas se valora principalmente la radio, elemento muy utilizado por las generaciones de mayores, y la prensa.

"La radio es el elemento más familiar" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"La información puede llegar a través de la radio (...) Y la prensa" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

En todo momento se estiman más convenientes los medios y formas de comunicación tradicionales que el uso de las nuevas tecnologías para la comunicación con mayores. De hecho, hay un recelo generalizado, con cierto marchamo tecnóforo, en el intento de implantar y generalizar nuevas formas de comunicación basadas en este tipo de tecnologías. (ver epígrafe *Empleo y Participación*, sobre las quejas recogidas en los grupos a iniciativas como la venta de entradas por internet, que excluyen inmediatamente a la inmensa mayoría del potencial público de personas mayores)

"Esas cosas cercanas del tú a tú (...) No por tecnología"
(G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Aspectos negativos:

- ❖ Existen problemas en la generación del mensaje, la utilización del canal o medio adecuado.

Propuestas:

- ❖ Subsanan los problemas identificados en todos los puntos del proceso comunicativo: emisor, canal, mensaje, receptor.
- ❖ Emplear los canales más utilizados y accesibles para las personas mayores (boca-oreja, teléfono, radio)

ii. Brecha digital:

El uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación entre las personas de más edad sigue siendo minoritario. Según los datos de la última *Encuesta sobre el equipamiento y uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en los hogares* (INE, 2008) sólo un 9.9% de las personas mayores de Euskadi utilizan el ordenador (considerándose "usuarias" aquellas personas que lo han utilizado en los últimos tres meses) y 6.8% pueden identificarse como usuarias de internet. Cifras que contrastan con los correspondientes a la población total vasca, con un 63.7% y un 59.5% de usuarios, respectivamente. Encontramos por lo tanto una importante *brecha digital*, o diferencia en el acceso y uso de estas tecnologías entre la población mayor, que pone en evidencia la poca eficacia de estos medios, así como su carácter excluyente con relación a los mayores.

"Para estas generaciones (...) el ordenador es un poco complicado" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Eso es para lo que tienen un poder adquisitivo y de ganas de tener un ordenador. No han tenido en su vida más que una radio y una televisión, y ahora (...) con un ordenador pues no les veo" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"El tema de internet y todas las nuevas tecnologías (...) está muy bien (...) mucha gente mayor se ha incorporado a ellas y tal, pero hay muchas generaciones que ni se han incorporado ni se van a incorporar y últimamente creo que se nos está olvidando. Por ejemplo, en esta ciudad es casi imposible coger una entrada para un concierto cualquiera si no estás el día que saquen las entradas en internet (...) Se nos olvida que hay un sector importantísimo que no va a acceder a la información a través de esas vías y hay que buscar, hay que utilizar paralelamente otras vías de información" (G.7: Proveedores 2)

Las ventajas evidentes que, sin embargo, aportan estas nuevas tecnologías hacen necesaria la inclusión de todos los sectores de la población en el acceso a la información disponible a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La formación y las ayudas para la adquisición de ordenadores y el acceso a internet son buenas iniciativas. También se recoge la posibilidad de que existan determinados espacios, dentro de las instituciones públicas, desde los cuales los mayores pudieran, con el apoyo de personal cualificado, acceder a toda esta información con las facilidades ofrecidas por las nuevas tecnologías, contando asimismo con la ayuda necesaria para realizar cualquier gestión a través de estos medios informáticos, desde sacar una entrada hasta reservar un billete o un hotel.

"La tecnología tiene que simplificar y facilitar, no cabe duda" (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

"Esta solución [internet] te permite no hacer algo que antes..., una persona mayor desde luego no puede estar seis horas en una cola" (G.7: Proveedores 2)

"Hay cosas que les superan (...) Yo creo que falta bastante información (...) Habría que hacer un poco por formar" (G.6: Proveedores 1)

Aspectos positivos:

- ❖ *Las nuevas tecnologías contienen ventajas evidentes en la mejora de la calidad de vida de las personas.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Hay un escaso número de usuarios de nuevas tecnologías de edad avanzada.*

Propuestas:

- ❖ *Promover la formación y subvención para la adquisición de ordenadores y el acceso a internet.*
- ❖ *Crear espacios dentro de las instituciones públicas donde las personas mayores, con apoyo de personal cualificado, puedan acceder a ordenadores para la realización de prácticas cotidianas (comprar entradas, reservar un billete de transporte, enviar un formulario, etc.)*
- ❖ *Favorecer el acceso a las nuevas tecnologías, pero ser conscientes de que muchos de los muy mayores pueden no estar interesados y, en consecuencia, establecer y fortalecer canales alternativos.*

iii. Información adaptada:

Otro de los puntos en que la comunicación puede presentar problemas es en la no adecuación del propio mensaje a las condiciones de su potencial receptor. Como se ha comentado en apartados anteriores (ver, por ejemplo, epígrafe *Respeto e Inclusión Social*), la comunicación dirigida a los mayores debe adaptarse, en su afán por resultar amigable, a las diversas situaciones (de salud, de nivel educativo, de condición económica, etc.) de un colectivo tan heterogéneo como el de los mayores. Las dificultades auditivas o los problemas de visión, puntuales de una persona, no deben ser un obstáculo insalvable a la hora de hacer llegar información de interés a estos ciudadanos que, de lo contrario, serían excluidos de la participación en la vida social del municipio. Así, se apunta la necesidad de, en línea con lo anterior, adaptar las formas en las que se comunica la información pertinente a las características de las distintas personas mayores, evitando, como regla general, folletos con letras demasiado pequeñas, mensajes excesivamente largos o lenguaje complicado. Al mismo tiempo, se debe ser consciente de las limitaciones de muchas personas mayores para establecer una comunicación fluida en euskera

(ver epígrafe *Respeto e Inclusión Social*). En cualquier caso, se vuelve a insistir en el valor de la comunicación personal (y personalizada), humana, como vía más eficaz para informar a las personas mayores e, incluso, como medio para potenciar que posteriormente participen en aquello de lo que se les informa.

"Las personas mayores necesitan pues quizás no más atención, pero sí una explicación como más relajada, unas indicaciones más detalladas" (G.6: Proveedores 1)

"El plan de actividades, por ejemplo, que hay destinado a mayores en la ciudad, pues que llegara como un folleto sencillo de leer, que les llegara a ellos, sería como el correo que no les echan en el buzón, sino que se lo llevan personalmente y que se le habla de ello sencillamente (...) porque yo creo que a la persona mayor (...) difícilmente hasta que me cojan el buzón, o sea, y ni lo entiende mucho ni sabe de qué van, pero si alguien les habla de ello..." (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

Algunas veces el problema en la comunicación viene generado por una sobrecarga informativa. Es importante también tener en cuenta este aspecto y seleccionar la información que pueda ser más relevante o utilizar información personalizada.

"Las Casas de Cultura del Ayuntamiento. Hay ahora mismo (...) como sesenta o setenta folletos distintos de cosas que hay en este momento en distintos centros. La Casa de Cultura los pone en todos, en todos los centros (...) Ya me gustaría a mí saber el movimiento que tienen muchas veces esos papeles..., es decir, no se cogen, es decir, es que ¡coño!, para cada sitio donde vaya usted tenga diecisiete papeles que le diga: concierto, inauguración, exposición, charla, no sé qué" (G.7: Proveedores 2)

Cuando no existe comunicación eficaz entre Administración y ciudadano, los destinatarios de los recursos sienten *abandono*. Entre los grupos persistía la idea de que la única posibilidad para informarse era adoptando una actitud activa en este proceso, ser los *receptores*, eslabón último de la cadena comunicativa, los que busquen y consigan la información. Ahora bien, esta posibilidad, que sean los potenciales usuarios los que, de algún modo, inicien la comunicación, era visto como algo negativo, como una "molestia" (con todo el valor del término), ya que se percibe como responsabilidad de la Administración mantener informados a sus ciudadanos.

"Me tienen olvidado" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Te tienes que molestar mucho, moverte..." (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Hombre 1: «Esa cosa de moverte y hablar (...) hay que hablar y moverse». Hombre 2: «Mira, yo a mendigar no voy ni de aquí a la esquina»" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Tienen obligación de preguntarte (...) para eso están las cosas sociales (...) No hace falta que yo vaya a pedirle, ellos tienen que venir a ofrecerme" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"[Coordinadora de grupo: ¿Cómo se informó usted?] Por puro milagro (...) O sea, yo no me entero de nada, de qué cosas hay" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

En los grupos se apuntaron algunas opciones para mejorar la eficacia de las vías de comunicación existentes, así como alternativas viables para mejorar este intercambio informativo. Así, se citó la posibilidad de que las ventanillas del ayuntamiento en las que se realicen trámites específicos para mayores se utilizaran para informar de las cuestiones relevantes que debe saber una persona mayor, que las empleadas del Servicio de Ayuda a Domicilio llevaran información consigo de las oportunidades que ofrece la ciudad, utilizar el teléfono (posible programa de Teleasistencia) para contactar con los mayores de manera asidua y transmitirles información según sus intereses, depositar en

los hogares, clubes, centros sociales y sedes de voluntariado folletos informativos y mandarlos también por correo ordinario para todas aquellas personas que no asisten a esos lugares.

“Ellos tienen un montón de derechos (...) que no tienen ni idea (...) Yo creo que sería tan fácil como: cada vez que va un jubilado al ayuntamiento a recoger su tarjeta de jubilado, «toma la tarjeta y toma este tríptico con todas tus obligaciones y derechos»” (G.6: Proveedores 1)

“Yo creo que a través de los servicios a domicilio que tenemos montados en el ayuntamiento (...) Auxiliares domiciliarios podrían ser portadoras de una información un poco más adaptada a esas personas” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

“Que el plan de actividades, por ejemplo, que hay destinado a mayores en la ciudad, pues que llegara como un folleto sencillo de leer, que les llegara a ellos. Sería como el correo que no les echan al buzón, sino que se lo llevan personalmente y que le habla de ello sencillamente (...) Sí alguien les habla de ello (...) Eso se lo tienen que decir verbalmente” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

“Llamar por teléfono continuado (...) mantienes a esa persona viva” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

“Si hubiera una hojita en la que se recoge (...) al mes aquello que es de interés para las personas mayores. Y que, a las personas que tengan más dificultad de acceder a la información o a asociaciones, o a las que no frecuentan el hogar del jubilado, lo que sea... a esas que les llegara directamente al domicilio” (G.8: ONGs, representantes y voluntarios)

169

Aspectos negativos:

- ❖ *Percepción de sentimiento de abandono entre las personas mayores por parte de la administración.*

Propuestas:

- ❖ *Adaptar los mecanismos de transmisión de la información a la situación y características de las personas mayores.*
- ❖ *Fomentar la comunicación directa y personalizada.*
- ❖ *Evitar la sobrecarga de información.*
- ❖ *Utilizar las ventanillas del ayuntamiento en las que se realizan trámites específicos para mayores para informar de las cuestiones relevantes.*
- ❖ *Que las empleadas del Servicio de Ayuda a Domicilio lleven información consigo de las oportunidades que ofrece la ciudad.*
- ❖ *Utilizar el teléfono (posible programa de Teleasistencia) para contactar con los mayores de manera asidua y transmitirles información según sus intereses.*
- ❖ *Depositar en los hogares, clubes, centros sociales y sedes de voluntariado folletos informativos.*
- ❖ *Enviar folletos a través del correo ordinario.*

iv. Escucha al ciudadano:

Otro aspecto relacionado con la comunicación entre Administración y ciudadano son las posibilidades abiertas para realizar quejas. Un elemento esencial en la participación ciudadana es que exista oportunidad real de comunicación y que se escuche a la población. En este aspecto, se considera que la ciudad de Donostia tiene algunas cosas que mejorar. Según los participantes de los grupos focales, existe una difícil comunicación con el Ayuntamiento respecto a quejas puntuales. Se percibe que no se escucha al ciudadano, y creen que son los medios de comunicación la única vía de queja efectiva.

“Creo que el ayuntamiento en esos casos no hace ni puñetero caso” (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

“Tiene que pasar algo para que hagan las cosas” (G.6: Proveedores 1)

170

“Lo que más caso hacen es salir en el periódico, hacer carta al periódico, porque todo lo traducen a pérdida de votos (...) Las cosas que salen en el periódico es lo que más importancia se le da y lo que más rápido” (G.6: Proveedores 1)

Aspectos negativos:

- ❖ *Mala comunicación entre el ciudadano y la administración.*

Propuestas:

- ❖ *Posibilitar la presentación de sugerencias y quejas e iniciativas por parte de los ciudadanos a las instancias públicas.*
- ❖ *Utilizar recursos disponibles (ventanillas del ayuntamiento, asistentes domiciliarios, teléfono, etc.) para comunicarse con los mayores y para que éstos pudieran también hacer llegar sus opiniones a la administración.*

8. SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

El sistema sanitario y los servicios sociales de un territorio configuran la estructura formal de apoyo esencial para el mantenimiento de la salud y la independencia de las personas. El desarrollo, conocimiento, accesibilidad y utilización de estos recursos contribuyen al buen funcionamiento de una ciudad amigable.

i. Percepciones generales:

La impresión generalizada de los grupos es que Donostia es una ciudad con un buen sistema de servicios y, en comparación con el resto del país, es una de las ciudades a la cabeza en cobertura y calidad de recursos.

“En el tema de servicios sociales, yo creo que San Sebastián, bueno Guipúzcoa, es el mejor sitio de toda España” (G.6: Proveedores 2)

“Hoy en día creo que las hay y buenas” [hablando sobre las ayudas] (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Pese a esta buena percepción generalizada sobre el sistema, también se aludieron áreas en las que se podía mejorar. En este sentido, una de las facetas indicadas más importantes es la coordinación entre los servicios sociales y sanitarios. La ciudad carece de una adecuada coordinación de ambos sistemas. Esto se evidencia, y es algo que incomoda profundamente a los ciudadanos, cuando los trámites y gestiones se repiten una y otra vez en la solicitud de ayudas.

“Que no hagan veinte valoraciones (...) Me han hecho tres valoraciones para dar un grado de invalidez. Una para la viñeta, otra para la silla, otra para la inspección” (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Una de las propuestas generadas por los grupos para solucionar esta falta de coordinación descansa en la implantación de una *ventanilla única*, en la que

pudieran resolverse todos los problemas derivados de la necesidad de ayuda, sanitaria o social.

"Todo eso [trámites] (...) tiene que hacer la mujer o el hijo, o el familiar, sin saber cómo, porque no hay un servicio unificado y gratuito" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Cuando una persona se pone mal, echo en falta una asistencia social, una persona, o una trabajadora social, que aglutine todo lo que uno tiene que hacer" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

La descoordinación entre el sistema social y sanitario crea una maraña de trámites complejos para los usuarios. Para la solicitud de cualquier tipo de ayuda el complicado entramado burocrático resulta difícil de superar, máxime si no se cuenta con un determinado bagaje educativo o si la persona afectada padece algún tipo de limitación. La consecución de una ayuda significa emplear mucho tiempo, esfuerzo e insistencia, hay que "dar la paliza", esforzarse hasta quedar agotado. No es esto lo que los ciudadanos consideran propio de una ciudad amigable.

"Cuesta mucho, es que cuesta mucho (...) Es complicado" (G.2: H-M, 60-74 años, estatus bajo)

"Cuesta Dios y ayuda" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Algunas ayudas tardan bastante por el complejo entramado institucional" (G.6: Proveedores 1)

"Lo hemos conseguido pero a la asistenta le hemos dado muchísima paliza (...) todas las ayudas que pueda tener mi padre, las tiene, pero ya te digo que a base de estar ahí" (G.6: Proveedores 1)

Otro aspecto negativo que persiste, sobre todo en el Sistema de Servicios Sociales, es la desinformación. Como ya se especificó en el epígrafe *Información y Comunicación*, en todos los grupos se insistía en la idea de que

los ciudadanos no están informados de todos recursos que la ciudad oferta. Esta desinformación genera desuso, insatisfacción y pérdida de valor en las posibilidades que presenta la ciudad.

"Lo que sí es cierto es que hay poca información" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Yo no sabía ni que existía (...) no me entero de nada" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Hay mucha gente que no sabe que tiene esos servicios" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Tienes tú que moverte, tú hacer" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Tienes que molestar mucho, moverte" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Esas cosas funcionan por el boca a boca" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Frente a esta desinformación se propone, por parte de los participantes en los grupos focales realizados, que en los Centros Sociales se facilite, además de toda la información oportuna, una mayor *orientación*. Muchas personas reclaman ser aconsejados por expertos a la hora de conocer y elegir los recursos que la ciudad les ofrece.

"Allí vas [centro social] y a la mujer le dicen lo que tienes que hacer (...) pero la dejan bastante al aire" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Una asistente social te va mostrando posibilidades (...) Pero no se moja" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Al final tienes que echarle cara: «oye, ¿a ver qué hay?, dime, explicame, ¿qué hay?, ¿qué puedo conseguir?, ¿qué puedo hacer?» Tienes que ir tú así, porque si no ellos no..." (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Otra queja generalizada es el elevado precio de muchos de los servicios sociales disponibles. Se alude al asistencialismo del sistema por el que sólo las personas con recursos muy limitados, "pobres de necesidad" en la formulación de un participante, se benefician de las ayudas. El resto, personas con nivel adquisitivo un poco más elevado, se quedan fuera de la oferta o tienen que pagar por el servicio precios muy elevados. Este problema genera soluciones que rozan la ilegalidad entre los potenciales usuarios. Muchas personas dicen tener que utilizar el engaño, "la picaresca", para poder beneficiarse de los recursos que suponen merecer. En los grupos se propone que los recursos se dispensen a todos los ciudadanos, haciendo que su coste esté determinado de manera proporcional a los ingresos.

"Tienes que ser pobre de necesidad" [para obtener ayudas públicas] (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Hay todo un mundo entre los que pueden pagar y los que no pueden pagar" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Es que entre la gente que se lo puede permitir pagar (...) y los que no tienen nada, en medio, ahí están los desprotegidos del todo, que tienen demasiado para que les ayuden y demasiado poco para poder sobrevivir solos" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Es verdad que el copago en algunos servicios es elevado" (G.6: Proveedores 1)

"Yo creo que la ventaja igual es que vivan solos. Para ellos, para conseguir, es mejor que vivan solos, que dependen de su pensión, yo creo que es más fácil" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Hay que ir siempre con una picaresca por delante, por lo que me pueda pasar mañana (...), pero así no se puede vivir" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Siendo una persona que tiene poder adquisitivo pues puede incluso pagarse a una persona [que le acompañe al

médico], porque claro también el servicio a domicilio es muy limitado" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Una característica percibida también como problemática en los Servicios Sociales es la rigidez de los horarios de los centros, tema al que ya se ha aludido en epígrafes anteriores. En el grupo de personas cuidadoras de mayores dependientes se discutió la imposibilidad de compatibilizar el trabajo remunerado con el cuidado, aludiendo específicamente a los horarios de los centros sociales y sus trabajadores.

"La asistente de la ama tiene horario, el mismo horario que yo de trabajo" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Sí, sí los horarios son idénticos" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Algunas de las necesidades y propuestas que se destacan en los grupos son: más médicos geriatras en hospitales y centros de salud (en general, aumento del personal especializado en mayores), apoyo psicológico en centros de salud, el acompañamiento como programa social público, simplificación en la medicación y potenciar la figura del farmacéutico como profesional al que se pueden realizar consultas, generar programas de información y utilizar las redes sociales (ver epígrafe *Redes y apoyo social*) para la detección de casos especialmente graves que no son atendidos.

"Hay poco médico especializado en ancianos" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"La gente se ha tomado al médico de cabecera como al psicólogo" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Uno de los grandes problemas de la administración (...) es que no da servicios de compañía" (G.7: Proveedores 2)

"Muchas veces, las personas que llevan la medalla (...) aprietan (...) y es porque tienen ganas de hablar con alguien simplemente, o que alguien les hable" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Luego muchas veces las farmacias, los farmacéuticos hacen el servicio, les quitan trabajo a los médicos" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Lo más complicado es detectar las situaciones más graves que son las que no piden ayuda" (G.7: Proveedores 2)

Aspectos positivos:

- ❖ *La ciudad dispone de un buen sistema de servicios, de elevada cobertura y calidad.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Falta de coordinación entre los Servicios Sociales y Sanitarios.*
- ❖ *Complicado entramado burocrático para la solicitud de ayudas y recursos.*
- ❖ *Desinformación sobre recursos disponibles.*
- ❖ *Elevado precio de algunos servicios.*
- ❖ *Asistencialismo: disponibilidad de recursos sólo para personas con recursos muy limitados, dejando fuera a mucha población.*
- ❖ *Rigidez en el horario de los centros y sus trabajadores (incompatible con familiares cuidadores que trabajan).*

Propuestas:

- ❖ *Coordinar los servicios sociales y sanitarios.*
- ❖ *Crear una Ventanilla única.*
- ❖ *Cumplir funciones de información, consultoría y orientación.*
- ❖ *Flexibilizar en los horarios de los servicios.*
- ❖ *Introducir más geriatras en Centros de Salud y hospitales: personal especializado en mayores.*
- ❖ *Impulsar el apoyo psicológico en los centros de salud.*
- ❖ *Promover el acompañamiento como un programa tutelado desde los servicios públicos.*
- ❖ *Simplificar la medicación y potenciar la figura del farmacéutico como profesional al que se pueden realizar consultas.*
- ❖ *Detectar casos a través de Redes de apoyo social.*

ii. Servicio de Ayuda a Domicilio:

El Servicio de Ayuda a Domicilio para las personas frágiles o en situación de dependencia promueve el mantenimiento en el hogar habitual, una preferencia

compartida por todas las personas que constituían los grupos y por la mayoría de la población española.

En Donostia muchas personas utilizan y valoran la asistencia a domicilio, pero son relativamente pocas, muy pocas en los grupos, las que utilizan el servicio público que ofrece el Ayuntamiento. Aunque se aprecian las ventajas y posibilidades que ofrece este servicio y son muchas las personas que lo utilizan, pocas lo hacen a través del servicio público. La causa de ello es el cúmulo de inconvenientes que supone el uso de este sistema público, frente a las ventajas que ofrece el privado. El SAD ofertado por el Ayuntamiento es un servicio caracterizado, en opinión de los participantes, por un precio elevado, con unos horarios rigurosos y con un personal en continuo cambio. Según ellos, el coste del servicio público es el mismo que el privado, mientras que este último tiene la virtud de poder adaptarse a las necesidades del usuario, con total posibilidad de elección de horarios, y personal permanente, aspecto éste muy valorado.

"Todas las ayudas están limitadas a los ingresos (...) a nada que tengan un poquito..., pues el que haya ahorrado toda su vida, despídete (...) Porque tú vas a pedir una asistenta [a los servicios sociales] y me sale mucho más cara que una sudamericana" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"La ayuda a domicilio es complicada (...) te sale mucho más barato coger en la privada que coger en la pública" (G.7: Proveedores 2)

"La ayuda domiciliaria es un servicio muy caro, carísimo, mal valorado, mal pagado, difícil de hacer (...) es un trabajo muy duro" (G.7: Proveedores 2)

"Un mes te va una, dos meses otra, luego otra y entonces eso es un desfile de personal, que claro, no puede ser" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Prefiero pagar (...) a una profesional y que esté las horas que yo necesito, que las que me impongan y encima pagar"
(G.6: Proveedores 1)

Aspectos positivos:

- ❖ *SAD como recurso indispensable para el mantenimiento de la persona en su hogar habitual.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Escasa utilización del SAD público.*
- ❖ *SAD público de precio elevado, rigidez de horarios y personal en continuo cambio.*

Propuestas:

- ❖ *Ofertar un SAD público adaptado a las necesidades personales de los usuarios.*
- ❖ *Reducir el coste.*
- ❖ *Posibilitar la elección de horarios.*
- ❖ *Reducir la movilidad de los auxiliares.*

iii. Centros de día:

El Centro de día es otro recurso que favorece la permanencia en el entorno a las personas en situación de dependencia. En los grupos se valora positivamente la existencia de este tipo de centros, que son recomendados frecuentemente por los propios familiares de personas mayores. Entre las ventajas que ofrece se destacaron el apoyo y "respiro" que aportan al cuidador, la permanencia de la persona en su entorno, el trato personalizado y la buena atención que allí reciben. Se considera que estos espacios son un recurso fundamental entre los que la sociedad ofrece a los cuidadores, pero no se toma su existencia como una solución definitiva. El verbo empleado en la formulación ("tirar", que se aprovecha para plantear un ingenioso juego de palabras y que aparece en la cita posterior con significado análogo) hace referencia a esta condición de punto de apoyo, pero también a su condición más cercana a lo provisional, a lo transitorio, como si un recurso de este tipo no fuera, en modo alguno, suficiente para que el cuidador pueda, al fin, "respirar" tranquilo de un modo definitivo. Es destacable el hecho de que este mismo verbo es el

179

empleado para definir la situación de explotación vivida por algunas abuelas, de las que la familia "tiraba" con el objetivo de economizar gastos en el cuidado de los nietos o, también, para poder mantener un precario equilibrio entre los horarios laborales y el cuidado de los hijos (ver apartado *La familia*, en el epígrafe *Redes y apoyo social*).

"Esto del centro de día es un respiro muy grande" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"O tiras del centro de día o te tiras al tren" (G.6: Proveedores 1)

"Nosotros hicimos lo del centro del día cuando padre nos amenazó con que se iba a tirar por el balcón" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Es un maltrato de la persona mayor el sacarle de donde está" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Se trata más personalmente" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"La atención en el centro de día es mejor que en la residencia" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Se les tiene mucho más activos" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Una gran desventaja, señalada por los grupos, es que son centros para personas con alto grado de dependencia. Son el paso anterior a la institucionalización, siendo sus usuarios muy dependientes, lo que excluye a mayores frágiles o menos dependientes, pero que también necesitan ayuda. Todo esto genera un halo de estigmatización sobre estos centros. Se hace necesario, por tanto, la proliferación de espacios para personas con menor grado de dependencia, en situación de fragilidad, generalmente mayores de 80 años. (Ver subepígrafe: *Recursos intermedios, una necesidad urgente*)

"Las familias están decidiendo que sea mucho más tarde cuando incorporen al mayor a una residencia" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

180

"El centro de día es para gente muy dependiente porque al faltar plazas de residencia en el centro de día se quedan prácticamente hasta morir (...) entonces la gente que está un poco mejor no quiere ir" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Aspectos positivos:

- ❖ *Valoración positiva generalizada de este tipo de centro.*
- ❖ *Ventajas de respiro para cuidadores.*
- ❖ *Trato personalizado y buena atención.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Son centros para personas con alto grado de dependencia, dejando fuera a un amplio número de potenciales usuarios frágiles o con un menor grado de dependencia.*

Propuestas:

- ❖ *Crear un centro intermedia anterior al centro de día.*

iv. Pisos tutelados:

Los pisos tutelados son viviendas para personas mayores autónomas o en situación de fragilidad en las que se comparten diferentes espacios y servicios. Este tipo de vivienda es, también, valorada de manera positiva por los participantes de los grupos.

"Eso sería ideal [los pisos tutelados], porque están viviendo independientes, pero a la vez con unos pisos adecuados y encima con unos servicios como estos, que pueden recurrir a que le pongan la bombilla o le hagan..."(G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Atendidos, están atendidos" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Dependiendo de las capacidades que tenga, tendrá más autonomía, estará menos atendida o pasa a otro espacio, a otro colectivo o a otro grupo de casa o viviendas cuando requiere mayor atención" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

181

Sin embargo, en la ciudad de Donostia se aprecia que hay pocas viviendas de este tipo. Se cree conveniente que este tipo de viviendas se encuentren en todos los barrios, para evitar el problema de ruptura con el entorno. Otro aspecto negativo que se discutió es su elevado precio.

"Hay muy pocos para toda la demanda que hay" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"No están en todos los barrios" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"El problema para una persona mayor es dejar su barrio. Dejar su entorno para irse a vivir a la otra punta, eso para empezar. Eso les cuesta y segundo hay muy poquitas y tercero yo creo que la accesibilidad a nivel económico no es tan sencilla" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Aspectos positivos:

- ❖ *Valoración positiva generalizada de este tipo de alojamiento.*

Aspectos negativos:

- ❖ *Existen pocos pisos tutelados en la ciudad.*
- ❖ *Precio elevado.*

Propuestas:

- ❖ *Aumentar el número de centro y disponerlos por todos los barrios de la ciudad a un precio asequible.*

v. Residencias:

En todos los grupos se discutió sobre las percepciones de la población con respecto a las residencias de mayores que existen en la ciudad. La opinión generalizada respecto a este tipo de alojamiento colectiva era negativa. Ir a vivir a una residencia se valora como última opción, cuando ya no existen otras posibilidades. La imagen de las residencias de San Sebastián genera rechazo y reprobación. Las residencias son consideradas espacios para personas sin hogar, con alto grado de dependencia y, sobre todo, con capacidades cognitivas mermadas. Es destacable la primera de las situaciones presentadas, porque hace referencia a lo ya mencionado sobre la "obligación moral" de los

182

familiares de hacerse cargo de sus familiares mayores. Una persona en una residencia aparece, en el imaginario colectivo, como una persona sin hogar y sin familia que le atienda. Esta mirada, ciertamente culpabilizadora sobre los familiares, se atenúa cuando se cumple la segunda condición indicada (se es muy dependiente) y se torna actitud comprensiva cuando la persona "a cargo" ha perdido gran parte de sus capacidades cognitivas.

"Los ingresos en residencias son el último eslabón de la cadena (...) Porque realmente para cuando una persona mayor requiere ir a una residencia tiene que estar muy mal, muy mal" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"La residencia es para personas que no tienen casa (...) es también para personas que ya han perdido la cabeza y necesitan ayuda" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Cuando pierda la cabeza, muy bien... Aunque sea me tiráis por la ventana, me da igual. Pero mientras mi cabeza funcione, ¡para algo he trabajado desde los dieciocho años!, o sea, quiero estar en mi casa" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Ah, en las residencias... eso es un mundo de enfermos" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

La percepción de los grupos es que no existe capacidad de elección: vivir en una residencia no es algo elegido, es la única posibilidad para casos en situación grave y la decisión no suele ser tomada por el usuario. Según ellos, nadie va a la residencia por iniciativa propia. En la residencia se *acaba* en casos de fuerza mayor.

"Una persona mayor no quiere ir a una residencia, a una persona mayor se le lleva a una residencia" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Las imagen de las residencias se construye como lugares donde desaparece la identidad del individuo, convertido en "chatarra aparcada" (nótese la analogía

con la formulación empleada, por participantes distintos, al referirse al cementerio -Ver apartado al respecto en el epígrafe *Espacios al aire libre y edificios*). Se perciben como un espacio deshumanizado, en el que el trato recibido responde a esa misma lógica inhumana.

"En una residencia es un número" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"No está hecho a nivel humano" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Esos aparcaderos... como los coches a la chatarra, que te llevan allí" (G.1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"O que les están dando de comer y no están tratando con personas, son bultos con una boca" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Tal es la percepción negativa que se tiene de estos lugares que entre algunos de los participantes se comentaba como mejor opción abandonar el cuidado de la salud para no llegar a edades tan adultas, en las que el deterioro conduce a la institucionalización. Las residencias son consideradas lugares solitarios y "tristes" (este es el término más empleado en la discusión), donde las relaciones sociales son inexistentes.

"Cuando tenía vuestra edad (...) a mí lo de la residencia no lo veía tan mal (...) Cómo se puede cambiar después de haber entrado en una de ellas. Cuando yo tenía vuestra edad decía: «yo soy abierta, pues mira qué bien» (...) pero resulta que he entrado a tres (...) Hay mucha soledad, mucha tristeza. Ya con esta experiencia te digo, he dejado de ir al ginecólogo, no me cuido para nada en la salud, porque digo: «prefiero morirme a los setenta, pero acompañada, que a los noventa sola»" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"En las residencias también se llevan fatal. Yo no le puedo dar un beso a un señor que le va a ver nadie, porque

encima el otro le mira con odio y en cuanto yo me voy le da un bastonazo" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Aunque sean un recurso comúnmente repudiado, cuando es necesario hacer uso de este servicio también existen dificultades. Acceder a una plaza en una residencia pública es muy difícil, las listas de espera son interminables y la admisión compleja. Como ya se ha comentado, para el acceso a algunos servicios públicos los ingresos deben ser muy bajos, ocurriendo lo mismo en el caso de las residencias. Además de los bajos ingresos se tiene en consideración el patrimonio de la persona, por lo que a veces la posesión de una casa y los ahorros de toda una vida, circunstancia común entre las generaciones de mayores actuales, son aspectos contraproducentes para el acceso a una plaza pública en una residencia. Se socava, de este modo, uno de los valores básicos de las generaciones ancianas y adultas: el ahorro. La cultura del ahorro, la valoración de la constancia (como la hormiguita del cuento) y el respeto que siente hacia sí misma una persona mayor que ha sabido moderar sus impulsos para conservar un remanente económico, aparece ahora como contraproducente, transmitiéndole a los mayores el mensaje no ya de que lo que han hecho no ha servido para nada, sino, peor todavía, que lo que han construido con tanto esfuerzo actúa ahora en su contra. Ante esto, entra en juego la cultura opuesta, la cultura de la "picaresca", comentada con anterioridad por los cuidadores, quienes también llegaban a la conclusión de que, éticamente, el "engaño" no es una forma de vida aceptable a largo plazo.

"Hay una lista de espera de hasta dos años para una residencia" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Lo primero que miran es la pensión y los ahorros. Como vean que hay unos ahorros y que hay una pensión de mil euros ya no tienes derecho a nada" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Pero hay gente que se ha dedicado al *dolce far niente* toda su vida, se ha hecho mayor y como no tiene nada, pues se

van a la puerta de la Diputación a pedir ayuda y se la dan, porque legalmente le corresponde. Y las personas que han estado dejándose la piel desde los quince años, trabajando como negros para tener un duro el día de mañana, por ahorrar, por ahorrar, porque era esa su preocupación toda la vida: ahorrar, ahorrar, ahorrar para el día de mañana, pues gracias a Dios que han ahorrado, porque ahora, mira, tienen un dinero para poder, como digo yo, morir en su casa, porque, claro, es que visto lo visto, cuando se les acabe el dinero..." (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Se ha reiterado en este documento el grado de importancia que supone mantener a las personas en el entorno donde han desarrollado sus vidas, este aspecto entra también en juego en el caso de las residencias. La mayoría de las residencias de Donostia, como la mayoría de las residencias del país, están ubicadas lejos de los núcleos urbanos y de los barrios donde se realiza la vida en comunidad (esos "aparcaderos", cuya propia pronunciación parece evocar lejanía). Estos espacios de residencia (nunca llamados *hogares*), por tanto, dejan de compartir un entorno común con el resto de la población, lo que genera segregación y exclusión social, así como un profundo sentimiento de abandono por parte de los mayores allí internos, que sienten que han sido apartados de la vida comunitaria y, más aún, de la propia vida de una sociedad que les da la espalda después de haber acabado su etapa productiva (no es casual la referencia de una cita anterior en la que se vincula haber trabajado desde edad temprana con *derecho* a permanecer en el propio domicilio). Desde los grupos se estima necesario que las residencias formen parte de todos y cada uno de los barrios de la ciudad a fin de que las personas institucionalizadas puedan seguir formando parte de su entorno.

"Yo creo que la mayoría de las personas quieren seguir viviendo en su casa" (G.7: Proveedores 2)

"Yo pienso, si se puede, a mí me parece que también debería de haber en el centro. No esos aparcaderos como

los coches a la chatarra, que te llevan allí, a la otra punta, que no te puedes comunicar ni con ningún amigo, ni nada. Y hay veces que igual, con 80 u 85 estás bien para salir, tomar un cafecito con tus amigos. Y eso tenía que ser en el centro" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Es muy importante para la persona mayor encontrarse dentro del entorno, de las calles que ha conocido y de las personas que ha conocido. Porque (...) una vez que te llevan a una residencia, ya no conoces a nadie (...) Te encuentras aparcada" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

"Residencias en el centro. Para que se pueda salir o a misa, a un teatro, al parque, o a la calle" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

Una característica de las residencias de la ciudad es que existen muchas desigualdades entre unas y otras. Hay una amplia gama de residencias. La variabilidad de la que hablan los grupos tiene que ver con las desigualdades en la calidad y la atención.

"Hay una diferencia abismal de unas a otras (...) Hay una que les vemos que les tratan muy bien, se preocupan (...) Pero vemos algún otro centro vergonzoso, no se preocupa nadie de nada" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Terminan de merendar y, hasta la hora de cenar, ya ni caso" (G.3: H, 75+ años, estatus medio)

"Hay de todo, hay del uno al diez" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

El personal es uno de los elementos que más influyen en la calidad de una residencia. La calidad de la atención degenera si el ratio de personal por residente es bajo, o si los trabajadores no están cualificados, formados, motivados e incentivados de manera correcta. La percepción de los grupos sobre este aspecto es que muchas de las residencias de Donostia presentan

187

todos estos problemas, criticándose asimismo el carácter deshumanizado ("son máquinas") de buena parte de las personas empleadas en las residencias, carácter fomentado en muchas ocasiones por la propias normas de la dirección de estos centros. En algunos casos esta deficiencia en la atención conlleva que familiares de personas institucionalizadas en una misma residencia decidan organizarse como colectivo para reclamar y luchar por los derechos de las personas en situación de dependencia ingresadas en residencias. En otros casos se está intentado resolver, también desde las familias, el problema de la desatención contratando a auxiliares privadas externas que visitan a la persona institucionalizada, realizan actividades de acompañamiento y, en caso necesario, reclaman la atención del personal de la residencia para que la persona a la que acompañan reciba los servicios y trato estipulado. Estas situaciones generan, sin embargo, desigualdades flagrantes en la atención a los usuarios.

"La estructura ha mejorado muchísimo... ahora, la calidad de la atención ya es decadente" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Falta personal" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"El problema es que hay poco personal" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Hay falta de formación y motivación del personal" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Para que una residencia funcione bien, y un centro, hay que motivar al personal, primero hay que formarle (...) hay que hacer un seguimiento de ese personal (...) A veces se pueden cumplir los ratios, pero no se está dando la atención" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"No la vais a dejar... es que la genta cuando oye hablar de un centro de día o de una residencia de ancianos, parece que los dejas ahí abandonados. Al contrario, al principio tienes que estar muchísimo más pendiente de ellos, para

188

que ellos mismos se den cuenta de que no les dejáis allí tirados" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

Otro aspecto muy criticado de estos lugares, y también en relación con la atención, es la falta de actividades y programas para las personas residentes. La opinión sobre las residencias contrasta completamente con la de los Centros de día. En las primeras, las oportunidades de participación y realización de actividades son escasas. En los grupos se propone que se instalen lugares habilitados para cuidar de plantas y hortalizas, o el empleo terapéutico de animales, a los cuales se referían muchos participantes (no institucionalizados) para presentar su valor como elemento de compañía o, en algunos casos, como "obligación" autoimpuesta para salir a la calle y pasear.

"El tema de las actividades en ellas (...) Es un aparcamiento de las personas (...) La resistencia que tienen las familias de llevarlos a la residencia es porque es de tenerlos activos y movilizados a ir a la residencia y sentarle en una silla y quedarse totalmente inválidos al día siguiente" (G.5: Cuidadoras/es familiares)

"Mira, a esos les pones una huerta que tenga dos tomates y se entretienen más que lo que pasa ahora (...) No hacen nada y se aburren como una ostra" (G1: H-M, 60-74 años, estatus medio)

La razón a la que se alude como principal responsable del mal funcionamiento de estas instituciones es que las residencias son consideradas como un negocio y no como un servicio público.

"Lo que quieren es ganar dinero" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"El negocio y dar un buen servicio a veces no casan bien" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Aspectos negativos:

- ❖ *Valoración negativa generalizada de este tipo de alojamiento.*
- ❖ *Consideradas con lugares donde desaparece la identidad del individuo.*
- ❖ *Difícil acceso a plazas públicas.*
- ❖ *Muchas de las residencias están ubicadas lejos del centro urbano.*
- ❖ *Existencia de desigualdades en la calidad y atención.*
- ❖ *Maltrato.*
- ❖ *Escasos planes de actividades.*

Propuestas:

- ❖ *Aumentar el número de centro y disponerlos por todos los barrios de la ciudad.*
- ❖ *Mejorar la imagen.*
- ❖ *Aumentar la calidad de la atención: más personal, más cualificado, mejor formado, más motivado, con incentivos.*
- ❖ *Incluir espacios verdes.*
- ❖ *Integrar estos centros en los barrios.*
- ❖ *Reducir las listas de espera.*
- ❖ *Más posibilidades de ingresos en plazas públicas.*
- ❖ *Ampliar la planificación de programas y actividades.*

vi. Recursos intermedios: Una necesidad urgente:

Una de las mayores carencias de San Sebastián, tal y como es percibida por los participantes en los grupos, es la escasa disponibilidad de recursos intermedios. Existe un vacío de servicios sociales enfocados tanto a la salud (espacio intermedio entre los Hogares, Centros de Día y Residencias) como al ocio y el tiempo libre (espacios y actividades para prejubilados y nuevas generaciones de mayores que rechazan los Hogares).

Por un lado, se señala la inexistencia de lugares para personas frágiles, todavía autónomas, cuyo objetivo principal sea el mantenimiento de la autonomía y la prevención de la dependencia. Centros, o espacios dentro de los hogares y clubs tradicionales, con programas de atención personalizada y espacios comunes para realizar actividades y fomentar relaciones sociales.

"Creo que no existe la cadena, la cadena completa de servicio para que sea real que la persona mayor se pueda

mantener en su entorno social y en sus relaciones sociales el mayor tiempo posible, hasta que ya, efectivamente, sea una persona muy dependiente y por tanto hay que darle un servicio más especializado. No existe una cadena cerrada, no, no se cierra la cadena" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Existe una laguna y un salto muy grande desde el hogar del jubilado al centro de día de personas dependientes" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Hoy los centros de día son para gente muy dependiente" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Yo creo que sí que hay una laguna de centro intermedio" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

"Hay un montón de gente que se sienten fuera de un sitio y fuera de otro y que no tienen dónde (...) No tienen hueco" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

En los grupos se discute como propuesta el desarrollo de *Centros de atención diurna*, ya en funcionamiento en otros municipios, a los que asisten personas mayores con una necesidad de atención limitada.

"En otros sitios ya lo han resuelto: centros diurnos donde van estas personas que no necesitan una atención tan grande como los centros de día que tenemos ahora, pero que sí que tenga otro tipo de servicios que no tienen los hogares del jubilado" (G.8: ONG's, representantes y voluntarios)

Por otra parte, también aparece como necesaria la generación de espacios centrados en el ocio y tiempo libre en los que personas de todas las edades puedan compartir actividades (Ver *Tiempo Libre en Empleo y participación*)

Aspectos negativos:

- ❖ *Necesidad de recursos intermedios.*

Propuestas:

- ❖ *Crear lugares para personas frágiles, todavía autónomas, cuyo objetivo principal sea el mantenimiento de la autonomía y la prevención de la dependencia.*
- ❖ *Impulsar espacios centrados en el ocio y tiempo libre en los que personas de todas las edades puedan compartir actividades.*

V. ESQUEMA POR ÁREAS:

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
GENERAL		<ul style="list-style-type: none"> – Ciudad de tamaño pequeño. – Estética agradable. – Situación geográfica. – Progreso en infraestructuras. 	<ul style="list-style-type: none"> – Desigualdades: sociales, económicas y entre barrios. – Precio elevado. 	
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	PARQUES	<ul style="list-style-type: none"> – Valorados positivamente. – Muy utilizados. 	<ul style="list-style-type: none"> – Necesidad de baños públicos en todos los parques. 	<ul style="list-style-type: none"> – Instalar parques de mayores en todos los parques de la ciudad. – Situar los parques de mayores al lado de los parques infantiles. – Integrar algunos dispositivos de los parques de mayores en diferentes espacios, fuera de los lugares delimitados para ello.
	TRÁFICO	<ul style="list-style-type: none"> – Estrechamiento de calzada: <ul style="list-style-type: none"> ○ Más espacio para peatones. ○ Calles más bonitas y agradables. – Aparcamiento reservados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Iniciativa bien valorada 	<ul style="list-style-type: none"> – Estrechamiento de calzada: <ul style="list-style-type: none"> ○ Problemas con el estacionamiento de vehículos. – Aparcamientos reservados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Son pocos. ○ Se utilizan mal. 	<ul style="list-style-type: none"> – Aparcamientos reservados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aumentar la vigilancia.
	SEMÁFOROS		<ul style="list-style-type: none"> – Tiempo limitado para el peatón en cruces específicos 	<ul style="list-style-type: none"> – Aumentar el tiempo de cruce para el peatón – Instalar cronómetros visuales.
	CARRIL BICI	<ul style="list-style-type: none"> – Iniciativa a favor del medio ambiente. – Fomenta el ejercicio físico y el mantenimiento de la salud. – Soluciona problemas de atascos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Trazado no suficiente. – Tramos inseguros al compartir espacio con la acera. – Escasa concienciación de peatones y ciclistas sobre el buen uso del carril. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ampliar su trazado hasta los barrios periféricos. – Delimitar la velocidad de circulación. – Mejorar la señalización y visibilidad en tramos conflictivos. – Concienciar y educar a peatones y ciclistas sobre su buen uso. – Sancionar a los ciclistas que ocupan las aceras cuando pueden utilizar el carril bici.
	BAÑOS PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none"> – Están limpios y bien cuidados 	<ul style="list-style-type: none"> – Escasa disponibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> – Aumentar el número.

Donostia-San Sebastián Ciudad Amigable con las personas mayores **INFORME**

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
			<ul style="list-style-type: none"> – Problemas de accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Ampliar el horario. – Posibilitar el uso de baños de edificios públicos. – Promover que los establecimientos (bares, cafeterías, restaurantes, etc.) ofrezcan este servicio de manera gratuita, sin necesidad de consumir
	CALLES	<ul style="list-style-type: none"> – Aceras y rebajes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bien cuidadas y sin obstrucciones. ○ Hay rebajes en casi todas las zonas de la ciudad. – Pasos de peatones: – Obras: – Árboles y sumideros: 	<ul style="list-style-type: none"> – Aceras y rebajes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Problemas de tráfico derivados del ensanchamiento de las aceras. ○ Carril bici comparte espacio con las aceras en algunos tramos. ○ Faltan rebajes. – Pasos de peatones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pintura resbaladiza. – Obras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Problemas de accesibilidad. ○ Generan inseguridad y aislamiento. – Árboles y sumideros: 	<ul style="list-style-type: none"> – Aceras y rebajes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instalar rebajes en los lugares que sean necesarios. ○ Aumentar la visibilidad de los rebajes. – Pasos de peatones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilizar materiales accesibles. – Obras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limitar el número de obras a través de la planificación. – Árboles y sumideros: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mejorar la planificación en la poda de árboles y limpieza de sumideros.
	PLAYAS	<ul style="list-style-type: none"> – Muy utilizadas 	<ul style="list-style-type: none"> – Algunos grupos de mayores (los que residen en barrios periféricos) 	<ul style="list-style-type: none"> – Promover y facilitar el acceso a grupos reclusos.

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
			<ul style="list-style-type: none"> o se encuentran en situación de dependencia) no acceden a las playas. Escasa limpieza en el periodo invernal. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener las playas limpias y cuidadas durante todo el año.
	CEMENTERIO		<ul style="list-style-type: none"> Insatisfacción con el nuevo diseño del cementerio. 	
	SEGURIDAD CIUDADANA	<ul style="list-style-type: none"> Existen pocos problemas de inseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Subterráneo de Egia, como punto concreto conflictivo. Estereotipos negativos respecto a la inmigración como generadora de inseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el control policial en el Subterráneo de Egia. Impulsar programas de intervención y sensibilización social contra estereotipos sobre la inmigración
	VIVIR EN EL CENTRO	<ul style="list-style-type: none"> Zona peatonal promueve el paseo y las compras. Espacio limpio, cuidado y agradable. Abunda el pequeño comercio, próximo y de confianza. 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de aparcamiento y tráfico denso. Problemas en la carga y descarga de mercancías. Problemas de acceso de vehículos de emergencia. Adoquín deslizante en la zona peatonal. Se prima la estética frente a la accesibilidad (ascensores exteriores) Escasos espacios al aire libre o lugares de encuentro públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar los parkings disuasorios con transporte público a destinos frecuentes. Modificar el horario de reparto en lugares conflictivos. Aumentar el número de espacios públicos y áreas de descanso.
	VIVIR EN LOS BARRIOS ALTOS	<ul style="list-style-type: none"> Progreso en la accesibilidad gracias a ascensores, escaleras mecánicas y microbuses. 	<ul style="list-style-type: none"> Las pendientes generan problemas de movilidad, cambios en el domicilio y reclusión. Escasa limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> Dotar de bancos y lugares de descanso las calles con pendientes. Utilizar elementos nuevos siempre de estética agradable.

195

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
				<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la comunicación y contacto con el centro de la ciudad.
	EDIFICIOS PÚBLICOS Y COMERCIOS	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de edificios públicos son accesibles. Normativa obliga la accesibilidad de nuevos locales. 	<ul style="list-style-type: none"> Escasos bancos o lugares de descanso en edificios públicos y locales comerciales. Existencia de muchos locales antiguos inaccesibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Instalar bancos en comercios y edificios públicos. Fomentar la adaptación de locales antiguos.
TRANSPORTE	AUTOBÚS	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción general con la red de autobuses urbanos. Rutas y frecuencia aceptable. Precio asequible del billete (con tarjeta). Valorado positivamente: Billete Único. Nueva flota de autobuses accesibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad y frecuencia menor en barrios periféricos. Inconvenientes para la adquisición de la tarjeta a través de entidad bancaria. Desinformación respecto a las tarjetas para turistas y visitantes. Quejas del colectivo de prejubilados al no disponer de tarjeta de jubilados. Los dispositivos de accesibilidad solo se utilizan con personas en sillas de ruedas. Práctica generalizada de estacionar el vehículo alejado de las marquesinas. Quejas sobre la inaccesibilidad de la estación de autobuses interurbanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de otras tarjetas o abonos que puedan adquirirse en kioscos, estancos o paradas. Utilizar los dispositivos de accesibilidad para todo tipo de personas que tengan dificultad para subir o bajar del vehículo. Estacionar el autobús lo más próximo a la parada. Eliminar zonas de aparcamiento que impidan el estacionamiento correcto del vehículo. Generar programas de concienciación a conductores sobre las dificultades que supone viajar en autobús para personas con diversidad funcional o edad avanzada. Aumentar el tiempo entre paradas para que el vehículo se encuentre siempre estacionado mientras los usuarios ocupan o dejan sus asientos o lugares donde se

196

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
				<ul style="list-style-type: none"> encuentran estables. La información en las paradas sobre las rutas debe ser clara, con un tamaño de letra adecuado y en ambos idiomas.
	TAXI	<ul style="list-style-type: none"> Recurso utilizado para personas con limitaciones y poder adquisitivo elevado. 	<ul style="list-style-type: none"> Escasa disponibilidad de taxis adaptados. Desinformación sobre el programa Bono-Taxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el acceso a personas con pocos recursos económicos. Promover la proliferación de taxis adaptados.
	AMBULANCIA	<ul style="list-style-type: none"> Recurso valorado positivamente por todos los grupos. 		<ul style="list-style-type: none"> Disponer de este recurso para motivos de ocio y tiempo libre en el caso de personas en situación de dependencia
	COCHE	<ul style="list-style-type: none"> El coche familiar suple los problemas o deficiencias del transporte público. 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas en casos de familiares que trabajan. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear una figura pública que cumpla la función de acompañamiento y traslado a visitas médicas y trámites para las personas mayores con algún tipo de limitación que lo soliciten. Promover en las empresas la flexibilidad de horarios para los familiares cuidadores. Crear plazas de estacionamiento para subida y bajada de personas de edad avanzada en lugares específicos.
	PARKINGS PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none"> Buena aceptación de los parkings disuasorios. 	<ul style="list-style-type: none"> Algunos parkings subterráneos no son accesibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el número de parkings disuasorios cercanos al centro de la ciudad. Crear ayudas o subvenciones para el pago de la OTA a personas de

197

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
				<ul style="list-style-type: none"> edad avanzada y bajo poder adquisitivo. Abaratar el precio del transporte público para las personas que visitan el centro y dejan estacionado su coche en la zona de la OTA.
VIVIENDA	ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Edificios: <ul style="list-style-type: none"> Existen ayudas económicas para la instalación de ascensores, rampas y plataformas. Ascensores con "llave" para las comunidades de vecinos con desacuerdos en su instalación. Ascensores exteriores para aquellos edificios en los que no hay suficiente espacio en el interior para la instalación. La administración obliga a los propietarios de los locales a aceptar la instalación de ascensores en sus edificios. Servicio de la Cruz Roja para movilizar a personas en sillas de ruedas que viven en edificios sin ascensor. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificios: <ul style="list-style-type: none"> No disponibilidad de ascensor en edificios antiguos. En algunos edificios se accede al ascensor a través de algunos escalones. Oposición de la comunidad de vecinos y propietarios de locales para la instalación de ascensores. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificios: <ul style="list-style-type: none"> Adaptar los edificios (implantación de ascensores, rampas, plataformas...) Asumir y generalizar el proyecto de la Cruz Roja de ayuda a personas en sillas de ruedas para entrar y salir de sus viviendas.

198

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
		<ul style="list-style-type: none"> - Hogares: <ul style="list-style-type: none"> o Existen ayudas para la adaptación de la vivienda 	<ul style="list-style-type: none"> - Hogares: <ul style="list-style-type: none"> o Las ayudas públicas para la adaptación son limitas y poco conocidas. o Poco uso de los recursos para adaptarla vivienda a causa del desconocimiento y el elevado precio. o Problemas de adaptación en viviendas alquiladas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hogares: <ul style="list-style-type: none"> o Trabajar en el desarrollo de un nuevo diseño de interiores que tenga en cuenta las distintas etapas vitales. o Informar adecuadamente sobre las posibilidades de ayuda para la adaptación de viviendas.
	ARREGLOS Y MANTENIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - La familia y las redes comunitarias cubren esta necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - No existen servicios ofertados por la administración que cubran esta necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Crear una figura, dentro de los servicios sociales, encargada de arreglos cotidianos (sustitución de bombillas, arreglo de grifos, etc.), o subvencionar a empresas privadas la gestión de este servicio.
	CAMBIO DE VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> - La mudanza a entornos más accesibles supone una mejora en la calidad de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> - El cambio de domicilio supone muchas veces la pérdida de redes sociales y de apoyo. - Problemas actuales para la venta y compra de viviendas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ofrecer asesoramiento para las operaciones de compra y venta de inmuebles.
	ALTERNATIVAS DE ALOJAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - El hogar habitual como vivienda deseada mayoritariamente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mala percepción de las Residencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fomentar el desarrollo de formas residenciales alternativas, como pequeñas residencias en las que

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
				<p>se atiende a un grupo de personas que pagan de forma proporcional los servicios recibidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Financiar este tipo de solución que evita el ingreso en grandes residencias para mayores.
REDES Y APOYO SOCIAL	LA FAMILIA	<ul style="list-style-type: none"> - La familia es la principal red social. - Importante estructura de apoyo recíproco. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las responsabilidades familiares restan tiempo a otro tipo de actividades. - Sobrecarga. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo informal prestado: <ul style="list-style-type: none"> o Mejorar las posibilidades de compatibilizar trabajo y cuidados. o Flexibilizar el horario de guarderías. - Apoyo informal recibido: <ul style="list-style-type: none"> o Mejorar las posibilidades de compatibilizar trabajo y cuidados. o Atender a las necesidades de las familias con personas dependientes a su cargo.
	LOS VECINOS	<ul style="list-style-type: none"> - Red vecinal considerada como una extensión de la familiar. - Apoyo constante. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida paulatina de la red vecinal en la sociedad moderna. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modificaciones en el diseño de urbanizaciones y espacios comunitarios para permitir un mayor número de interacciones entre vecinos. - Fomentar el desarrollo de vecindarios heterogéneos para evitar la segregación.

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
	LOS COMERCIANTES	<ul style="list-style-type: none"> - Pequeño comercio como lugar donde relacionarse. - Relación de fidelidad y confianza entre mayores y comerciantes. - Red de control de la salud de la persona mayor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida paulatina del pequeño comercio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar la presencia del pequeño comercio en las proximidades de las viviendas. - Aprovechar las potencialidades de este colectivo: punto de información, agentes de control y detección de situaciones de riesgo - Mejorar la accesibilidad a estos pequeños comercios y adaptar sus instalaciones interiores a las características de los mayores.
EMPLEO Y PARTICIPACIÓN	EMPLEO Y JUBILACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - La mayoría de las personas mayores desean seguir vinculadas a algún tipo de actividad productiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jubilaciones obligatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilizar las condiciones para la jubilación. - Promover la permanencia en el mercado laboral a las personas mayores que lo deseen fomentando iniciativas como la flexibilidad de horarios o la reducción de jornada.
	VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción generalizada entre los mayores voluntarios. - Relación de reciprocidad entre entidades de voluntariado y Servicios Sociales. - ONGs detectan e informan al sistema público de potenciales usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los mayores voluntarios suelen realizar tareas de acompañamiento de otras personas mayores. - Las responsabilidades familiares repercuten en la participación en actividades voluntarias. - Existen diferencias de género en las actividades voluntarias practicadas. Las mujeres suelen practicar voluntariado de asistencia social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar otros tipos de voluntariado, de carácter más lúdico, más allá del voluntariado asistencial. - Coordinar la red de organizaciones de voluntariado con los Servicios Sociales públicos de manera eficiente. - Utilizar estas organizaciones para transmitir información de los recursos públicos disponibles.

201

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
	TIEMPO LIBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades: <ul style="list-style-type: none"> o Muchas personas mayores disfrutan de su tiempo de ocio de manera satisfactoria. - Obstáculos: <ul style="list-style-type: none"> o El municipio oferta variadas actividades culturales y de ocio de carácter gratuito, pero son poco conocidas. - Asociacionismo: Hogares o clubes. <ul style="list-style-type: none"> o Espacios donde se fomentan las relaciones sociales, redes de cooperación, la 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades: <ul style="list-style-type: none"> o Existen diferencias de género en la realización de actividades cotidianas. Las mujeres más cercanas al entorno doméstico. - Obstáculos: <ul style="list-style-type: none"> o Principales obstáculos para el disfrute del tiempo libre: el mal estado de salud o dependencia, la no existencia de lugares intermedios o para todas las edades, la carestía del ocio moderno y la desinformación generalizada. - Asociacionismo: Hogares o clubes. <ul style="list-style-type: none"> o Percepción negativa entre muchos mayores de los hogares. o Problemas de 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades: <ul style="list-style-type: none"> o Posibilitar a los mayores el desarrollo de actividades según sus intereses. o Facilitar las actividades que ya realizan en su tiempo libre: pasear (colocar bancos, árboles que den sombra, etc.), bailar (habilitar espacios, facilitar el transporte). - Obstáculos: <ul style="list-style-type: none"> o Impulsar actividades de ocio y envejecimiento activo para personas en situación de dependencia o fragilidad. o Crear centros de ocio intermedios en los que se compartan espacios con personas de todas las edades. o Promover el ocio gratuito. o Informar por los cauces adecuados de las actividades. - Asociacionismo: Hogares o clubes. <ul style="list-style-type: none"> o Cambiar la imagen de los hogares, lugares más atractivos. o Fomentar una mayor

202

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
		participación social, cultura y ocio.	accesibilidad en algunos locales. ○ Baja participación masculina. ○ Se realizan limitadas actividades.	oferta de actividades. ○ Dinamizar estos centros: informar, promover el voluntariado o determinadas actividades de ocio externo.
RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL	RESPECTO Y TRATO	<ul style="list-style-type: none"> – Respeto desde otras generaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ La familia como núcleo principal de contactos con niños y jóvenes. ○ Relaciones generalmente positivas con niños de corta edad. – Respeto desde la Admin. Pública 	<ul style="list-style-type: none"> – Respeto desde otras generaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de contacto con personas de otras generaciones fuera del ámbito familiar. ○ Percepción de falta de respeto entre los jóvenes (con discrepancias). ○ Creencia de evolución negativa de la imagen de las personas mayores. ○ Invisibilidad de la vejez en las sociedades modernas. – Respeto desde la Admin. Pública: <ul style="list-style-type: none"> ○ Percepción negativa del trato dispensado por la Administración Pública, principalmente en el sistema sanitario y los servicios sociales. ○ Percepción de maltrato en 	<ul style="list-style-type: none"> – Respeto desde otras generaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Trabajar en la dismantelación de estereotipos negativos sobre los mayores. ○ Fomento de actividades intergeneracionales, orientadas al intercambio y al reconocimiento mutuo de distintos grupos de edad. ○ Normalizar y hacer más visible el proceso de envejecimiento en la sociedad. – Respeto desde la Admin. Pública <ul style="list-style-type: none"> ○ No infantilizar a la población mayor. ○ Humanizar el trato dispensado por parte de profesionales de los servicios sociales y sanitarios. Exigir un trato

203

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
			centros de salud y residencias principalmente (infantilización, abuso, deshumanización, etc)	adecuado.
	EXCLUSIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> – Exclusión en el empleo: – Exclusión en la vida familiar: – Exclusión económica: 	<ul style="list-style-type: none"> – Estereotipos negativos de la vejez. – Exclusión en el empleo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Percepción de las personas mayores como no útiles para desempeñar empleos remunerados. ○ Existen beneficios económicos de las empresas al jubilar a sus trabajadores de más edad. – Exclusión en la vida familiar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Escasa consideración de la opinión de los mayores en los asuntos familiares. – Exclusión económica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudad de precios elevados. 	<ul style="list-style-type: none"> – Fomentar una imagen positiva de los mayores, útiles al conjunto de la sociedad. – Exclusión en el empleo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Promover la permanencia de trabajadores mayores, que así lo deseen, en sus puestos de trabajo. – Exclusión en la vida familiar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Potenciar el papel de los mayores en la toma de decisiones en todos los ámbitos: doméstico, vecinal, municipal. – Exclusión económica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reducir las desigualdades económicas y facilitar el acceso de todos los mayores a la vida social, sin que se produzca discriminación o

204

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
		<ul style="list-style-type: none"> - Barrera con el idioma 	<ul style="list-style-type: none"> - Barrera con el idioma: <ul style="list-style-type: none"> o Problemas generalizados con el euskera entre la población mayor, o en su caso con el castellano. 	<ul style="list-style-type: none"> - segregación en base a ningún criterio. - Barrera con el idioma: <ul style="list-style-type: none"> o Información disponible siempre en los dos idiomas.
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN		<ul style="list-style-type: none"> - Desinformación generalizada entre el grupo de personas mayores sobre los recursos que la ciudad ofrece. - Existen problemas en la generación del mensaje y la utilización del canal o medio adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsanan los problemas identificados en todos los puntos del proceso comunicativo: emisor, canal, mensaje, receptor. - Emplear los canales más utilizados y accesibles para las personas mayores (boca-oreja, teléfono, radio)
	BRECHA DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> - Las nuevas tecnologías contienen ventajas evidentes en la mejora de la calidad de vida de las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hay un escaso número de usuarios de nuevas tecnologías de edad avanzada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la formación y subvención para la adquisición de ordenadores y el acceso a internet. - Crear espacios dentro de las instituciones públicas donde las personas mayores, con apoyo de personal cualificado, puedan acceder a ordenadores para la realización de prácticas cotidianas (comprar entradas, reservar un billete de transporte, enviar un

205

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
				<ul style="list-style-type: none"> - formulario, etc) - Favorecer el acceso a las nuevas tecnologías, pero ser conscientes de que muchos de los muy mayores pueden no estar interesados y, en consecuencia, establecer y fortalecer canales alternativos.
	INFORMACIÓN ADAPTADA		<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del sentimiento de abandono entre las personas mayores por parte de la administración. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar los mecanismos de transmisión de la información a la situación y características de las personas mayores. - Fomentar la comunicación directa y personalizada. - Evitar la sobrecarga de información. - Utilizar las ventanillas del ayuntamiento en las que se realizan trámites específicos para mayores para informar de las cuestiones relevantes. - Que las empleadas del Servicio de Ayuda a Domicilio lleven información consigo de las oportunidades que ofrece la ciudad. - Utilizar el teléfono (posible programa de Teleasistencia) para contactar con los mayores de manera asidua y transmitirles información según sus intereses.

206

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
	ESCUCHA AL CIUDADANO		<ul style="list-style-type: none"> Mala comunicación entre el ciudadano y la administración. 	<ul style="list-style-type: none"> Depositar en los hogares, clubes, centros sociales y sedes de voluntariado folletos informativos. Enviar folletos a través del correo ordinario. Posibilitar la presentación de sugerencias y quejas e iniciativas por parte de los ciudadanos a las instancias públicas. Utilizar recursos disponibles (ventanillas del ayuntamiento, asistentes domiciliarios, teléfono, etc.) para comunicarse con los mayores y para que éstos pudieran también hacer llegar sus opiniones a la administración.
SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS	PERCEPCIONES GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> La ciudad dispone de un buen sistema de servicios, de elevada cobertura y calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de coordinación entre los Servicios Sociales y Sanitarios. Complicado entramado burocrático para la solicitud de ayudas y recursos. Desinformación sobre recursos disponibles. Elevado precio de algunos servicios. Asistencialismo: disponibilidad de recursos sólo para personas con recursos muy limitados, dejando fuera a mucha población. Rigidez en el horario de los centros y sus trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar los servicios sociales y sanitarios. Crear una Ventanilla única. Cumplir funciones de información, consultoría y orientación. Flexibilizar en los horarios de los servicios. Introducir más geriatras en Centros de Salud y hospitales: personal especializado en mayores. Impulsar el apoyo psicológico en los centros de salud. Promover el acompañamiento como un programa tutelado desde

207

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
			(incompatible con familiares cuidadores que trabajan).	<ul style="list-style-type: none"> los servicios públicos. Simplificar la medicación y potenciar la figura del farmacéutico como profesional al que se pueden realizar consultas. Detectar casos a través de Redes de apoyo social.
	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	<ul style="list-style-type: none"> SAD como recurso indispensable para el mantenimiento de la persona en su hogar habitual. 	<ul style="list-style-type: none"> Escasa utilización del SAD público. SAD público de precio elevado, rigidez de horarios y personal en continuo cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofertar un SAD público adaptado a las necesidades personales de los usuarios. Reducir el coste. Posibilitar la elección de horarios. Reducir la movilidad de las auxiliares.
	CENTROS DE DÍA	<ul style="list-style-type: none"> Valoración positiva generalizada de este tipo de centro. Ventajas de respiro para cuidadores. Trato personalizado y buena atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Son centros para personas con alto grado de dependencia, dejando fuera a un amplio número de potenciales usuarios frágiles o con un menor grado de dependencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un centro intermedio, anterior al centro de día.
	PISOS TUTELADOS	<ul style="list-style-type: none"> Valoración positiva generalizada de este tipo de alojamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Existen pocos pisos tutelados en la ciudad. Precio elevado. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el número de centro y disponerlos por todos los barrios de la ciudad a un precio asequible.
	RESIDENCIAS		<ul style="list-style-type: none"> Valoración negativa generalizada de este tipo de alojamiento. Consideradas con lugares donde desaparece la identidad del individuo. Difícil acceso a plazas públicas. Muchas de las residencias están ubicadas lejos del centro urbano. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el número de centro y disponerlos por todos los barrios de la ciudad. Mejorar la imagen. Aumentar la calidad de la atención: más personal, más cualificado, mejor formado, más motivado, con incentivos.

208

ÁREA	SUB-ÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS
			<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de desigualdades en la calidad y atención. - Maltrato. - Escasos planes de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incluir espacios verdes. - Integrar estos centros en los barrios. - Reducir las listas de espera. - Más posibilidades de ingresos en plazas públicas. - Ampliar la planificación de programas y actividades.
	RECURSOS INTERMEDIOS		<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad urgente de recursos intermedios 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear lugares para personas frágiles, todavía autónomas, cuyo objetivo principal sea el mantenimiento de la autonomía y la prevención de la dependencia. - Impulsar espacios centrados en el ocio y tiempo libre en los que personas de todas las edades puedan compartir actividades.