



La cita ha permitido analizar la situación actual de este colectivo tras la dura experiencia vivida por el covid. Foto: Borja Guerrero

▶ VIENE DE PÁGINA 19

Pero el representante de GESCA no se quiere olvidar de las lecciones aprendidas de los residentes en todo este tiempo. "En muchos casos han sido los propios usuarios los que nos han transmitido tranquilidad".

Se muestra muy esperanzado ante el futuro más inmediato gracias a la vacunación, y subraya que, ahora, con el recién aprobado nuevo decreto sobre las salidas a la calle, quiere pensar en una normalización no lejana de la vida en las residencias.

Es consciente de que todavía se está viviendo un momento de cierta transición: por un lado, la presencia de las familias en los propios centros se está normalizando, con salidas al exterior; y, por otro, en el interior de los centros siguen existiendo ciertas burbujas. A su entender, estas medidas irán poco a poco desapareciendo y prevé que para el año que viene se vuelva a la normalidad.

Se muestra convencido de que las familias vascas siguen confiando en las residencias, y argumenta que así quedó expuesto en una encuesta realizada por la Diputación Foral de Bizkaia para conocer el grado de satisfacción de las familias, obteniendo una valoración muy alta. Sobre todos los aspectos preguntados, el de la comunicación obtuvo un resultado muy alto.

En cuanto a la disponibilidad de plazas residenciales, en estos momentos la demanda se ha visto

resentida. "No hay que olvidar que el covid ha sido letal con los mayores, y que muchas personas que residían en sus domicilios han fallecido".

A esta situación, no ayudó en absoluto el daño reputacional que ha sufrido el sector de las residencias, con mayor virulencia en el Estado que en Euskadi, con una criminalización brutal a la gestión privada, principalmente.

Por su parte, el gerente de ATiempo, quien conoce de primera mano la incertidumbre y el miedo por el que han pasado las personas mayores, destaca que lo que más les ha afectado ha sido la reducción drástica del vínculo social que tenían previo al covid.

"Ahora, más que nunca, hay que generar espacios de encuentro, fomentar la participación y las relaciones sociales porque está comprobado que el participar en actividades (talleres, viajes, cursos...) elimina el sentimiento de soledad y de aislamiento, al tiempo que incrementa la confianza". Por todo ello, Ensunza considera que hay que animarles a establecer nuevos contactos, conocer gente, salir de casa, e, incluso, del núcleo familiar. Sus continuos contactos con personas mayores le han permitido vivir situaciones reales en las que, por exceso de protección de hijos a padres, se han visto reducidas las relaciones sociales.

**FAMILIARES Y CUIDADORES** El peso de

familiares y cuidadores siempre ha sido clave en el bienestar de este colectivo, motivo por el cual también ellos necesitan de atenciones concretas. Esta es la finalidad del Programa del Ayuntamiento de Bilbao *Zaintzea*, servicio gratuito que se ofrece a personas cuidadoras de la red socio-familiar de apoyo de la persona en riesgo o situación de dependencia y que este año ha atendido a cerca de 800 realidades distintas.

Se trata de una iniciativa puesta en marcha hace tiempo por el Consistorio que ha cobrado valor durante la pandemia, ya que responde a la necesidad de atender y prevenir los efectos negativos que tienen los cuidados prolongados sobre las personas cuidadoras de familiares dependientes.

"Hay que cuidar al cuidador. Ha sido un año muy duro para todas esas personas que han estado al cargo de los cuidados de un mayor", recalca Zubizarreta, y para conseguirlo, el programa *Zaintzea* ha sido uno de los pilares de las actuaciones municipales llevadas a cabo.

Es fácil comprender que la situación no ha sido nada fácil para los familiares de personas en residencia. Todavía a día de hoy, las visitas siguen estando establecidas, con días concretos y tiempos estipulados.

El portavoz de GESCA hace un repaso por todas las fases que han tenido que vivir las familias: primero, cerrando las visitas, para lo cual se tuvo que hacer un esfuerzo

tamientos es otra iniciativa de betiON bien recibida.

Mijangos recalca que no solo cuidamos de las personas usuarias, también de sus cuidadores y cuidadoras. "Cuidando al cuidador, se cuida a la persona".

En este apartado concreto recuerda cómo betiON fue uno de los primeros servicios de teleasistencia a nivel internacional en introducir un Programa de Teleasistencia de Apoyo a los Cuidadores, para paliar la sobrecarga de los cuidados de muchas de estas personas.

"Es importante cuidarse para cuidar", atestigua.

El éxito del programa en la mejora tanto la calidad de vida de la persona cuidadora como la calidad de los cuidados que recibe una persona mayor o con discapacidad se ve reflejado en que más de 200 personas cuidadoras de personas usuarias de betiON participan en el mismo.

La cifra de personas adscritas al servicio betiON supera ya las 61.000, de las cuales alrededor del 45% son mujeres mayores de 80 años que viven solas.

Otro de los aspectos en los que los cuatro participantes a la jornada están de acuerdo es en cuanto a las posibilidades que abren las tecnologías de cara a la mejora de vida de este colectivo y sus cuidadores. Si bien durante el confinamiento las comunicaciones han sido a través de videollamadas, la tecnología va mucho más allá con aplicaciones en numerosos sistemas como pueden ser detectores de movimiento, geolocalizadores de personas...

Para el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao estos avances pueden mejorar mucho la vida de los mayores. Zubizarreta añade como el programa *Mirada Activa Berria* ha detectado que el uso de las tecnologías entre los mayores permite reducir el nivel de soledad. Considera por ello, que el futuro tiene que ir en esta dirección, contribuyendo a la existencia de redes que permitan un mayor contacto con familiares y amigos.

Para el gerente de ATiempo, el papel que desarrollan los familiares a la hora de detectar riesgos en la vivienda es importantísimo, pero puntualiza que "los familiares llegan a lo que llegan" y en muchos casos no conocen cómo hay que actuar.

Pone en valor que los ayuntamientos en Euskadi buscan profesionalidad a la hora de contratar a empresas que eliminen los riesgos de las viviendas, como es el caso de ATiempo, exigiendo todas las garantías de calidad de los servicios y de sus profesionales.

Por último, Ensunza resalta el valor de los Observatorios que llevan a cabo en los ayuntamientos vascos donde trabajan, una función que durante la pandemia ha permitido la inmediata reacción de los servicios sociales municipales ante los casos urgentes, al disponer previamente a la crisis sanitaria de amplios registros de la población mayor de cada municipio. ●

●●● PONENTES



"Nadie nos había enseñado a reaccionar ante un estado de alarma como el que hemos vivido"

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

"TENEMOS UNA GRAN CAPACIDAD DE REACCIÓN"

●●● Fortaleza social. Desde la perspectiva del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, la pandemia ha puesto de manifiesto las fortalezas de la sociedad. "Hemos sabido reaccionar ante una realidad desconocida y muy dura", y añade que el departamento que representa ha tenido que actuar en muy diversas áreas; menores, personas con adicciones, dependientes... En su palabras, "un mundo lleno de dificultades". La lección aprendida es la gran capacidad de reacción que se ha tenido y, también, la evidencia de la vulnerabilidad, un aspecto en el que habrá que ir incidiendo. Pone la atención también en que en tan solo un año se está vacunando a la población.



"Refrescamos continuamente la información de las 61.000 personas usuarias para adaptar nuestras prestaciones a sus necesidades"

**IÑIGO MIJANGOS**  
Responsable de betiON del Gobierno vasco

"LAS PERSONAS MAYORES NOS HAN DADO UNA VERDADERA LECCIÓN DE ADAPTACIÓN"

●●● Encomiable. El servicio betiON es un referente internacional en teleasistencia preventiva y proactiva, prestando un servicio más intenso a quienes más lo necesitan. Durante la pandemia ha desarrollado una función encomiable de atención y cuidado a los mayores. Este estrecho contacto le lleva al responsable del servicio a situar a las personas mayores como el gran ejemplo de la sociedad en cuanto a su adaptabilidad a la situación. Pero sin duda, una de las grandes virtudes que ha permitido ofrecer estos cuidados a los mayores ha sido la coordinación socio sanitaria entre los distintos estamentos de las áreas sociales.



"Vamos a comenzar a ver cómo los grados de dependencia se van a disparar. Es la factura social que vamos a pagar"

**AITOR PÉREZ**  
Portavoz de GESCA

"HAY UNA SERIE DE LECCIONES QUE COMO SOCIEDAD ESPERO HAYAMOS APRENDIDO"

●●● Protocolos que se quedan. Con los recuerdos muy recientes aún, Aitor Pérez siente un gran alivio al pensar que en cuestión de meses se pudo comenzar a vacunar a los usuarios de las residencias y considera positivo que algunos de los protocolos que se han articulado para luchar contra el covid, hayan venido para quedarse. Para el portavoz de GESCA, hay una serie de lecciones que como sociedad espero que hayamos aprendido. No se olvida de la factura social que vamos a comenzar a pagar a partir de ahora y augura que los grados de dependencia se disparen próximamente entre las personas mayores.



"Las administraciones municipales se han involucrado desde el principio para cubrir las necesidades de los mayores"

**JON ENSUNZA**  
Gerente de ATiempo

"LA ATENCIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS HA SIDO EXCELENTE DURANTE LA PANDEMIA"

●●● Inmediata reacción de las administraciones municipales. La larga trayectoria de Jon Ensunza a cargo de ATiempo Servicios Asistenciales, empresa encargada de realizar observatorios al servicio de la detección de necesidades psicosociales a los ayuntamientos de Euskadi, colocando detectores de humos en el interior de las viviendas, le permite asegurar que si algo ha puesto de manifiesto la pandemia es el buen hacer de los ayuntamientos vascos, asegurando que las administraciones municipales se han involucrado desde el principio para cubrir las necesidades de la población mayor con la mayor urgencia.

