



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GABETAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

---

---

---

## **“Cien Propuestas para Avanzar en el Bienestar y el Buen Trato a las Personas que Envejecen”. Bases para un Plan de Acción”**

---

---

---

Septiembre 2011



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

# CIEN PROPUESTAS PARA AVANZAR EN EL BIENESTAR Y EL BUEN TRATO A LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN: BASES PARA UN PLAN DE ACCIÓN.

## INTRODUCCIÓN

### Bloque temático 1 Cuando las personas envejecen. Facilitando su autonomía y compromiso social.

Desde que la II Asamblea Mundial del envejecimiento (Madrid 2002) difundió el documento Salud y Envejecimiento: un marco político (OMS 2002), el paradigma “envejecimiento activo” se ha diseminado por todo el mundo, en un intento de promover un acercamiento diferente a la vejez que eliminara definitivamente representaciones sociales asociadas al deterioro, la enfermedad, la inutilidad y cualquier otra percepción negativa y estereotipada sobre este grupo de ciudadanos.

Sin embargo, con el paso de los años, empieza a generalizarse cierta inquietud ante la excesiva identificación del envejecimiento activo con un conjunto de “actividades”, que a veces parecería que banalizan un concepto cuyo marco teórico y proyección de futuro trasciende en mucho a estos planteamientos. En este documento, se intenta recoger un conjunto de propuestas que pretenden llevar a la práctica este paradigma, facilitando un proceso de envejecimiento responsable, satisfactorio para las personas y útil para la sociedad, teniendo en cuenta, entre otros, los principios y criterios de:



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

- Autonomía. Este concepto, incorporado progresivamente a la intervención gerontológica, ocupa hoy un lugar esencial en la elaboración del marco teórico y ético sobre las respuestas a las necesidades de las personas. La autonomía está relacionada con la capacidad de elección, con la libertad y sobre todo, con el derecho a mantener el control sobre la propia vida. Se ha convertido en un valor social en alza y como tal, debe estar presente en toda la planificación. El criterio de diversidad emana del principio de autonomía y debe dirigir la planificación, contemplando una oferta diversificada de respuestas y posibilidades a las necesidades detectadas
- Normalización y abordaje evolutivo. Cada vez se difumina más la entrada en la vejez, de tal forma que empiezan a tomar fuerza las posiciones que defienden la existencia de una nueva generación, la de personas entre 55 y 74 años, con posibilidades de realizar un proyecto de vida nuevo en esta etapa. Desde estos planteamientos intentamos avanzar en intervenciones coordinadas a lo largo del proceso vital que faciliten un itinerario satisfactorio en el proceso de envejecimiento.
- Heterogeneidad del colectivo de personas de 55 y más años que nos lleva a trabajar de una forma individualizada, intentando avanzar hacia una sociedad en la que la edad no sea el determinante del proyecto de vida de las personas.
- Transversalidad. Actualmente, la generación de bienestar en un conjunto de personas que se van haciendo mayores solo es posible si conseguimos el compromiso de todos los agentes, departamentos, administraciones públicas y sectores implicados. El trabajo transversal garantiza miradas multidisciplinares y, en ocasiones producciones interdisciplinares muy enriquecedoras.

Por todo ello, se considera necesario incidir especialmente en los siguientes aspectos:



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

## 1.1. Facilitar la autonomía a través de la orientación y el consejo individualizado.

Uno de los más importantes avances que se observa en la sociedad en la que estamos envejeciendo, es la creciente valoración que está consiguiendo el concepto de autonomía, desde cualquier dimensión de análisis. En el caso de las personas mayores residentes en el sur de Europa, hasta hace muy pocos años, la expectativa social sobre su conducta giraba en torno a la dependencia y no a la autonomía en la toma de decisiones y proyectos de futuro. Esta tendencia es un indicador de competencia social que empieza a tomar una fuerza inusitada. Es necesario aprovechar esta evolución en los valores sociales, para avanzar en la implantación de un proceso de envejecimiento activo, saludable, acorde con las expectativas de las personas. Prevenir situaciones no deseadas y promover la toma de decisiones cuando es más fácil ejecutarlas, es un objetivo prioritario de este documento.

Para ello, es necesario hacer un importante esfuerzo para articular fórmulas de acompañamiento a lo largo de este proceso, que comienza en el periodo de transición de la vida laboral a la jubilación y finaliza en los últimos momentos de la vida.

Es necesario asimismo, prestar especial atención al creciente grupo de personas mayores, especialmente mujeres que, por diversas causas afrontan su vejez en solitario. Si bien la soledad como modo de vida, se reconoce hoy como un indicador de competencia indudable, no es menos cierto, que cuando se produce en edades avanzadas y con redes sociales y familiares escasas, la competencia se transforma en riesgo, a veces muy elevado, al que hay que intentar ofrecer soluciones.

En definitiva, se pretende generar una ciudadanía informada, competente, autónoma y capaz de tomar decisiones en aspectos esenciales de su proyecto de vida futuro: seguridad económica, salud, vivienda, afrontamiento de la soledad, etc.

Se sistematizan a continuación un conjunto de medidas para el debate en torno a cuatro bloques temáticos:

## Crear nuevos dispositivos de orientación a las personas

Medida 1	<i>Desarrollar de forma coordinada y complementaria a la labor que actualmente realizan los servicios sociales de base, dispositivos de orientación individualizada a las personas en proceso de envejecimiento que faciliten la toma de decisiones informada, responsable y acorde a sus expectativas.</i>
Medida 2	<i>Evaluar la eficacia de poner en marcha el perfil profesional de “gestor/a de caso” con formación multidisciplinar y competencias para la orientación y el acompañamiento o derivación a profesionales especializados a las personas en el proceso de cambio que puede suponer su envejecimiento. Se valorará asimismo la colaboración mixta con personas voluntarias que tengan experiencia en estos itinerarios de cambio</i>

### Preparar las transiciones asociadas al paso de la vida laboral a la jubilación.

Existe suficiente evidencia científica sobre las consecuencias que la interrupción brusca de la actividad laboral genera en la salud de las personas. También en la reorganización de su vida cotidiana y de sus redes sociales y familiares. La legislación vigente permite que los trabajadores puedan planificar un proceso progresivo de desvinculación de su actividad laboral a través de dedicaciones parciales, que les permita ir planificando su proyecto de vida futuro, compatibilizando durante un tiempo con el inicio de otro tipo de actividades.

Medida 3	<i>Realizar un estudio comparativo de carácter internacional sobre las diferentes experiencias de salida del mercado laboral desde diferentes modalidades de jubilación. Sus resultados serán diseminados en todos los ámbitos implicados, de tal forma que en los próximos años se consiga incrementar modelos flexibles y voluntarios de jubilación.</i>
Medida 4	<i>Velar por el derecho de los trabajadores mayores a completar su etapa laboral, evitando prejubilaciones impuestas que incrementan el gasto público y generan discriminación laboral por razones de edad.</i>
Medida 5	<i>Aplicar los principios del envejecimiento activo en los ámbitos laborales, facilitando y adaptando las condiciones de trabajo cuando sea preciso. La aplicación del conocimiento sobre ergonomía, prevención de riesgos debe generalizarse en el mundo de trabajo.</i>
Medida 6	<i>Organizar en los ámbitos laborales, municipales y asociativos, servicios de orientación individualizada que complementen otras acciones colectivas de preparación a la jubilación y formación a lo largo de la vida en las que se puedan abordar en profundidad los proyectos de futuro de las personas, y sus expectativas de participar en iniciativas de colaboración ciudadana, así como asesorar en la toma de decisiones que faciliten un envejecimiento más seguro y satisfactorio.</i>

## Promover un envejecimiento saludable mediante el acompañamiento de agentes de salud

La responsabilidad de las personas sobre el cuidado de su salud, y en su caso de su enfermedad, forma parte del marco conceptual de valoración de la autonomía. Las conductas de riesgo en relación a la salud reciben hoy la censura inequívoca de la sociedad, que se convierte en sí misma en un agente de prevención de suma importancia. Por ello, los poderes públicos están obligados a promover la responsabilidad social e individual de la ciudadanía sobre su salud, poniendo a su disposición un conjunto de programas e intervenciones que faciliten un proceso de envejecimiento normal, saludable y con una incidencia cada vez menor de patologías evitables.

Medida 7	<i>Desarrollar iniciativas coordinadas de promoción de la salud en todos los ámbitos de influencia para las personas que envejecen: atención primaria de salud, entornos laborales, servicios sociales, entornos educativos, deportivos....</i>
Medida 8	<i>Con la dirección de los servicios de salud, se organizarán intervenciones programadas en tiempo y espacio en las que se difundan mensajes coherentes, con indicaciones comunes y coordinadas en cada uno de los ámbitos de intervención.</i>
Medida 9	<i>Los servicios de salud, tutelarán los programas de intervención que se realizan en el ámbito de los servicios sociales cuyos contenidos tengan relación con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. Se promoverá la prescripción de determinadas actividades de carácter preventivo que se desarrollan fuera del entorno sanitario (actividad física, entrenamiento cognitivo, talleres de alimentación...)</i>

Medida  
10

*En coordinación con los programas de la Estrategia de crónicos y especialmente a través de la Plataforma OSAREAN, se realizarán experiencias piloto y buenas prácticas sobre intervenciones preventivas, consejo sanitario, y todas aquellas que contribuyan a reforzar las iniciativas de generación de “pacientes expertos”. Se valorará la incorporación de un programa piloto centrado en la identificación de habilidades y competencias para lograr un “envejecimiento experto”.*

### **Promover la toma de decisiones sobre la vivienda de las personas que envejecen, para garantizar que su entorno doméstico pueda serlo para toda la vida.**

En los últimos años, la mayoría de los países desarrollados han situado la vivienda y el entorno doméstico en el centro de las políticas públicas de envejecimiento. Se constata que en multitud de ocasiones las personas, en contra de su voluntad, se ven obligadas a abandonar su casa cuando aparecen situaciones de fragilidad o dependencia, en muchos casos por razones clínicas o de requerimiento de cuidados, pero en otras ocasiones porque el espacio que habitan está lleno de obstáculos y barreras que promueven su dependencia. Esta evidencia, unida a la expectativa de poder vivir muchos años en ese entorno, genera la inaplazable necesidad de promover un conjunto de medidas, programas e intervenciones de carácter transversal que faciliten la adaptación y organización del espacio doméstico y sus entornos cercanos como facilitadores de la autonomía personal. El paradigma “housing” que actualmente genera centenares de investigaciones, publicaciones y planificaciones, ha de hacerse realidad en el País Vasco, respondiendo a las necesidades, pero también a las preferencias de las personas. La toma de decisiones sobre la vivienda en torno a los 55-65 años, se configura como un elemento preventivo que puede reducir posteriores gastos individuales y sociales.

Medida 11	<p><i>Ofrecer un servicio de orientación de ámbito municipal para apoyar a las personas que envejecen (a partir de 55 años) en la toma de decisiones sobre el futuro de su vivienda. Se valoraran un conjunto de aspectos clave como:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Expectativas de permanecer en la misma vivienda o efectuar cambios dentro o fuera de la localidad habitual.</i></li><li><i>• Evaluación de la cercanía de su red de apoyos familiares y sociales</i></li><li><i>• Accesibilidad dentro y fuera del domicilio. Asesoría y apoyo para la realización de reformas.</i></li><li><i>• Evaluación de la situación del entorno próximo: transporte, seguridad, servicios, etc.</i></li></ul>
Medida 12	<p><i>Evaluar el coste/eficacia de subvencionar reformas que faciliten la accesibilidad en viviendas y edificios de diferentes características, identificando los límites de estas intervenciones y su viabilidad de uso a lo largo del tiempo.</i></p>
Medida 13	<p><i>Promover desde las administraciones públicas la colaboración con todos los agentes implicados en el sector de la construcción y servicios inmobiliarios para investigar soluciones de construcción adecuadas a la diversidad funcional, especialmente para personas con bajos recursos.</i></p>

Medida 14 *Promover la construcción de viviendas sociales que se ajusten a las recomendaciones de diseño universal, adaptables cuando sea necesario, accesibles a potenciales instalaciones tecnológicas y sostenibles económicamente.*

Medida 15 *Con carácter experimental, promover desde las iniciativas de viviendas de protección oficial, la reforma o construcción de edificios de apartamentos intergeneracionales destinados de forma prioritaria a personas que viven solas en cualquier momento de su vida. Todos ellos conectados con un centro proveedor de servicios de todo tipo que pueda ir paliando determinadas necesidades de apoyos y cuidados.*

*Analizar con los responsables de los departamentos competentes en materia de vivienda, la viabilidad de promover, con carácter experimental, un conjunto de medidas que puedan responder a necesidades específicas:*

- Medida 16
- promover el reagrupamiento familiar en los sistemas de valoración para el acceso a viviendas sociales, potenciado la cercanía de los grupos familiares y, en consecuencia, la transferencia de apoyos y atenciones y la percepción de seguridad para el futuro.*
  - Creando un servicio público de hipoteca inversa que destine las viviendas captadas mediante este método a un parque público de alquiler social.*

## 1.2 Promover un pacto social entre generaciones para el desarrollo de una sociedad de bienestar.

La crisis económica mundial está dejando fuera del mercado laboral a un altísimo porcentaje de jóvenes que se ven abocados a vivir en condiciones precarias y en ocasiones generadoras de exclusión social. Estas situaciones facilitan la aparición de actitudes de enfrentamiento entre grupos de edad, mucho más si la imagen generalizada que se transmite sobre la vejez es la de grupo consumidor de gasto social, que disfruta de un buen número de beneficios en la mayor parte de los servicios públicos. Con independencia de la necesidad de seguir potenciando el acceso a los bienes sociales y culturales entre las personas mayores, la mejora de la cohesión social y la colaboración intergeneracional, se valora como objetivo prioritario para los próximos años.

### Visibilizar la contribución de las personas que envejecen en la construcción de una sociedad del bienestar.

Medida 17	Utilizando la metodología conocida como "Índice Splitsz", promovido desde Naciones Unidas, se realizará un estudio económico del impacto en el cálculo del PIB de las aportaciones de trabajo no remunerado que suponen la transferencia de apoyos y cuidados.
Medida 18	Se realizarán acciones de visibilización del balance de cuidados que se generan en el ámbito doméstico en el que las personas en torno a los 65 años contribuyen a mantener el sistema de protección social, facilitando la incorporación y mantenimiento de los jóvenes padres y madres al mercado laboral.



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GARITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

*Medida 19* Desde diferentes ámbitos administrativos y disciplinares, se impulsará la creación de foros de participación ciudadana donde se valore la contribución de las personas mayores en la construcción y mantenimiento de la sociedad del bienestar visibilizando sus aportaciones en la facilitación de la vida cotidiana. El sector educativo, tendrá un papel protagonista en esta faceta

### **Apoyar y valorar las transferencias de atenciones y cuidados en el ámbito familiar**

Los cambios en las estructuras familiares en las que coexisten 4 y hasta 5 generaciones ofrecen nuevas oportunidades de intercambio y transferencia de apoyos. Por otra parte, la diversidad de modelos familiares que en sus comienzos aparecía como una amenaza añadida, empieza a evidenciar nuevas oportunidades de ejercer el principio de reciprocidad entre los miembros de varios grupos familiares. Las personas que se sitúan entre 55 y 74 años se convierten en la nueva generación pivot que ofrece apoyos y atenciones de todo tipo a ascendientes y descendientes.

*Medida 20* Promover un conjunto de medidas de racionalización de las actividades de transferencia de apoyos y cuidados, tanto a la infancia como a las personas en situación de dependencia. Las políticas públicas activas de acompañamiento a la dependencia, prevendrán claudicaciones en estas actividades ante situaciones de excesiva carga.



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GARITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

*Medida 21* Desarrollar nuevas iniciativas en el ámbito familiar, de carácter intergeneracional, priorizando aquellas que impliquen el compromiso de generaciones entre 20 y 40 años, que con frecuencia están excluidas de los programas intergeneracionales, concebidos tradicionalmente para niños, y con menor intensidad para jóvenes y mayores.

### **Desarrollar iniciativas de carácter voluntario que faciliten la vida cotidiana.**

Una contribución activa a la sociedad no solo se realiza a través de la actividad laboral remunerada. El trabajo voluntario constituye, en las sociedades desarrolladas, una fuente de riqueza cada vez más valorada. Los análisis comparativos europeos (SHARE) sitúan a los países del sur como los que menos contribución voluntaria realizan, identificando, entre sus causas, el tipo de oferta de voluntariado que se suele proponer asociada casi siempre a labores de carácter benéfico asistencial en entornos carenciales. Necesitamos explorar nuevas oportunidades de colaboración en otros ámbitos de generación de bienestar, muy especialmente aquellos relacionados con la actividad local y la protección de la ciudad o entorno en el que se vive.

*Medida 22* Recabar el apoyo de las administraciones locales para la captación y formación de personas voluntarias mayores ofreciéndoles suficiente información y consejo sobre las acciones y el compromiso que pueden asumir, en función de sus competencias, expectativas y deseos.

Medida 23 *Articular un conjunto de propuestas a desarrollar en el ámbito municipal que mejoren la accesibilidad de la ciudadanía a sus servicios a través del apoyo de las personas voluntarias: recogida de quejas y reclamaciones, facilitación de trámites, apoyo y orientación ante una diversidad de cuestiones que aparecen en la vida cotidiana.*

*Promover programas de participación ciudadana de ejecución mixta (profesionales y voluntarios) que mejoren su calidad y personalización y ayuden a simplificar la complejidad de la vida diaria a través de iniciativas de intercambio de atenciones y apoyos entre generaciones:*

- Medida 24
- deportes, acciones preventivas, orientación y formación a sectores desfavorecidos, realización de pequeños arreglos, acompañamiento de niños en actividades lúdicas, compras cotidianas, elaboración de comidas, socialización de habilidades entre los vecinos.*
  - Las iniciativas de creación de bancos de tiempo constituyen una oportunidad en la construcción de una sociedad para todas las edades que deben ser evaluadas y, en su caso, potenciadas*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GARITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

### 1.3. Diseñar territorios y ciudades amigables con las personas mayores.

El debate sobre la importancia del diseño urbano y las ciudades en la calidad de vida de las personas mayores es muy reciente y asociado a un nuevo paradigma que se articula en torno a la construcción de la sociedad del bienestar: la gobernanza. La Organización Mundial de la Salud está realizando una valiosa contribución en este aspecto, a través del proyecto “Ciudades y territorios amigables con las personas mayores” que está aportando un innovador marco de reflexión, propuestas e iniciativas desde el protagonismo de las propias personas mayores. La aparición de este debate, generado desde los postulados teóricos del envejecimiento activo, no es ajena a una evolución demográfica que prevé para un futuro muy próximo una presencia dominante de ciudadanía mayor de 55 años con una expectativa de vida de varias décadas más unida a un espectacular proceso de urbanización de los territorios en todo el mundo. La prolongación de la vida activa y autónoma depende en gran parte, de la amigabilidad del diseño urbano, de la seguridad y adecuación de los entornos domésticos. Actualmente se configura como uno de los sectores estratégicos de intervención, junto con el de la salud. No es casual que sea en las ciudades donde la expresión de la desigualdad y la exclusión aparecen con más fuerza. Buena muestra de ello es la alarmante diferencia de esperanza de vida que en algún caso se acerca a los 20 años de distancia entre unos y otros barrios y que se puede constatar en la práctica totalidad de las ciudades europeas.

Responder a las expectativas de las personas que envejecen, permanecer en su entorno habitual y mantener un adecuado grado de bienestar, obliga a los poderes públicos a desarrollar un conjunto articulado de iniciativas y programas que se pueden agrupar en tres bloques:

- Generar nuevas iniciativas de “ciudadanía urbana”,
- Garantizar entornos urbanos y rurales para toda la vida.
- Incorporar a las personas mayores en la planificación y rehabilitación de las diferentes áreas de la ciudad o territorio

*Identificar un conjunto de iniciativas innovadoras de utilidad social que pueden ser lideradas por personas mayores. Estos proyectos, aunque no exclusivamente, deberán ser promovidos y tutelados en ámbitos municipales, con carácter complementario a los servicios profesionales que dispensan los municipios. A modo de ejemplo, se pueden pilotar iniciativas como:*

- Medida 25*
- Equipos que realizan funciones de recogida de propuestas, y problemas de la ciudadanía (defensores de los ciudadanos en ámbitos locales).*
- Embajadores locales del medio ambiente: estado de conservación de espacios verdes, servicios públicos, transporte....*
- Facilitadores de la vida cotidiana: ayuda a agilizar gestiones administrativas, acompañamiento a niños al colegio andando, evitando así la utilización de vehículos particulares en distancias cortas (servicios de pedibus) guías de la ciudad o territorios ....., y cualquier otro servicio que favorezca la vida de las personas y promueva entornos comunitarios amigables con la ciudadanía.*
- Medida 26*
- Promover la intergeneracionalidad del hábitat en cualquier tipo de entornos, urbanos y rurales, facilitando la cohesión social y la transferencia de apoyos entre vecinos.*
- Medida 27*
- Promover la planificación de un conjunto de intervenciones dirigidas a las personas que viven y se sienten solas que cubran el itinerario a recorrer desde acciones de empoderamiento y habilidades para vivir en soledad y participar en la vida social y comunitaria, al acompañamiento, apoyo y búsqueda de soluciones cuando no es posible seguir viviendo de esta forma.*

- Medida 28 *Promover el diseño universal en la planificación urbana y en la construcción de viviendas, impulsando un modelo de edificios y viviendas para toda la vida, accesibles y adaptables, sostenibles y ecológicas, teniendo en cuenta su grado de usabilidad y amigabilidad que garantiza percepción de pertenencia y bienestar a las personas*
- Medida 29 *Garantizar que la creación de nuevos barrios y urbanizaciones tenga en cuenta las necesidades de las personas en cualquier momento de su vida: comercios, servicios públicos próximos y accesibles, lugar de encuentro para todas las generaciones, parques, etc.*
- Medida 30 *Garantizar la movilidad de las personas a través de un transporte público accesible, confortable y cercano que facilite desplazamientos ágiles, urbanos e interurbanos, evitando así el aislamiento de determinados entornos rurales y periurbanos.*
- Medida 31 *Garantizar la participación de las personas mayores en los planes de rehabilitación urbana, reconociendo su papel de "validador" de las propuestas que se realicen. El Consejo de Mayores o en su defecto, los órganos de participación existentes en los municipios ejercerán este papel "consultor".*
- Medida 32 *Promover la creación de un Consejo asesor en el que participen expertos, responsables de las políticas urbanas y organizaciones de ciudadanos (siempre con representación de personas mayores) para garantizar la amigabilidad de la ciudad o pueblo.*

- Medida 33 *Promover la realización de investigaciones que generen conocimiento sobre percepciones y expectativas de las personas de 50 y más años en torno a su ciudad o territorio, utilizando el protocolo de Vancouver recomendado desde la OMS.*
- Medida 34 *Elaborar una base de datos de ámbito municipal en las que se recojan las características de habitabilidad y accesibilidad de las viviendas de personas mayores de 50 años con el fin de realizar acciones preventivas recomendadas anteriormente.*

### 1.1. Promover nuevos aprendizajes. Los entornos tecnológicos como oportunidad

Las generaciones que hoy acceden a la jubilación han tenido bastantes limitaciones en el acceso a niveles medios y superiores de instrucción. Una formación escasa y carencial se convierte en una importante barrera para el desarrollo de un envejecimiento activo en el que se puedan optimizar todas las potencialidades de las personas que envejecen. Asimismo son protagonistas de la “brecha tecnológica”, presentado importantes carencias en su grado de acceso a las tecnologías de la información y comunicación. Existe suficiente evidencia de que las tecnologías al servicio de las personas se configuran como una oportunidad única para aquellas que presentan algún tipo de diversidad funcional y necesidad de ayuda. También conocemos la potencialidad de las TICs para personas que están solas o conservan una red social y familiar escasa, haciendo posible nuevas formas de comunicación y colaboración impensable hace tan solo una década.

Por ello, con el fin de facilitar medios y estrategias que permitan optimizar las capacidades y competencias de las personas que envejecen para conseguir un nivel adecuado de interacción e inclusión en su entorno, se propone.

Medida 35 *Facilitar el acceso a nuevos aprendizajes a través de la incorporación a cursos y acciones formativas regladas y no regladas: universidades, escuelas de la experiencia y otros foros*

Medida 36. *Promover el uso de dispositivos tecnológicos y otros productos de apoyo en los entornos domésticos para que se incorporen en la vida cotidiana y se normalice su uso en el caso de necesitar ayuda*

Medida 37 *Diseñar iniciativas innovadoras intergeneracionales para compartir e intercambiar conocimientos a través del uso de las TIC. Se potenciará el acceso a las redes sociales y la web 2.0 , desarrollando su usabilidad por personas de todas las edades y generando foros y otras oportunidades de sociabilidad y participación.*

Medida 38 *Promover el diseño del País Vasco 2.0 que facilite la transición de la e-exclusión de la personas mayores en el mundo de las redes sociales a que este grupo de ciudadanos asuman el protagonismo que les corresponde en la articulación y construcción de una sociedad de la información accesible a todas las edad. No obstante, se garantizará la existencia de espacios blancos, para las personas que padecen intolerancia a los campos magnéticos.*

Medida 39 *En el desarrollo de estas medidas, se valorará la bondad de promover acciones de discriminación positiva hacia las mujeres y otros sectores desfavorecidos en el acceso a la educación y a las nuevas tecnologías*

## 1.2. Promover una imagen de la vejez ajustada a la realidad.

Mientras que las percepciones de la ciudadanía sobre la vejez, siguen asociadas a situaciones negativas de dependencia, enfermedad y aislamiento, (Barómetro CIS 2009) decenas de miles de personas acceden a esta etapa vital en torno a los 60 años con excelente estado de salud, sólida red social, suficiencia económica para el futuro, y, sobre todo con interés y motivación por emprender nuevos proyectos: unos, enfocados a su crecimiento personal y otros con clara función social: transferencias de apoyos y cuidados, actividades voluntarias y de colaboración ciudadana, compromiso de participación social.....

Es imprescindible que desde los poderes públicos, el mundo asociativo y la iniciativa social, se realice un esfuerzo coordinado por transmitir a la sociedad una imagen justa sobre la realidad de las personas que envejecen, eliminando estereotipos y combatiendo la fuerte discriminación por razón de edad que la sociedad ha incorporado a la vida cotidiana: invisibilidad, infantilización, desconocimiento de todo lo que sea nuevo, rigidez y conservadurismo..... Se impone un cambio cultural sobre la realidad de las personas mayores de 55 años.

Medida  
40.

*Realizar acciones de sensibilización ciudadana sobre la aportación de las personas que envejecen a la sociedad, desde todos los medios de comunicación social, velando siempre por transmitir una imagen real de estas personas.*

Medida  
41

*Promover la creación de un comité o consejo asesor que colabore con los consejos de redacción y defensores del lector de los medios de comunicación, para garantizar la transmisión de imágenes y mensajes sobre las personas mayores ajustadas a la realidad y libres de estereotipos y discriminación.*

Medida 42 *Los órganos de participación municipales deberán contar con una persona (profesional o voluntaria) formada en la defensa de un enfoque de edad que vele por un trato adecuado de cualquiera de los asuntos que aborden, libres de estereotipos y conductas discriminatorias por razón de edad.*

Medida 43 *Elaborar manuales de estilo, buenas prácticas y otros materiales didácticos para utilizar en ámbitos educativos, medios de comunicación, administraciones públicas, grandes empresas y sociedad en general en los que se hagan visibles conductas frecuentes y cotidianas estereotipadas hacia las personas mayores y se ponga en valor su contribución en la generación de bienestar en el ámbito doméstico y social, profesional, político, científico, artístico....*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

## Bloque temático 2. Cuando las personas mayores necesitan ayuda.

El actual modelo de atención y provisión de servicios a las personas en situación de fragilidad y dependencia ha supuesto un avance histórico en la construcción de un estado del bienestar que, aun con importantes carencias, podemos disfrutar, después de haber superado un periodo demasiado largo de dictadura que nos alejó mucho años del resto de los países de Europa. Esta circunstancia retrasó varias décadas la construcción de un modelo público de servicios sociales y el desarrollo de recursos suficientes para responder a las necesidades de la población en situación de dependencia. Cuando en la década de los 90 afrontábamos un desarrollo decidido de servicios residenciales, en la mayoría de los países europeos apostaban con fuerza por los servicios comunitarios, por la permanencia de las personas en sus entornos, por un modelo de atención más personalizado y acorde con sus preferencias. El País Vasco comparte plenamente estos planteamientos y afronta un importante reto para conseguir este objetivo.

Si bien los planteamientos conceptuales para explorar nuevas vías de atención a las personas que necesitan ayuda son asumidos por gran parte de los agentes implicados en este proceso, es importante tener en cuenta la presión que sobre el sistema sociosanitario ejerce el incremento de situaciones de dependencia, muy especialmente entre personas muy mayores, mujeres en su mayoría, con un perfil bastante carencial, con necesidad de mucha ayuda y una red de apoyos insuficiente, como se ha reseñado en la primera parte de este documento. Ello obliga a los poderes públicos a dar respuestas en ocasiones insuficientes, con los recursos existentes y con escaso margen de flexibilidad y posibilidad de abordar proyectos innovadores.



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GABETAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

Ante esta situación y un indudable incremento de la demanda de servicios profesionales para los próximos años, creemos que es el momento de revisar nuestro modelo de atención desde una perspectiva multidimensional:

- Identificando las necesidades futuras de la población en situación de dependencia a partir del conocimiento generado recientemente: diferentes condiciones de vida, redes familiares, salud, actitudes y valores.
- Evaluando la situación actual de la oferta de servicios que ofrecemos y su adecuación a las preferencias y necesidades detectadas.
- Revisando el modelo de crecimiento futuro, que puede optar, bien por un incremento unidireccional de los dos grandes recursos que actualmente se ofrecen (SAD y residencias) o, por el contrario, por diversificar, coordinar y complementar un conjunto de actuaciones, que den respuesta a la pluralidad de necesidades que presentan estas personas y sus familias cuidadoras.
- Proponiendo un modelo sostenible en un momento de crisis económica sin precedentes que exige un esfuerzo colectivo de innovación y colaboración responsable para garantizar el bienestar y la dignidad de los ciudadanos más frágiles.
- Evaluando la viabilidad y las potenciales necesidades que un nuevo modelo puede generar en los ámbitos locales mediante el desarrollo de experiencias piloto Se tendrá en cuenta la evaluación de la iniciativa Etxean Ondo.
- Teniendo en cuenta en todo este proceso, con carácter transversal, la perspectiva de género *marcada por la fuerte feminización de todos los implicados: personas mayores, profesionales, cuidadoras familiares, empleadas de hogar... La personalización de la atención y el enfoque del futuro modelo de atención, en el que la historia de vida tiene un papel primordial, ha de trabajar en la adaptación de los programas a las acusadas diferencias de género que se observan en estas generaciones*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

- Euskadi dispone de un amplio conjunto de documentos, planificaciones y normas que sientan las bases de un modelo de atención más acorde a las necesidades de las personas. Necesitamos ensayar ahora la aplicación de este modelo y evaluar sus resultados para en un futuro próximo, reformular si es necesario y generalizar itinerarios de atención adecuados.

## 2.1 .Adaptar los cuidados de larga duración a las necesidades y preferencias de las personas.

El modelo de atención que se propone sólo será viable si se ponen en marcha el conjunto de iniciativas y propuestas que se recogen en el bloque anterior de este documento dedicado a las personas que envejecen. Promover la toma de decisiones y la introducción de cambios en la vivienda y en los territorios, urbanos o rurales, que faciliten el mantenimiento en el hogar cuando se necesita ayuda, son acciones preventivas indispensables para garantizar el lema “envejecer en casa”. Si el entorno está adaptado, la aparición de situaciones de dependencia tendrá un impacto mucho menor en la persona y en su red de apoyos. Pero además, es necesario abordar un cambio en profundidad de nuestro sistema de provisión de servicios domiciliarios y residenciales, excesivamente rígidos y lejanos a las preferencias expresadas reiteradamente por las personas mayores y sus familias. La Ley 12/2008 de Servicios Sociales de la CAPV, ofrece la posibilidad de avanzar en la generación de conocimiento a través de la puesta en marcha de buenas prácticas que permitan posteriormente generalizar un modelo de atención basado en la evidencia.

### **Diversificar los apoyos para favorecer la permanencia en el domicilio.**

Las personas desean envejecer en su domicilio. Este deseo, manifestado reiteradamente en diversos estudios sobre condiciones de vida de las personas mayores, incluyendo la última realizada en el País Vasco en 2010, pone de manifiesto la necesidad de

considerar el hogar como el centro de apoyos y servicios que se prestan ante situaciones de dependencia. El cumplimiento de este deseo presenta condiciones especialmente favorables en los países del sur de Europa en los que mantenemos una sólida red de cuidados familiares que hace posible la permanencia en el entorno habitual, siempre que se desarrollen suficientemente un conjunto de programas y servicios que complementen el enorme esfuerzo que se está realizando en el ámbito familiar.

En la mayoría de los países desarrollados se trabaja en el marco de la personalización de la atención, a través de una oferta de servicios muy amplia, muchos de ellos sencillos, de baja intensidad, pero que en su conjunto aspiran a cubrir la diversidad de necesidades que se presentan. La implantación de estos sistemas en nuestro entorno conllevaría la puesta en práctica de las siguientes medidas:

Medida  
44

*Promover el desarrollo de un conjunto de experiencias piloto en el País Vasco con el objeto de generalizar posteriormente, un modelo de atención domiciliaria que favorezca el mantenimiento de las personas en su entorno habitual durante el mayor tiempo posible. La colaboración de las administraciones territoriales, locales y de la iniciativa social con y sin fin de lucro, facilitarán un diseño del modelo de atención domiciliaria adaptado a sus peculiaridades demográficas, geográficas, lingüísticas y culturales, así como a su grado de desarrollo de los servicios sociales y sanitarios. Se valorarán especialmente todas las experiencias, programas y servicios que actualmente se están realizando en los ámbitos domiciliarios*

Medida  
45

*Promover una oferta de servicios coordinada, integrada y diversificada, acercando al domicilio un conjunto de atenciones para la persona mayor y para sus cuidadores como : apoyo psicológico, comidas, lavandería, podología, servicios de mantenimiento de la casa a través de pequeños arreglos, peluquería, teleasistencia avanzada con orientaciones y apoyos complementarios, fisioterapia, terapia ocupacional,, actividades de ocio dentro y fuera del hogar, instalación de tecnologías y otros productos de apoyo, etc.*

- Medida 46 *Impulsar la aplicación del Modelo de atención centrado en la persona en los Centros de día, con especial hincapié en formulas que garanticen la continuidad , coherencia y complementariedad entre el centro y el domicilio con el objeto de optimizar las intervenciones en los dos ámbitos.*
- Medida 47 *En entornos rurales se valorará especialmente la existencia de centros polivalentes abiertos a toda la población, proveedores de servicios y atenciones y dinamizadores de la integración de las personas que necesitan ayuda en la vida social y comunitaria. Las experiencias actualmente en marcha se constituirán en centros de referencia para el desarrollo de estas iniciativas.*
- Medida 48 *Impulsar tanto desde las administraciones públicas como desde la iniciativa privada, el desarrollo de tecnologías asistivas y otros productos de apoyo que faciliten la permanencia en el domicilio. Los criterios de usabilidad y sostenibilidad presidirán la investigación en estos campos.*
- Medida 49 *Los perfiles profesionales correspondientes a gestores del caso, profesionales de referencia, o, en el ámbito sanitario, enfermeras de enlace, serán centrales para garantizar la continua revisión del plan de atención y vida realizado a cada persona, así como la provisión coordinada de estas atenciones.*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAITAKO SAIALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

## **Adaptar las instituciones residenciales a las personas para “Vivir como en casa”**

El Modelo de alojamiento residencial desarrollado en los últimos años y que hoy en día sigue vigente en las nuevas iniciativas y proyectos residenciales, se basa en criterios de carácter clínico-asistencial más que en un modelo que reproduzca “lugares para vivir” una etapa vital en la que las personas necesitan apoyos y atenciones para desarrollar su vida cotidiana con dignidad.

Tanto el diseño arquitectónico como las grandes dimensiones de los centros residenciales, dificulta la implantación del Modelo de atención centrado en la persona que está basado en el derecho a la privacidad de las personas y la práctica habitual de la autodeterminación, autonomía y libertad de elección.

La configuración de ambientes limita, cuando no elimina las posibilidades de las personas de disponer de un espacio propio, de un espacio de pertenencia como elemento primordial para conseguir que estos recursos de alojamiento alternativo al domicilio sean realmente un “lugar para vivir”.

Además, los aspectos organizativos condicionan la vida diaria de las personas que son atendidas en estos servicios de alojamiento.

La organización del trabajo de los profesionales está excesivamente compartimentada y clasificada por categorías profesionales y funciones, dificultando un conocimiento y comprensión global e integral de las personas a atender, minimizando la orientación a la persona. Así mismo la personalización, el acompañamiento y apoyos a la persona se sitúan en un nivel secundario (a excepción de tareas de atención básica como higiene, vestido...) que, en ocasiones dificulta los objetivos de promoción y mantenimiento de las capacidades en las actividades de vida diaria.

Por todo ello, el departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, en colaboración con las demás administraciones públicas y la iniciativa social con y sin fin de lucro, promoverá la puesta en marcha ,con carácter experimental,

de iniciativas que ofrezcan soluciones y nuevos itinerarios de atención cuando las personas mayores tienen que optar por alojamientos alternativos a su domicilio habitual, facilitando la asesoría técnica que se considere oportuno en todo el proceso e incluyendo su evaluación y estudio coste/eficacia.

*Medida 50 Realizar la evaluación de un conjunto de Centros Residenciales interesados en introducir buenas prácticas, desde parámetros y dimensiones de Calidad de Vida- Modelo de Atención y enfoque arquitectónico ambiental*

*Medida 51 Poner en marcha en estos centros experiencias piloto tendentes a identificar nuevos itinerarios de atención más acordes con los deseos de las personas de permanecer en entornos domésticos, no institucionales. Todas ellas deberán ser evaluadas para generalizar las buenas prácticas con suficiente evidencia.*

*Medida 52 Impulsar la organización de las residencias en módulos pequeños (en torno a 10 personas) que permitan adaptar la vida cotidiana a las preferencias de las personas usuarias, manteniendo la continuidad con sus hábitos anteriores.*

*Medida 53 Integrar, en la medida de lo posible, los programas de intervención terapéutica o de ocio que se realicen, en las actividades cotidianas, minimizando la faceta "patológica" en la organización de su vida diaria.*

Medida 54 *Promover la personalización de todos los ambientes, intentando que las personas decoren a su gusto sus habitaciones y que los espacios comunes adquieran un ambiente hogareño, alejados de decoraciones uniformes e impersonales.*

Medida 55 *Promover, en colaboración con la iniciativa privada con o sin fin de lucro, la puesta en marcha de experiencias de alojamientos alternativos al modelo residencial tradicional destinados a personas que necesitan ayuda: unidades de convivencia, apartamentos con servicios, experiencias intergeneracionales, etc.*

Medida 56 *Impulsar de manera prioritaria la investigación y buenas prácticas de modelos de alojamiento destinados a personas con deterioro cognitivo. Las unidades de convivencia especializadas serán promovidas como una solución adecuada a las peculiaridades de este tipo de enfermedades.*

## **Garantizar la continuidad en los cuidados mediante la coordinación de servicios sociales y sanitarios.**

Desde hace casi dos décadas los servicios sociales y sanitarios reconocen la necesidad de coordinar recursos, esfuerzos y estrategias para mejorar la atención de las personas que requieren una actuación simultánea de ambos sistemas. Se han desarrollado múltiples iniciativas en las que se proponen diferentes fórmulas de carácter organizativo para mejorar las estructuras de coordinación y, simultáneamente poner en práctica actuaciones que garanticen la continuidad de los cuidados sociosanitarios que necesitan las personas que han sido definidas como destinatarias de este tipo de atenciones.

Existen avances significativos, tanto en el consenso del marco teórico y de actuación, como en la práctica de algunas experiencias desarrolladas recientemente. El Documento Marco para la elaboración de las directrices de la atención sociosanitaria en la Comunidad Autónoma Vasca (2010) constituye una excelente guía para avanzar en el diseño de itinerarios de atención y organización sociosanitaria que definitivamente den respuesta a las necesidades los diferentes perfiles definidos. Se proponen a continuación algunas medidas que puedan contribuir a identificar buenas prácticas aplicables a las personas mayores que necesitan atenciones simultáneas de ambos sistemas, siempre desde el reconocimiento de un modelo de coordinación de servicios, evitando la generación de nuevos espacios de atención especializada.

*Medida 57 Pilotar en los tres territorios vascos, diferentes fórmulas de estructuras organizativas de coordinación sociosanitaria que validen uno o varios modelos en base a tipologías y estratificación de usuarios/pacientes. Teniendo en cuenta las líneas estratégicas establecidas en el Documento Marco para la elaboración de las directrices e la atención sociosanitaria en la CAPV.*

*Medida 58 Potenciar en este proceso la figura profesional del/a gestor/a de casos, imprescindible en las iniciativas de coordinación sociosanitaria, para lograr la correcta atención de este tipo de personas usuarias, aplicando los acuerdos y la metodología establecida en la "Estrategia para afrontar el reto de la cronicidad en Euskadi" o el "Documento Marco para la elaboración de directrices de la atención sociosanitaria en la Comunidad Autónoma Vasca" y cualquier otro que se elabore en este periodo*

*Medida 59 Coordinar, desde los servicios de atención primaria de salud, las iniciativas de promoción y prevención de salud, así como la atención de las enfermedades y cuidados sanitarios que precisen las personas en*

*situación de dependencia, allí donde residan.*

*Medida  
60*

*Los profesionales de la salud, ejercerán un papel tutor y orientador de los cuidados que se prescriban, con independencia de quien sea la persona que los realice: familiar, empleada de hogar, auxiliar de ayuda a domicilio...*

*Medida  
61*

*Elaborar o validar en su caso, protocolos de atención y circuitos de derivación que faciliten las tareas de coordinación y provisión integrada de servicios. Asimismo se procurará utilizar instrumentos comunes de valoración y diagnóstico que optimicen la atención y reduzcan al mínimo las molestias a la persona usuaria.*

*Medida  
62*

*Pilotar, a través de la plataforma Osarean y la teleasistencia avanzada, programas de apoyo a las iniciativas de coordinación propuestas. En el mismo contexto se diseñará un programa de intervención y formación para promover la figura "persona cuidadora experta" integrando y desarrollando habilidades específicas entre familiares y empleadas de hogar que actualmente realizan cuidados en miles de domicilios de personas en situación de dependencia.*

*Medida  
63*

*Teniendo en cuenta las experiencias realizadas o en proceso para garantizar la continuidad de los cuidados desde la atención sanitaria especializada al domicilio, se pilotarán, en los tres territorios vascos fórmulas de derivación al alta con las patologías prevalentes en personas mayores, integrando la diversificación de servicios en el domicilio propuesta desde el ámbito social y los requerimientos y atenciones sanitarias procedentes del ámbito hospitalario y atención primaria. Se valorará la eficacia de utilizar recursos intermedios, como el hospital de convalecencia o estancias temporales de carácter rehabilitador o de periodo de adaptación de los domicilios a situaciones nuevas.*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GARITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

*Medida 64 Valorar, en coordinación con los departamentos competentes del ámbito sanitario, la pertinencia de poner en marcha experiencias piloto de equipos consultores o de soporte especializado y sociosanitario, que puedan orientar la práctica cotidiana de atención domiciliaria. Se tendrá en cuenta la evidencia que ya existe sobre la eficacia y eficiencia de la atención geriátrica en pacientes pluripatológicos.*

### **Diseñar entornos al servicio de las personas que necesitan ayuda.**

Además de las propuestas recogidas en las medidas 25 a 34, y en el marco de los proyectos sobre amigabilidad de las ciudades y territorios, es necesario promover un conjunto de iniciativas que faciliten la integración y la participación en la vida social y ciudadana de las personas que necesitan ayuda, con independencia de su edad. No basta con mejorar e incrementar los servicios y apoyos en los domicilios, con humanizar las instituciones. Es imprescindible que las personas en situación de dependencia, física o cognitiva salgan de su aislamiento y puedan compartir y disfrutar en condiciones de seguridad y dignidad de los bienes sociales y culturales que se ofrecen a toda la ciudadanía



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GARITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

- Medida 65 *Promover la generalización de la accesibilidad de las ciudades y pueblos con el objeto de mejorar la calidad de vida de todos sus ciudadanos que, en algún momento de su itinerario vital, se van a beneficiar de los espacios accesibles.*
- Medida 66 *Promover acciones de sensibilización ciudadana sobre la bondad de disfrutar de ciudades y pueblos para todos, con independencia de su edad y de su diversidad funcional.*
- Medida 67 *Promover iniciativas que discriminen positivamente la aceptación y apoyo a las personas que necesitan ayuda a través de la emisión de un sello de acreditación de establecimientos de uso público o privado "amigables" con determinadas patologías que generan impacto social, como puede ser el caso de las demencias*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

## 2.2. Mejorar la calidad de atención y generar competencias para atender a las personas.

En las últimas décadas, la acuciante necesidad de dar respuesta a las necesidades más perentorias de las personas mayores, ha obligado a los poderes públicos y también a los proveedores de servicios, a priorizar el incremento cuantitativo de cobertura de servicios, por encima de otros tipo de aspectos, mas cualitativos, relacionado con el enfoque y modelos de servicios y de atención. Es por ello necesario plantearse para el futuro cercano abordar este reto.

Los decretos y normativa vigente respecto a la acreditación de servicios cumplen un papel importante de garantía de éstos, pero aun manteniendo los estándares estructurales es cada vez más necesario incorporar estándares de proceso y, sin duda, estándares de logro y resultados.

Supone intervenir sobre la cualificación y competencias de los profesionales, así como en la orientación del Modelo de Atención hacia las personas atendidas y su calidad de Vida.

Los sistemas de calidad en los que la gestión y organización de las entidades y los servicios han tenido un impulso importante en la última década deben incorporar el modelo de atención como el pilar sobre el que pivote la verdadera calidad de los servicios.

## Promover la implantación de prácticas profesionales asociadas al modelo de atención centrado en la persona.

El desarrollo de prácticas profesionales congruentes con el modelo de atención centrado en la persona lleva consigo la modificación de muchas de las actuaciones que han venido siendo desarrolladas por los profesionales que trabajan en los ámbitos gerontológicos. Preservar la dignidad e intimidad de las personas, así como la promoción de su autonomía e independencia se sitúa en el centro de este marco conceptual. Por ello, se hace necesario el desarrollo de diversas acciones que contribuyan a conseguir estos objetivos, reformulando diversos aspectos de la actuación profesional.

*Medida 68 Realizar un conjunto de iniciativas tendentes a revalorizar los perfiles profesionales que se ocupan de los cuidados a personas mayores, en servicios domiciliarios e institucionales.*

*Medida 69 Realizar una revisión en profundidad de los perfiles y competencias profesionales actualmente vigentes y su grado de adecuación a un modelo más centrado en las preferencias y necesidades de las personas., que requiere perfiles profesionales muy polivalentes.*

*Medida 70 Promover un conjunto de experiencias formativas a profesionales de los cuidados, utilizando técnicas didácticas alternativas al formato tradicional aula- \_lección. Las experiencias de acompañamiento "en el terreno" y de tutoría permanente, así como el uso de apoyos tecnológicos serán evaluadas y sistematizadas. La plataforma OSAREAN se constituirá en herramienta de uso didáctico para la formación.*

*Medida 71 Aplicar el modelo de atención centrado en la persona en un conjunto de buenas prácticas en diferentes ámbitos y servicios para poder evaluar su viabilidad y sus limitaciones en el País Vasco, así como sus implicaciones en la organización actual de los servicios sociales para personas mayores.*

Medida 72 *Promover una cultura de autoevaluación de la calidad, que genere planes de mejora en los diferentes servicios, teniendo en cuenta aspectos cualitativos de la atención: vida cotidiana, atención centrada en la persona, etc*

Medida 73 *Revisar el contenido del actual modelo de inspección de servicios, incorporando progresivamente aspectos básicos del modelo propuesto. Se promoverá su función asesora en la asunción de cambios en los procesos asistenciales: Asimismo, se elaborarán materiales didácticos sencillos que permitan ir afrontado progresivamente este proceso incluyendo la asunción de riesgos controlados que faciliten un modelo de vida más normalizado y digno a las personas que necesitan ayuda.*

Medida 74 *Realizar un estudio sobre la prevalencia de la utilización de sujeciones físicas y químicas en servicios residenciales y centros de día. Asimismo, se realizarán acciones de sensibilización y formación sobre "cultura de no sujeciones" intentando llegar a la totalidad de los centros de la CAPV*

Medida 75 *Potenciar la generación de conocimiento y la sistematización de buenas prácticas del proceso de acompañamiento de las personas al final de la vida, desde una perspectiva ética y multidimensional, contemplando el bienestar de las personas y sus familias y las habilidades y competencias de los profesionales para lograrlo.*

Medida 76 *Poner en marcha un servicio de supervisión con visitas preventivas y orientadoras en los domicilios de las PPMM que reciben una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

Medida 77 *Generalizar la realización de evaluaciones periódicas de la satisfacción de los servicios que reciben las personas en cualquiera de las modalidades del catálogo.*

### **Apoyar a Familias y cuidadores no profesionales.**

A pesar de las previsiones que se vienen realizando desde hace tiempo sobre la crisis del sistema de cuidado informal, la investigación demuestra sistemáticamente que las familias siguen siendo las principales proveedoras de cuidados a las personas en situación de dependencia. En el País Vasco la fortaleza de este modelo de cuidados es quizás más acusado que en el resto del Estado. Sin embargo, y a pesar de que tanto la LAPAD como el desarrollo legislativo autonómico, territorial y local, priorizan el apoyo a los cuidadores familiares, los avances son escasos. Necesitamos poner en marcha políticas sociales que permitan a las personas cuidadoras, mujeres en su mayoría, el ejercicio de la conciliación entre su vida laboral y familiar en un proceso de incorporación al mundo del trabajo que no puede tener vuelta atrás. La complementariedad y la diversidad en la oferta de servicios son las únicas vías para hacer posible un modelo de atención que promueva la autonomía de las personas cuidadoras y su deseo generalizado de mantener la responsabilidad sobre las atenciones que necesitan sus familiares.

Medida 78 *Promover acciones de sensibilización que hagan visible el valor de los cuidados en el ámbito familiar, así como la necesidad de complementarlos con un conjunto de apoyos y servicios profesionales.*

Medida 79 *Impulsar el desarrollo de programas de prevención del estrés en las personas cuidadoras, personalizados y adaptados a las características y evolución de la situación de dependencia que asumen.*

Medida 80 *Garantizar que las familias dispongan de un conjunto de apoyos, diversos y flexibles que integren: información, formación, asesoramiento y servicios de respiro. El acompañamiento en el domicilio se valora como una metodología didáctica que optimiza las acciones formativas y de apoyo a las personas cuidadoras.*

Medida 81 *El/la gestora del caso, coordinará y garantizará una provisión de servicios integrados en el domicilio. Las familias cuidadoras dispondrán de un servicio de mediación que facilite la organización compartida de las tareas de cuidado dentro y fuera del ámbito familiar, procurando avanzar en un mayor equilibrio de género.*

## Formalizar la actuación de personas cuidadoras y empleadas de hogar “paraprofesionales”

Miles de personas mayores en situación de dependencia, satisfacen su deseo de permanecer en su domicilio a través de la contratación de una o varias empleadas de hogar, que asumen todas las necesidades de atención doméstica y cuidados que precisan. En la mayoría de las ocasiones son personas inmigrantes que acceden a este tipo de trabajo como “puerta de entrada” segura para conseguir su legalización. Su formación suele ser escasa y generalmente están tuteladas por las cuidadoras familiares, hijas en su mayoría. Aunque esta figura profesional no está reconocida en la Ley 39/2006 de Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia, sí lo está la de asistente personal con la peculiaridad de que Guipúzcoa es la única provincia de España donde este servicio se ha asignado a personas mayores. Es el momento de racionalizar esta peculiaridad de los países del sur de Europa, que se está extendiendo a otros centros europeos. Recientemente Austria ha reconocido esta actividad laboral en el ámbito de los cuidados a la dependencia. Incluyéndola en las prestaciones de su ley de dependencia. En consecuencia.

*Medida 82 Promover experiencias piloto de gestión complementaria de cuidados con empleadas de hogar, reforzando su labor a través de la figura del auxiliar de ayuda a domicilio en los momentos más complejos,. El gestor/a del caso, incluirá en el plan integral de atención y vida a estos trabajadores, visibilizando así su labor y tutelando y acompañando su formación*

*Medida 83 Pilotar desde los municipios la creación de agencias acreditadas de empleo para estas trabajadoras que recibirán la formación adecuada para el desempeño de su actividad. Asimismo, las personas que deseen contratarles, podrán utilizar un servicio acreditado que genera mayor seguridad y facilite la regularización y dignificación de este trabajo.*

### Bloque temático 3. **Garantizar el buen trato a las personas mayores y eliminar de malos tratos**

El II Plan de Acción Internacional sobre Envejecimiento (UN, 2002) incide reiteradamente en la importancia de acabar con los estereotipos que invaden el mundo del envejecimiento y que, en ocasiones, pueden actuar como profecías que se autocumplen reforzando la visión negativa de la vejez e infravalorando a este numeroso grupo de ciudadanos..

La presencia de estos estereotipos conlleva la vulneración de los derechos de las personas mayores, de tal forma que nuestra sociedad convive con un umbral de tolerancia excesivo ante situaciones que en otros grupos de población serían inadmisibles y que inciden directamente en su calidad de vida: insuficientes garantías de protección económica, problemas de acceso a recursos sociales y sanitarios, vulneración de su capacidad para tomar decisiones y su intimidad, etc. son aspectos calificados como malos tratos en la literatura científica.

La problemática relacionada con los malos tratos hacia las personas mayores está ganando poco a poco visibilidad en ámbitos nacionales e internacionales, y este aspecto resulta clave en cualquier iniciativa que pretenda mejorar una realidad constatada y necesitada de intervención.

El Gobierno Vasco, a través de su Consejería de Empleo y Asuntos Sociales ha decidido afrontar este problema, en primer lugar intentando conocer la realidad de los malos tratos a personas mayores en la Comunidad Autónoma Vasca. Este estudio ha dado como resultado la estimación de un 0,9% de personas mayores en los que se ha encontrado sospecha de malos tratos. En cifra absolutas, se puede estimar en 4.880 las personas de 60 y más años en las que existe la sospecha de que pueden estar sufriendo malos tratos. Pero además, los entrevistadores de este estudio han detectado un 1.5% añadido, a través de su observación



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GARITAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

sistemática de un conjunto de indicadores de sospecha. Por razones de rigor metodológico, se ha decidido no sumar los dos porcentajes, pero, este hecho nos permite fundamentar, aun más, que estamos ante la punta de un iceberg cuya profundidad todavía es desconocida.

En distintos países de nuestro entorno desde hace ya unos años se interviene en la eliminación de estereotipos y de los malos tratos en sí mismos, a través de campañas de concienciación y sensibilización y a través del desarrollo de planes de acción específicos que abordan esta problemática.

### 3.1. Diseñar Acciones de sensibilización y concienciación y formación

Los países que están desarrollando acciones contra los malos tratos, sitúan los programas de sensibilización, que se incluyen dentro de la prevención primaria, como prioridad de intervención. Una buena planificación de las acciones de sensibilización y concienciación generará resultados positivos en aspectos como: una respuesta comunitaria hacia el problema más activa y responsable, la creación de un clima positivo y, sobre todo, un cambio de actitudes y conductas hacia el envejecimiento, con mayor exigencia social hacia el trato que se dispensa a las personas mayores.

La sensibilización y concienciación incluye diferentes actuaciones que se detallan a continuación:

- Medida 84 *Realizar campañas de sensibilización que hagan visible el valor social de las personas mayores, y sus derechos. Se transmitirán mensajes sobre aspectos como: eliminación de estereotipos e imagen social más ajustada a la realidad, cambio de actitudes hacia las personas mayores y el envejecimiento, disminución del umbral de tolerancia en comportamientos exhibidos hacia personas mayores, no discriminación, visualización de situaciones sutiles y/o evidentes de malos tratos, conocimiento y ejecución de derechos.*
- Medida 85 *Realizar una evaluación y seguimiento del impacto social de este tipo de iniciativas, considerando los distintos colectivos a los que se dirige.*
- Medida 86 *Elaborar materiales didácticos dirigidos a los distintos agentes de interés relacionados con las situaciones de maltrato y con los derechos de las personas mayores*
- Medida 87 *Garantizar que las personas mayores tengan información suficiente sobre el consentimiento informado (aplicado a todos los ámbitos y no sólo al sanitario) y las voluntades anticipadas lo que permitirá un mayor control y una asunción responsable del riesgo sobre cuestiones relacionadas con su vida en un futuro más o menos lejano y sobre sus necesidades de cuidados de larga duración.*

Medida 88 *Planificar la difusión periódica al público en general de contenidos relacionados: materiales didácticos, artículos científicos y de divulgación, noticias etc. a través de boletines, conferencias, páginas web, foros de discusión y seminarios, participación en el Día Internacional del Maltrato a Personas Mayores, etc.*

Medida 89 *Elaborar materiales didácticos adaptados a las necesidades de formación de las propias personas mayores, de sus familiares (cuidadores o no) y de los profesionales de diferentes sectores: educación, justicia, cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, sanitarios, medios de comunicación, entidades bancarias, voluntariado, profesionales no cualificados, etc.*

### 3.2. Diseñar y poner en marcha Intervenciones

Mientras que en el ámbito de la investigación sobre la realidad de los malos tratos a las personas mayores se va generando paulatinamente mayor conocimiento, las aportaciones a la intervención para prevenir y erradicar este tipo de situaciones todavía son escasas. Nos encontramos ante un conjunto muy amplio de conductas que son constitutivas de malos tratos, pero requieren diferentes tipos de intervenciones, procedentes de disciplinas con poca cultura de trabajo interdisciplinar. En consecuencia, la intervención sistematizada, organizada, coordinada y constante en el tiempo aconseja la creación de una red de iniciativas con distintos roles como son:

*Medida 90* Crear un Comité de Vigilancia contra los malos tratos a personas mayores, favoreciendo la coordinación entre diferentes profesionales pertenecientes a las disciplinas y ámbitos de intervención implicados, con el fin de que la detección, prevención e intervención sea lo más integral posible.

*Medida 91* Promover la realización de experiencias piloto y la elaboración de guías de buenas prácticas, que incluyan protocolos de detección, evaluación e intervención con la persona mayor y el posible responsable de los malos tratos, así como circuitos de derivación entre los sistemas y servicios implicados.

*Medida 92* Promover la implantación de un servicio telefónico de escucha, orientación y apoyo ante situaciones de malos tratos. Los destinatarios de este servicio serán: personas mayores, familiares, amigos, vecinos de la persona mayor, profesionales o cualquier persona que haya sido testigo o tenga sospecha de que se está produciendo una situación de malos tratos o que estén experimentando dificultades en el cuidado de personas mayores. El teléfono estará activo 24 horas al día, 365 días al año y será accesible a personas con diversidad funcional.

*Su objetivo principal será la detección, prevención e intervención ante situaciones de riesgo o conductas de malos tratos. Además permitirá la creación de una base de datos a través de la cual conocer de forma objetiva la incidencia de estas situaciones. El teléfono tendrá tres funciones: Recibir información sobre situaciones inadecuadas, proporcionar oportunidades de solicitud de apoyo a personas mayores y a sus cuidadores y seguir los casos*



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIBETAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

Medida  
93

*El Gobierno Vasco, en colaboración con las administraciones territoriales y municipales promoverá la creación de oficinas de asesoramiento y atención a personas mayores, familiares, profesionales, etc. sobre aspectos relacionados con situaciones de malos tratos. Se valorará la viabilidad de que este programa esté integrado en los servicios de orientación y apoyo propuestos anteriormente*

Medida  
94

*Establecer planes de emergencia desde los servicios sociales municipales o territoriales, que se activarán en el momento en que la integridad física y/o psicológica de la persona mayor se vea afectada por conductas inapropiadas y la situación sea de riesgo. En estas situaciones se garantizará la disponibilidad de alojamientos adecuados para personas que tengan que abandonar su casa*

Medida.  
95

*Poner en marcha dispositivos personalizados de apoyos comunitarios adecuados y accesibles, para personas que han experimentado malos tratos, favoreciendo la normalización y minimización de las consecuencias negativas generadas.*

Medida.  
96

*Promover la introducción de cambios en el servicio de inspección, incorporando referentes de estándares de proceso y resultado en su supervisión así como una ampliación de su función hacia el asesoramiento y orientación en los casos de posibles malos tratos*

- |                |  |
|----------------|--|
| Medida<br>97   | <i>Incorporar sistemas de detección de sospecha de malos tratos desde las instituciones competentes en la garantía de los derechos y de la calidad de la atención que reciben las personas mayores en los servicios del sistema de atención a la dependencia</i>   |
| Medida<br>98   | <i>Valorar la conveniencia de desarrollar legislación específica de protección contra los malos tratos hacia las personas mayores.</i>   |
| Medida<br>99   | <i>Ofrecer asesoramiento especializado a notarios y jueces que garanticen la mejor información y consejo ante situaciones de malos tratos a personas mayores. Las notarías prestarán especial atención en la toma de decisiones sobre asuntos económicos, donaciones y cualquier tipo de decisión que pudiera tener consecuencia negativas para su futuro.</i> |
| Medida.<br>100 | <i>Promover la generación de conocimiento, a través de la creación de grupos de investigación multidisciplinares centrados en este fenómeno, priorizando en este ámbito temático los estudios aplicados.</i>   |



ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIBETAKO SALA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES