

NUMEROSOS aún en la pandemia pero superados los momentos más críticos, con los usuarios/as de residencias y la población de personas mayores ya vacunadas, DEIA ha organizado, con la colaboración de la Diputación Foral de Bizkaia, del Servicio betiON del Gobierno vasco, el Ayuntamiento de Bilbao y ATiempo, Servicios Asistenciales, un nuevo encuentro entre diferentes agentes institucionales y sociales, responsables todos ellos de la atención y cuidado de los mayores en Euskadi.

Con la esperanza de haber dejado atrás los meses más duros de la pandemia, es momento de mirar hacia el futuro y comenzar a trabajar en los avances, mejoras y servicios sociales que Bizkaia, y Euskadi en general, debe ofrecer a sus mayores. Así lo han puesto de manifiesto Iñigo Zubizarreta, Concejale Adjunto del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao; Aitor Pérez, portavoz de GESCA, Asociación Empresarial de Residencias; Iñigo Mijangos, responsable del Servicio Público de Teleasistencia betiON del Gobierno vasco; y, Jon Ensunza, gerente de ATiempo, Servicios Asistenciales.

Si bien los cuatro participantes califican la experiencia vivida por toda la población y, en mayor medida, por las personas mayores como muy dura, el representante del Ayuntamiento de Bilbao recuerda cómo desde su departamento se han atendido todas las necesidades básicas de la ciudadanía en muy diferentes ámbitos y muy diferentes perfiles; mayores, menores, personas sin techo... Entre todas ellas, el seguimiento a las personas mayores fue una de las medidas prioritarias. No obstante, Zubizarreta recuerda que fueron muchas las personas que se negaron a recibir esta ayuda por el riesgo a ser contagiados, "un hecho que nos creó gran preocupación al igual que lo conseguimos solventar con atención diaria a través del teléfono".

A su juicio, y con los recuerdos muy recientes todavía, considera lo vivido debido a la pandemia como un gran reto y, dentro de la dureza de la situación, considera que la respuesta que ha dado su departamento ha sido satisfactoria.

Junto a la red de servicios sociales de los diferentes municipios vascos, el Servicio betiON, perteneciente al Gobierno vasco, ha sido otra de las herramientas clave en las que se ha apoyado Euskadi para dar asistencia a sus mayores durante la pandemia. Su responsable, Iñigo Mijangos, recalca el gran apoyo que ha supuesto para estas personas el contacto con los miembros del servicio en un momento de gran incertidumbre y muchas dudas. Recuerda el gran aluvión de llamadas recibidas durante el inicio de la pandemia demandando información sobre todo tipo de cuestiones, al tiempo que "el personal de betiON nos adaptábamos a las nuevas normativas y dábamos cobertura a las numerosas iniciativas que surgieron como, por



Diversos agentes institucionales, sociales y empresariales relacionados con los servicios sociales y responsables de los cuidados de las

personas mayores se han dado cita en un nuevo Encuentro DEIA. Foto: Oskar González

ejemplo, el programa *Guztion Artean* del Ejecutivo vasco, para atender las necesidades de las personas en sus domicilios.

Los contactos con entidades de voluntariado como Cáritas y Cruz Roja no se hicieron esperar, al igual que con otros entes como la Dirección de Farmacia del Departamento de Salud de EJ-GV, para ir resolviendo los continuos problemas con los que nos enfrentamos.

Durante el confinamiento, betiON mantuvo contacto continuo con las más de 60.000 personas usuarias que tiene en Euskadi. Fruto del servicio que hemos ofrecido durante la pandemia, betiON ha sido percibido como un soporte cercano, de confianza e inmediato por las personas usuarias y sus familiares, lo que ha supuesto que "actualmente estamos recibiendo gran cantidad de solicitudes de personas interesadas en darse de alta en este servicio público", resalta Mijangos.

Como no podía ser de otra manera, la situación de las residencias ha sido uno de los temas a tratar durante el Encuentro DEIA. El portavoz de GESCA, Aitor Pérez, reconoce que en los centros residenciales el covid ha entrado por la puerta, algo que dice mucho del sistema vasco de residencias, "lugares abiertos a las familias y a la comunidad".

Por ello, su reorganización ha centrado gran parte de las actuaciones

**Duramente castigados por el covid, diferentes agentes institucionales, sociales y empresariales relacionados con los servicios sociales se han blindado en su protección durante la pandemia. Ahora, ya vacunados, es tiempo de recuperar el contacto y las relaciones sociales**

Un reportaje de Ainhoa Agirregoikoa

# Nuestros mayores, 'oro en bruto' de la sociedad vasca

que se han realizado a lo largo de este año, con numerosos protocolos y planes de contingencia.

Pérez tampoco se olvida del trabajo excepcional que han realizado los profesionales de los centros y afirma que, "sin el esfuerzo del personal y el de las entidades gestoras no hubiéramos sido capaces de mantenerlas abiertas".

Realza también el gran esfuerzo que se ha hecho para la contingencia de la enfermedad, habilitando nuevos espacios y nuevas maneras para facilitar el contacto con las familias. Aprovecha la oportunidad que le brinda DEIA para agradecer la paciencia y la confianza que han tenido las familias de los residentes.

En este sentido, es contundente al afirmar que la vida en los centros residenciales se ha transformado totalmente pero, al mismo tiempo, considera que el sector ha demostrado que tiene mucho pulmón.

A nivel organizativo, el portavoz de GESCA recuerda que además de los continuos cambios en las normativas, el virus ha afectado mucho a las plantillas, teniendo que cubrir muchas bajas y reforzar con personal los nuevos servicios implantados... "Ha sido un año para olvidar, y todavía estamos relamiéndonos de las heridas", sentencia.

Desde otra vertiente, Jon Ensunza, gerente de ATiempo, empresa que ofrece el servicio de detección de

necesidades sociales y prevención de incendios en viviendas, resalta que, en muchas ocasiones, los riesgos a los que se enfrentan las personas mayores a diario están dentro de sus propias viviendas. El principal, según numerosos estudios, son los incendios, que provocan 8 de cada 10 accidentes domésticos.

Dar protección a esas personas es la labor que desarrolla ATiempo, Servicios Asistenciales desde hace más de 14 años en los municipios vascos con la puesta en marcha de Observatorios municipales para posteriormente intervenir en las viviendas con el fin de mejorar el entorno físico y social de sus residentes.

La mejora del entorno físico llega de la mano de la instalación de detectores de humos, de la elaboración de croquis de la vivienda para facilitar evacuaciones en caso de emergencia, estudios de accesibilidad y de barreras arquitectónicas, enseñanza de pautas de actuación para actuar ante un incendio...

En cuanto a la mejora del entorno social, ATiempo lo hace posible a través del equipo de trabajadoras sociales con que cuenta, quienes detectan necesidades psicosociales de personas que puedan estar en una situación especial de vulnerabilidad; identifican personas en soledad no deseada; y, sobre todo, fomentan la participación y las rela-

ciones sociales entre los mayores. Respecto a los incendios en el domicilio, su experiencia en la materia le permite analizar las dos causas determinantes que están detrás: por un lado, las deficiencias que pueda tener la propia vivienda; y, por otro, los despistes cognitivos, descuidos, malos hábitos..., que tienen que ver con el factor humano.

Si bien estos motivos son generales a toda la población, el riesgo de sufrirlo se incrementa en un porcentaje de 7,8 en los mayores de 80 años y de un 18,7 si además viven solos. "El objetivo de ATiempo es proteger las viviendas vulnerables con el fin de proteger los municipios", resalta Ensunza.

Pese a estos datos, la valoración que hace el gerente de ATiempo sobre el estado de las viviendas de las personas mayores en Euskadi es bastante positiva, limitando entre un 15 ó 20% los hogares en los que existen ciertos riesgos.

**VACUNACIÓN** Con el 100% de la población mayor vacunada se puede mirar con cierta tranquilidad al futuro. Desde el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao definen el momento actual como de mayor tranquilidad. "La sensación que percibimos es que las personas mayores vuelven a estar en la calle". Si bien Zubizarreta considera que lo que han vivido las personas mayo-

res es un desconcierto en toda regla, las acciones que han puesto en marcha para protegerles desde el departamento de Acción Social, con un total de 37.000 llamadas a mayores de Bilbao, le lleva a afirmar que "nuestros mayores, en Euskadi, Bizkaia y Bilbao están bien atendidos", y se atreve a citar la soledad como la principal enfermedad del momento actual.

La situación vivida ha llevado al Consistorio a transformar el programa *Mirada Activa*, un plan que surge de la necesidad del Ayuntamiento de llegar a todas las personas mayores de Bilbao.

"Gracias a dicho programa lo hemos conseguido, lo que nos ha permitido ofrecer a las personas mayores de la capital, de manera puntual, los servicios sociales que ofrece el Ayuntamiento", destaca.

Ese trabajo previo de conocimiento de la población mayor de Bilbao ha sido de gran ayuda durante el confinamiento, llegando a realizar 37.000 llamadas. "Estas llamadas nos han permitido detectar la soledad existente entre dicho colectivo".

Zubizarreta cifra en unas 900 las personas susceptibles de tener un tratamiento específico frente a la soledad.

La reciente ampliación del programa *Mirada Activa Berria* va a permitir ayudar a todas esas personas, optando por una solución que busca integrar a la persona en su propio desarrollo, tanto en temas domésticos, relacionales o municipales a través de los servicios que le ofrece el Ayuntamiento. "Mirada Activa Berria nos va a ayudar mucho, permitiéndonos dar un paso adelante en el tema de la soledad".

Sobre el nuevo camino que abre la vacunación, también ha opinado el responsable de betiON, una percepción que les consta a través de los contactos telefónicos que realizan.

Según apunta Mijangos, las personas usuarias transmiten sensación de alivio y de optimismo, con más ganas de salir, pero a la vez son personas muy conscientes de la realidad, de que todavía no hemos terminado con el virus y de que debemos cumplir estrictamente con las indicaciones que nos dan desde el departamento de Salud del Gobierno vasco.

Asegura que lo que más han echado en falta los mayores durante este tiempo ha sido la red de contacto con familiares y amistades, no poder ver a sus hijos, nietos...

Añade, que es cierto que existen personas que con un grado de soledad mayor, que carecen de esa red de contactos y para ellos, la vacunación no va a suponer el tener más visitas de familiares y allegados, como sí que va a suponer para la mayoría de las personas. Es a estas personas, que sufren un mayor grado de soledad y aislamiento, a quienes debemos de ofrecer una mayor atención.

Mijangos no pasa por alto un aspecto que, a su entender, ha sido fundamental durante todo este tiem-

**"Tras 36.000 llamadas realizadas, puedo decir que nuestros mayores en Bilbao están bien atendidos"**

IÑIGO ZUBIZARRETA  
Concejal Adjunto del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao

**"Es fundamental la coordinación socio-sanitaria entre todos los agentes para ofrecer los mejores servicios posibles a las personas usuarias"**

IÑIGO MIJANGOS  
Responsable del Servicio betiON

**"El covid en las residencias ha entrado por la puerta al ser lugares abiertos a las familias y a la comunidad"**

AITOR PÉREZ  
Portavoz de GESCA

**"Es el momento de generar espacios de encuentros y fomentar las relaciones para eliminar el sentimiento de soledad y aislamiento"**

JON ENSUNZA  
Gerente de ATiempo

po, la existencia de una coordinación socio-sanitaria efectiva, es decir, compartir de manera inmediata información con el Servicio Sanitario de Osakidetza, con SOS Deiak, con los recursos de base de cada municipio, etc... A su entender, a través de esta coordinación socio-sanitaria es la mejor forma de poder ofrecer un servicio adecuado.

Para el portavoz de GESCA, la vacunación está permitiendo mirar el futuro de las residencias con otros ojos, al haber sido los primeros en vacunarse, lo que le lleva a afirmar que, se han convertido en los centros más seguros.

Preguntado sobre el perfil de los residentes vascos, nos describe una fotografía formada por personas que superan en la mayoría los 86 años, con un alto porcentaje de enfermos crónicos, poli medicados y con elevado nivel de dependencia y demencia.

Este panorama no ha venido a ayudar en la pandemia, sino todo lo contrario, al añadir una mayor complejidad a la hora de adoptar las medidas de seguridad requeridas para evitar la propagación del virus, mantener distancia, mascarilla...