

CAPÍTULO III

10

PERSONAS MAYORES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Antecedentes



El Ararteko presta una **atención especial** al heterogéneo y cada vez más numeroso colectivo de personas que superan los 65 años. En torno al 80% de este grupo lo conforman personas que pueden desarrollar un proyecto de vida de manera autónoma (mayoritariamente menores de 80 años). El otro 20% lo constituyen aquellas personas de edad, en su mayoría mujeres y mayores de 80 años, que precisan de ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD). Sus necesidades dependen fundamentalmente del estado de salud –entendida esta en sentido amplio–, nivel de dependencia y capacidad económica. Los apoyos familiares y sociales con que cuenten y las características del entorno en el que vivan (accesibilidad, etc.) tendrán una incidencia directa en su calidad de vida.

La importante **contribución de las personas mayores** a la sociedad en diversos campos –transmisión del conocimiento y la experiencia, formación, creatividad, etc.–, así como el papel innegable que desempeñan en el cuidado y el apoyo a familiares deben verse reflejados en el desarrollo de políticas públicas que favorezcan su participación y muestren la vejez como una etapa vital llena de potencialidades; políticas que reconozcan su contribución a la transformación social y otorguen a las personas mayores el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen.

El grupo de personas mayores que precisan de ayuda para las ABVD (ese 20% de nuestros/as mayores al que aludíamos) supone alrededor del 80% del conjunto de **personas en situación de dependencia**. El 20% restante lo integran personas con algún tipo de discapacidad. El análisis que venimos realizando de manera monográfica desde que en 2007 entrara en vigor la llamada normativa de dependencia justifica realizar un estudio conjunto de las actuaciones del Ararteko con relación a ambos colectivos en el presente capítulo.

1. El área en cifras

En el año 2014 se han registrado 44 nuevas quejas en el área de personas mayores. Este trabajo de tramitación de quejas se complementa con las actuaciones del área que exponemos en el apartado cuarto de este capítulo relativo al plan de actuación.

2. Quejas destacadas

2.1. Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2014, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en el que un ciudadano denunciaba la falta de respuesta de la Administración y la actuación de los servicios de inspección de la **Diputación Foral de Bizkaia** con relación al fallecimiento por precipitación de su madre, **persona mayor atendida en un centro residencial**, y se recomienda a la administración foral la adopción de una serie de medidas.

Se trata de una extensa resolución en la que se analizan, desde un perspectiva jurídica y social, cuestiones de calado en la atención ofrecida por nuestra Administración a la persona mayor tales como el deber de resolver de las administraciones públicas; el derecho a la información sobre los resultados obtenidos por los servicios de inspección; la necesidad de actualizar el **Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad** (mejora de las ratios y de los estándares de atención exigidos, entre otras modificaciones); los deberes de inspección de la Administración, con especial hincapié en el análisis de aquellos requisitos que resultan fundamentales para la evolución del servicio y la atención a la persona usuaria, así como en la idoneidad de las pautas asistenciales (consideración sexta y recomendación séptima) para garantizar la calidad de la atención y el respeto de los derechos de las personas usuarias; el carácter evaluador y pedagógico que ha de inspirar la actividad inspectora; los perfiles profesionales requeridos en la prescripción y aplicación de restricciones físicas; el deber de los servicios de inspección de iniciar de oficio una actuación inspectora en todos los casos de autolisis con resultado de muerte.

Con relación a las recomendaciones emitidas, el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) nos traslada su voluntad de cumplir con la obligación de responder a toda solicitud, queja o sugerencia que se presente por parte de la ciudadanía.

En cuanto a la recomendación sobre la necesidad de iniciar una actuación inspectora cuando se produzcan casos de autolisis con resultado de muerte, asegura el departamento que dicha forma de actuar se está aplicando ya en el de-

partamento y se compromete a sistematizar este proceder mediante información a todos los centros residenciales y de día de personas mayores, para instarles a que, cuando se produzcan hechos de este tipo, se lo comuniquen de manera inmediata, “al objeto de poder conocer rápidamente los datos que rodean el caso y analizar las circunstancias en las que ha tenido lugar”.

Por lo que se refiere a las recomendaciones sexta y séptima nos informaban que “desde la sección de inspección, se acudirá al centro para realizar una visita específica en la que se analizará el nivel de cumplimiento de las cuestiones planteadas”. Posteriormente nos dieron cuenta del resultado de las visitas.

Además, añade que para incidir en esta línea de actuación, informarán a los centros, “recordando la necesidad del cumplimiento normativo general con especial atención a los requisitos asistenciales”.

Por otro lado, el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#), con relación a la recomendación octava sobre la necesidad de actualización de los contenidos del decreto mencionado, mediante una modificación normativa que recoja unos requisitos y criterios de calidad acordes con las necesidades de atención individualizada y una adecuada tipología de los servicios, todo ello en coherencia con los preceptos de la [Ley 12/2008 de 5 de Diciembre de Servicios Sociales](#) y su desarrollo normativo, comparte la valoración que realiza el Ararteko y nos informa que se encuentra trabajando en la elaboración de dos decretos, uno relativo a centros residenciales para personas mayores y otro sobre servicios de alojamiento para personas mayores.

Nos traslada que el modelo sobre el que se asentarán estas modificaciones normativas será el de la atención integral y centrada en la persona. Añade que “en este contexto se tendrán en cuenta los derechos de las personas usuarias y profesionales, y se definirán y deberán utilizar de modo obligatorio diversos protocolos de actuación, entre otros, los que tienen que ver con la prevención de fugas y con el uso excepcional y debidamente justificado de las sujeciones o contenciones”.

2.2. La [Diputación foral de Bizkaia](#), a la vista de lo planteado por esta institución, ha adoptado una serie de medidas que han propiciado el acceso de una persona mayor a una plaza residencial que inicialmente se había propuesto denegar con motivo de unas circunstancias económicas que, en nuestra opinión, era preciso reinterpretar.

2.3. Con relación a la sugerencia que remitimos a la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) en la [Resolución del Ararteko de fecha 27 de septiembre de 2013](#) (“mediante la tramitación de esta queja se pone de manifiesto la conveniencia de que

cuando la **situación sanitaria de la persona atendida en el centro residencial** exceda de las capacidades de atención de dicho centro, esta circunstancia haya de ser comunicada inmediatamente a la familia con el fin de proceder al traslado de la persona mayor. Resulta oportuno, pues, que el Servicio de Inversión, Inspección y Cooperación incida en la necesidad de adoptar estas medidas en su labor de asesoramiento a las entidades titulares de servicios residenciales de personas mayores, para el desarrollo y mejora de la atención prestada, todo ello en evitación de que en el futuro pudieran repetirse episodios como el descrito) el departamento nos señala lo siguiente: “Así mismo tomamos buena cuenta de la recomendación realizada por el Ararteko en relación a nuestra labor asesora en cuanto a la atención sanitaria que los centros puedan prestar a sus residentes”.

2.4. Hemos trasladado al [Ayuntamiento de Bilbao](#) la necesidad de incluir en el servicio de ayuda a domicilio prestado a una persona mayor en situación de dependencia el breve **acompañamiento al punto de recogida del transporte de centro de día**, coincidente en el tiempo con la finalización de los cuidados personales desarrollados en el domicilio.

2.5. En el ejercicio de su potestad y ante la llamada de atención que esta institución realizó sobre el caso concreto, a la vista de una serie de indicios que nos permitían objetivar la necesidad de una intervención por parte de los servicios de inspección forales, con relación a la **atención prestada a una persona mayor en centro residencial** de Bizkaia, estos llevaron a cabo las actuaciones oportunas para poner fin a una serie de irregularidades registradas en el centro.

2.6. Aunque el caso particular era finalmente encauzado, la tramitación de una queja ciudadana permitía objetivar la necesidad, en aras a garantizar la continuidad asistencial en supuestos de **traslado de un territorio a otro en el seno de la CAPV, de la persona en situación de dependencia, beneficiaria de plaza residencial**, del establecimiento de plazos de provisionalidad de la atención en el lugar de origen, en tanto se carezca de plaza en el lugar de destino, así como de los consiguientes acuerdos interinstitucionales que de ello habrían de derivarse.

2.7. Diversas consultas de la ciudadanía dan muestra de lo incomprensible que resulta para esta la existencia de **desequilibrios territoriales en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a la situación de dependencia** a que hacíamos referencia en la [recomendación 2](#) del informe extraordinario [La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV](#). Consideramos que la próxima aprobación del Decreto de Cartera de Servicios Sociales es una excelente oportunidad para contemplar en la normativa la superación de tales desequilibrios.

3. Contexto normativo y social

3.1. El 19 de diciembre de 2014 el Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y la Asociación de Municipios Vascos, EUDEL) aprobó la **Carta de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales**. Se trata de un acuerdo fundamental para la concreción práctica del derecho a los servicios y prestaciones sociales previstos en la [Ley 12/2008 de 5 de Diciembre de Servicios Sociales](#).

Se aprueba con la Carta, el Mapa de Servicios Sociales, cuya finalidad es definir la distribución de estos servicios en función de criterios geográficos y de población y la Memoria Económica que cuantifica el coste real actualizado de las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

En el informe ordinario del pasado año dimos cuenta de nuestro seguimiento sobre esta cuestión y de las consideraciones trasladadas a la Administración sobre el borrador de decreto.

3.2. En el **ámbito estatal** destacamos la [Resolución de 31 de julio de 2014, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre los criterios para determinar el contenido del servicio de promoción de la autonomía personal para las personas reconocidas en situación de dependencia en grado II y III, y la evaluación anual correspondiente al ejercicio 2013 de los resultados de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia](#), así como la entrada en vigor de la [Orden SSI/2371/2013, de 17 de diciembre, por la que se regula el Sistema de información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia \(SISAAD\)](#) de cuyo contenido dábamos cuenta el pasado año.

3.3. En el ámbito foral destacamos:

3.3.1. [Decreto Foral 36/2014, del Consejo de Diputados de 22 de julio, que regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la calificación de discapacidad, la existencia de trastornos del desarrollo o del riesgo de padecerlo y el derecho y procedimiento de acceso en tales condiciones a los servicios y prestaciones económicas de Servicios Sociales en Álava y sus modificaciones \(Decreto Foral 58/2014, del Consejo de Diputados de 11 de noviembre\)](#).

3.3.2. [Decreto Foral 39/2014, del Consejo de Diputados de 1 de agosto, que regula las prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Álava: prestación económica para cuidados en el entorno](#)

familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, prestación económica de asistencia personal y prestación económica vinculada al servicio. Entre las modificaciones que recoge destacamos la extensión de las compatibilidades existentes para los grados II y III al grado I con 40 puntos o más en el BVD -aunque limitándolas a la posibilidad de compatibilizar dos únicas prestaciones-, así como la posibilidad de acceder a la PEAP, además de para facilitar el acceso a la educación o al trabajo, como preveía la anterior regulación, para posibilitar una mayor autonomía en el ejercicio de las ABVD.

3.3.3. [Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 84/2014, de 1 de julio, por el que se regula el régimen de acceso a estancias temporales en residencias para personas dependientes](#).

3.3.4. [Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 83/2014, de 1 de julio, por el que se acuerda la aplicación y se regula el precio público por la prestación del servicio público foral de residencias para personas dependientes en estancia temporal](#).

3.3.5. [Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 17/2014, de 25 de febrero, por el que se regula el régimen de acceso al servicio público foral de residencias para personas dependientes y las condiciones de prestación del servicio en estancia permanente](#).

Como novedad, tanto para estancia temporal como permanente, aunque no se cumpla el requisito de ser mayor de 60 años, podrá solicitar el ingreso cualquier persona dependiente que tenga necesidades asistenciales y de cuidado que puedan ser cubiertas en uno de los centros residenciales que cumplan lo previsto en el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad. Se amplía a dos años el período en el que se analizará la variación sufrida por el patrimonio de la persona solicitante.

3.4. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha impulsado un [instrumento de detección de señales de alerta de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV](#).

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Seguimiento de las recomendaciones emitidas por el Ararteko en el estudio *Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades*

De ello damos cuenta en el **apartado 3.2** del capítulo III.5 relativo al área de Personas con enfermedad mental o trastornos mentales.

4.2. Seguimiento del informe extraordinario *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*

Las **dificultades** con que nos encontramos a la hora de realizar un **análisis cuantitativo fiable** en esta materia, a las cuales hemos hecho referencia en años anteriores, revelan la plena vigencia de la **recomendación primera** sobre la necesidad de favorecer la creación de un sistema integrado de información.

Ello nos lleva, de nuevo, a movernos en el terreno de la imprecisión y a hacer uso, en cada caso, de aquellos datos que pudieran resultar más fiables o que, por el tipo de tratamiento que cada fuente les da, nos permiten emitir conclusiones sobre la evolución que se registra en esta materia.

4.2.1. De acuerdo con los datos facilitados por las diputaciones forales, desde el 1 de enero de 2007 hasta el 1 de noviembre de 2014, se han registrado, en la CAPV, un total de **248.535 solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia**. Mostramos, a continuación, la distribución de este dato por territorios:

Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2014

<i>Araba/Álava</i>	<i>Bizkaia</i>	<i>Gipuzkoa</i>
37.720	111.461	99.354
Total: 248.535		

Fuente: diputaciones forales de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

El número de **personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2014** que no han fallecido ha sido 25.790 en Araba/Álava, 91.722 en Bizkaia y 55.077 en Gipuzkoa. Así pues, el número total de personas solicitantes durante el período indicado en la **CAPV** asciende a **172.589**.

La **gradación** de las **personas valoradas** a 1 de noviembre de 2014, **que no han fallecido** se indica a continuación:

Personas no fallecidas valoradas a 01-11-2014

Araba/Álava

	<i>hombres</i>	<i>mujeres</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Grado 0*</i>	2.048	3.299	5.347
<i>Grado I</i>	1.476	2.073	3.549
<i>Grado II</i>	1.534	2.314	3.848
<i>Grado III</i>	896	1.818	2.714
TOTAL	5.954	9.504	15.458

*Bizkaia***

	<i>hombres</i>	<i>mujeres</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Grado 0*</i>	6.738	11.487	18.225
<i>Grado I</i>	8.677	15.542	24.219
<i>Grado II</i>	8.692	14.633	23.325
<i>Grado III</i>	8.572	16.526	25.098
TOTAL	32.679	58.188	90.867

Gipuzkoa

	<i>hombres</i>	<i>mujeres</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Grado 0*</i>	2.726	4.214	6.940
<i>Grado I</i>	3.617	5.702	9.319
<i>Grado II</i>	3.492	5.942	9.434
<i>Grado III</i>	2.408	5.218	7.626
TOTAL	12.243	21.076	33.319

Fuente: diputaciones forales de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

(*) El grado 0 corresponde a quienes han sido consideradas autónomas.

(**) De nuevo este año, los datos ofrecidos por la Diputación de Bizkaia no se corresponden con lo solicitado (personas valoradas) sino que se refieren a valoraciones por grado. Ello nos impide hacer un análisis de conjunto relativo a la CAPV, en cuanto a las personas que se encuentran oficialmente en situación de dependencia y el porcentaje que ello supone de la población vasca, así como una comparativa por territorios.

Con relación a la población de cada territorio, en Gipuzkoa registramos una **tasa de personas cuya situación de dependencia ha sido reconocida** (Grados I, II y III) de 37,22 por cada 1.000 habitantes, superior a la del pasado año. Esta tasa en Araba/Álava es de 31,59, muy semejante a la del año anterior.

Por lo que se refiere al sexo de la persona en situación de dependencia, seguimos registrando, en el conjunto de la CAPV, una **mayoría femenina**. En Gipuzkoa representan el 63,92%, en Araba/Álava, el 61,37%.

En Araba/Álava, el 34,59% de las personas valoradas son declaradas autónomas. En Gipuzkoa este porcentaje es muy inferior (20,83%). Este dato podría explicar que las quejas relativas a la disconformidad con el resultado de la valoración procedan en su mayoría de este territorio.

En cuanto a la **gradación de la población dependiente**, hemos de señalar que en Gipuzkoa registramos una modificación en la distribución, habiendo disminuido de manera remarcable el porcentaje de grandes dependientes: el pasado año, registrábamos un 30,25% de grandes dependientes (Grado III), un 36,01% de personas con dependencia severa (Grado II), y el restante 33,74%, con dependencia moderada (Grado I). Los respectivos porcentajes en 2014 son 28,91%, 35,76% y 34,33%. En Araba/Álava los porcentajes se sitúan en 26,84%, 38,06% y 35,10% respectivamente. Así pues, seguimos registrando, de nuevo este año, una disminución de la proporción de grandes dependientes en el territorio alavés.

Si cruzamos las dos variables, **gradación y sexo**, concluimos que en el grupo de las mujeres el porcentaje de grandes dependientes –situación de mayor gravedad– es superior en más de seis puntos al registrado en el grupo de los hombres, en Araba/Álava, y en más de cinco puntos, en el caso de Gipuzkoa.

4.2.2. Los datos ofrecidos por el IMSERSO nos permiten emitir algunas conclusiones sobre la evolución registrada:

	TOTAL CAPV (situación a 20/11/2013)	TOTAL CAPV (situación a 30/11/2014)
<i>Expedientes</i>	85.554	87.601
<i>Dictámenes*</i>	83.181	84.847
<i>Personas con derecho a prestación</i>	46.884	46.032
<i>Personas beneficiarias (con prestaciones)</i>	41.732	40.622
<i>Prestaciones asignadas</i>	49.825	47.731
<i>Ratio de prestaciones por persona beneficiaria</i>	1,19	1,18

Fuente: SISAAD (IMSERSO)

(*) Pronunciamento de la Administración sobre la valoración de dependencia de la persona solicitante, bien considerándola autónoma, bien determinando el grado y nivel de dependencia que presenta.

El porcentaje de **personas con derecho a prestación que ya tienen asignada alguna prestación** experimenta un empeoramiento (del 89,01% en 2013 a 88,24% en 2014). Así pues, el porcentaje de personas con derecho a prestación que se encuentran a la espera de atención en 2014 es del 11,96% (frente al 10,99% del año pasado).

Aumenta el número de **expedientes tramitados y empeora el grado de resolución** (proporción de dictámenes sobre el número de expedientes), de un 97,22% en 2013 a un 96,85% de dictámenes emitidos con relación al número de expedientes iniciados, en 2014.

Disminuye, con relación al pasado año, el **número de personas beneficiarias con prestaciones asignadas así como el número de estas**.

En el conjunto de la CAPV la **ratio de prestaciones por persona beneficiaria** que en 2011 había aumentado de 1,15 a 1,19, y en 2012 y 2013 se había mantenido (1,19), disminuye ligeramente (1,18).

Carecemos de datos fiables sobre el desglose de esta información por territorios, por lo que señalamos cuál es el comportamiento global de la CAPV.

4.2.3. La distribución de las prestaciones no experimenta cambios reseñables. Mostramos a continuación los datos ofrecidos por las tres diputaciones forales sobre el número de personas beneficiarias de las prestaciones que se indican:

Araba/Álava

Atención residencial personas mayores	989
Atención residencial personas con discapacidad	276
Atención residencial personas con enfermedad mental	113
Centro de Día personas mayores	464
Centro de Día personas con discapacidad	138
Centro de Día personas con enfermedad mental	15
Servicio de Ayuda a domicilio	1.367
Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	3.972
Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS)	732
Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP)	1

Bizkaia

Atención residencial personas mayores	5.239
Atención residencial personas con discapacidad	1.135
Atención residencial personas con enfermedad mental	226
Centro de Día personas mayores	1.349
Centro de Día personas con discapacidad	1.011
Centro de Día personas con enfermedad mental	413
Servicio de Ayuda a domicilio	(no dispone)
Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	11.649
Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS)	540
Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP)	40

Gipuzkoa

Atención residencial personas mayores	4.315
Atención residencial personas con discapacidad	733
Atención residencial personas con enfermedad mental	184
Centro de Día personas mayores	1361
Centro de Día personas con discapacidad	608
Centro de Día personas con enfermedad mental	219
Servicio de Ayuda a domicilio	2.445
Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	9.090
Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS)	156
Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP)	2.433

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales, competente en materia de **teleasistencia**, nos informa que a 1 de noviembre se benefician de este servicio un total de **33.756 personas en la CAPV** (un 57,53% en Bizkaia, un 29,73% en Gipuzkoa y un 12,74% en Álava). Este número lo conforman, además de las personas en situación de dependencia (cuyo dato no se encuentra disponible por el momento), las personas mayores de 75 años que viven solas, las mayores de 65 años que se encuentran en riesgo de dependencia y las personas que están en riesgo de aislamiento social. El 64,52% de las personas beneficiarias son mujeres de más de 80 años. En los últimos 3 años el número de personas beneficiarias ha aumentado un 40,40%. El servicio está disponible en los 251 municipios de la Comunidad Autónoma (51 de Álava, 112 de Bizkaia y 88 de Gipuzkoa).

4.2.4. Este año hemos continuado con el análisis del grado de cumplimiento de algunas de las **recomendaciones del informe**: 6, 7, 8, 11.1, 11.2, 11.3, 11.6 y 11.7 y 11.13. Se trata de aspectos que en el ámbito estatal registran un claro retroceso. Destacamos las principales conclusiones:

Diputación Foral de Araba/Álava:

Se extiende la compatibilidad existente entre servicios y prestaciones para los grados II y III al grado I con 40 puntos o más en el BVD, aunque limitada a la posibilidad de compatibilizar un máximo de 2 servicios y/o prestaciones, además de la teleasistencia. Para los grados II y III el máximo se sitúa en 3. Se contempla la posibilidad de rebasar esos máximos en situaciones de excepcionalidad y de compatibilizarlos con servicios de estancia temporal. Prevé la compatibilidad tanto de la PECEF como de la PEAP con la PEVS siempre que esta última se vincule a un servicio que esté regulado

como compatible con las anteriores, dando cumplimiento a la recomendación 8.2.

Además de para facilitar el acceso a la educación o al trabajo (como se venía contemplando), se prevé pautar la prestación de asistencia personal para posibilitar una mayor autonomía en el ejercicio de las ABVD. Esto va a posibilitar contar con una asistencia personal continuada en el propio hogar, a personas dependientes que no cumplen las condiciones exigidas para acceder a la PECEF (por ejemplo, por residir solas o por tratarse de parejas de personas mayores, ambos dependientes).

En el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección (recomendación séptima), mantiene la atención a personas con una puntuación superior a 40 puntos en el BVD, así como a personas menores de 3 años valoradas en Grado I, cualquiera que sea su puntuación. Se mantiene el derecho de acceso para personas que habiendo estado valoradas con grado I (puntuación superior a 40 puntos), Grado II o Grado III, pasen a tener un reconocimiento de Grado I, con menos de 40 puntos, como resultado de una revisión de su situación de dependencia. Aplica un incremento en la cuantía de las prestaciones para personas que lleven más de tres años empadronadas en el territorio.

Se han creado, en 2014, 100 plazas en centro residencial y 60 en centro de día (la Administración asegura que con las nuevas plazas de centro de día, no existe lista de espera para este recurso en Álava)

Asegura que como promedio, en un plazo de 5 meses desde la solicitud inicial se tiene concedido o reconocido el derecho para el servicio o prestación que requiere un mayor plazo de tramitación.

No cumple con la recomendación 11.7. Con relación a la recomendación 11.13 asegura que el nuevo decreto concreta con más detalle los requisitos exigidos a la persona cuidadora, lo que contribuye a garantizar una adecuada atención.

Diputación Foral de Bizkaia:

Se ha compatibilizado la PEAP con atención residencial y en centro de día. Asegura que en la práctica las personas con discapacidad en centro residencial pueden acudir a centro de día y taller ocupacional.

En el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección (recomendación séptima), al igual que en los otros territorios, las personas valoradas en grado I con 40 a 49 puntos en BVD, pueden ser beneficiarias de la PECEF. A diferencia de Álava y Gipuzkoa estas personas no pueden acceder a la PVS en Bizkaia. Sin embargo, incluso quienes alcanzan entre 25 y 39 puntos pueden optar a la

PEAP si cuentan con, al menos, un grado de discapacidad del 33%. Las personas valoradas con grado I mantienen el acceso a centros de día de personas mayores y personas con discapacidad, así como a centros residenciales para personas con discapacidad.

Con relación a la recomendación sexta, se han creado, en 2014, 38 plazas en centro de día y 22 en atención residencial.

Con relación al control de la atención prestada por las personas cuidadoras (recomendación 11.13), al realizar la orientación de la PECEF en el domicilio se asesora sobre la conveniencia de acudir al Servicio Social de Base para informarse y participar en los programas de apoyo a las personas cuidadoras (ZAINDUZ) que son una vía de seguimiento de las condiciones del cuidado y de la situación de la persona cuidadora. Como continuación a los seguimientos realizados en años anteriores se ha planteado un seguimiento de la situación sociosanitaria de las 11.000 personas que perciben PECEF en Bizkaia a lo largo de tres años (3.500 cada año, seleccionadas de manera aleatoria) con el objetivo de evaluar la calidad de los cuidados, la evolución sanitaria de la persona en situación de dependencia “*así como la situación de las personas cuidadoras y su afrontamiento de dichos cuidados*”.

Diputación Foral de Gipuzkoa:

En el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección, ha seguido garantizando el acceso al sistema de todas las personas que alcanzan 40 puntos en la escala BVD (recomendación séptima).

Se han concertado 29 nuevas plazas residenciales y se han creado dos plazas en centro de día.

Asegura que se ha asegurado el pleno conocimiento y control del proceso de realización de las valoraciones de dependencia (recomendación 11.4) por parte del personal propio del ente foral mediante su intervención tanto en la fase previa de análisis de las solicitudes como en la fase final de supervisión de los cuestionarios de valoración elaborados por la empresa externa, y gracias a una mayor coordinación con esta.

De acuerdo con la recomendación 11.7, no ha derogado la retroactividad en el pago de las prestaciones económicas y la prestación se devenga todavía a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud. Además, cumple, en la práctica, con el contenido de la recomendación 11.6.

Con relación a la Recomendación 6.1, ha mantenido los convenios con el Tercer Sector para garantizar los servicios de habilitación y terapia ocupacional; estimulación cognitiva; promoción, mantenimiento y recuperación de la auto-

nomía funcional; habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual y ha reforzado el programa [ETXETEK](#). Ha registrado un incremento del 20% en el número de menores atendidos/as en atención temprana.

En cuanto a la recomendación 6.5, ha colaborado con la Asociación de Personas con Sordoceguera de Euskadi (ASOCIDE) en el mantenimiento de los servicios de atención integral de las personas sordociegas y el impulso de un proyecto de intervención para la integración social de estas.

Ha reforzado la red de programas de apoyo a personas cuidadoras, en sus diferentes modalidades (formación, apoyo, respiro, dotación de herramientas y habilidades) -recomendación 6.6- tanto mediante los convenios suscritos con entidades que actúan en el ámbito de la dependencia, como directamente a través del Programa [SENDIAN](#), el cual se ha extendido a todas las edades; ya no se limita a las personas mayores.

Se ha analizado la situación de las personas beneficiarias de la PECEF en dos municipios. Esta práctica pretende extenderse al resto de municipios (recomendación 11.13).

4.3. Seguimiento del informe extraordinario

Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos

Como en años anteriores, el análisis de esta cuestión se realiza en el apartado 3.2. del capítulo III.4 relativo a la atención de las personas con enfermedades crónicas. En él se da cuenta de los principales avances registrados en torno a la materialización del [Documento Marco para la Elaboración de las Directrices de la Atención Sociosanitaria en la CAPV](#), aprobado por el Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria el 28 de febrero de 2011 y las [cinco líneas estratégicas en atención sociosanitaria de la CAPV](#).

Cabe destacar el acuerdo interinstitucional del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria para permitir la utilización compartida de la Historia Clínica de Osakidetza en el ámbito de las residencias de personas mayores y unidades residenciales sociosanitarias en la CAPV; la previsión de financiación compartida entre la [Diputación foral de Álava](#) y el [Gobierno Vasco](#) para la creación de una Unidad Residencial Socio-sanitaria en el Territorio Histórico de Álava (25 plazas); el impulso del Protocolo de Colaboración Sociosanitaria de la Comarca Uribe (Bizkaia) suscrito por [Osakidetza](#), 27 municipios y la [Diputación Foral de Bizkaia](#), dirigido a mejorar la atención socio-sanitaria de las personas mayores en su domicilio mediante el trabajo en Equipos de Atención Primaria Sociosanitaria; la existencia en Gipuzkoa de un Plan Operativo Territorial Socio-

sanitario, que incluye un total de 11 líneas de actuación, que actualmente se están trabajando de manera conjunta entre ambos sistemas.

4.4. Reuniones con asociaciones

Este año hemos continuado con la dinámica de colaboración con [HELDUAK ADI!](#) Red Social por un Plan Integral de Participación de las Personas Mayores. En una reunión de trabajo se les ha presentado el [decálogo de derechos](#) para relacionarse electrónicamente con las administraciones, el proyecto [Ararteko mapak](#) y las conclusiones del informe extraordinario sobre [E-inclusión y participación social a través de las TIC](#), en aquellos aspectos que se refieren a las personas mayores. Sobre esta dinámica se recoge una información más detallada en el área Tic y protección de datos del Capítulo II de este Informe.

4.5. Informes extraordinarios

Este año ha sido publicado por esta institución el informe extraordinario [Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas](#).

En él se incluye un análisis sobre las medidas de apoyo a familias con personas en situación de dependencia (apartado 5 del capítulo V), así como una valoración sobre los recursos de la CAPV en este campo (capítulo VI). La Recomendación duodécima versa sobre la necesidad de mejorar e intensificar tales medidas e insta a las administraciones concernidas a impulsar una serie de actuaciones.

En el área de familias de este mismo Capítulo se recoge una descripción de las principales cuestiones que, con carácter general aborda el informe.

4.6. Otras actuaciones

4.6.1. Los días 9 y 10 de septiembre tuvieron lugar en Vitoria-Gasteiz los [XXXIII Cursos de Verano](#) y las [XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo](#), bajo el título [Las familias, sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos](#).

En su marco se dio lectura a la [Declaración de las defensorías del pueblo](#) consensuada tras el trabajo previo desarrollado en dos talleres. Uno de ellos, el celebrado en Sevilla, versó sobre Familias vulnerables: políticas y recursos, en el cual se abordó la problemática de las familias en exclusión social o riesgo de exclusión social, las familias con menores en situación de vulnerabilidad o riesgo y las familias con personas dependientes. Todos los [contenidos de estos talleres](#) se ofrecen en nuestra página web.

4.6.2. Desarrollo junto a los colegios de Trabajo Social de la CAPV de una Jornada técnica de seguimiento del informe extraordinario del Ararteko *La situación de los servicios sociales de base*.

4.6.3. El día 15 de junio, en el Día Mundial de la toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez, el Ararteko mediante una *Declaración Institucional* expresó su más firme condena y repulsa por estos actos y mostró su empatía y solidaridad con todas aquellas personas mayores que los padecen; hizo un llamamiento a las personas afectadas, a la ciudadanía en general y a las y los profesionales a adoptar una actitud proactiva y de denuncia contra esta lacra social.

4.6.4. El ararteko presentó el 11 de diciembre en Arrasate la *XI Jornada ARINDUZ* sobre cuidados paliativos, con una intervención bajo el título *Los derechos de los pacientes al final de la vida*.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. El colectivo de personas mayores es **muy heterogéneo** y agrupa un 80% de personas autónomas y un 20% de personas en situación de dependencia. Su contribución a la sociedad es indiscutible y, frente a los estereotipos existentes, son **proveedores/as de cuidados en una etapa vital llena de potencialidades**. El 80% de la población dependiente supera los 65 años, el 20% restante son personas con algún tipo de discapacidad.

5.2. El paradigma del **envejecimiento activo**, basado en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas mayores y en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y autorrealización, debe seguir impulsando el trazado de las políticas públicas con el fin último de que toda persona realice su potencial de bienestar físico, social y psico-afectivo, a lo largo de todo su ciclo vital, y participe en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, siendo receptora, cuando lo precise, de protección, seguridad y cuidados adecuados.

Las administraciones públicas vascas deben profundizar en el impulso tanto de acciones dirigidas a garantizar la formación, información y participación de las personas mayores, como de actuaciones tendentes a posibilitar, a aquellas que lo deseen, la aportación de su conocimiento, experiencia y colaboración.

5.3. La drástica reducción del gasto público estatal en materia de **promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia**, con la consiguiente disminución

de la aportación de la Administración General del Estado a las comunidades autónomas, ha sido compensada por nuestros entes forales con recursos propios, lo que hemos de valorar de manera positiva. El retroceso en el desarrollo de estas políticas, operado en el ámbito estatal, se viene paliando, en cierta medida, mediante el ejercicio de la potestad de aquellos para establecer niveles adicionales de protección al colectivo afectado, lo que resulta fundamental, en nuestra opinión. En general, observamos avances remarcables en el cumplimiento de algunas recomendaciones emitidas por esta institución sobre la materia.

Sin embargo, algunos datos estadísticos de 2014 nos alertan de un empeoramiento de la situación en el conjunto de la CAPV: incremento del porcentaje de personas con derecho a prestación que se encuentran a la espera de atención con relación al año anterior; empeoramiento del grado de resolución (proporción de dictámenes sobre el número de expedientes); disminución del número de personas beneficiarias con prestaciones asignadas, así como el número de estas; y disminución de la ratio de prestaciones por persona beneficiaria.

Ello exige que las administraciones públicas vascas realicen un esfuerzo mayor y asuman con responsabilidad el reto que supone la materialización del derecho subjetivo a la promoción de la autonomía personal y a la protección de la dependencia, priorizando, en todas sus políticas, la atención a este colectivo especialmente vulnerable. Resulta preciso aprovechar la excelente oportunidad que ofrece el acuerdo alcanzado sobre la Cartera de Servicios Sociales, para paliar el retroceso apuntado y garantizar una efectiva implantación de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, clara expresión de la competencia exclusiva en materia de asistencia social atribuida a nuestra Comunidad.

5.4. La supresión de la financiación, por parte del Estado, de las **cotizaciones a la Seguridad Social de las personas cuidadoras** supone una medida extraordinariamente lesiva que genera exclusión social y desprotección de la dependencia; pone en peligro el modelo comunitario de atención y socava el reconocimiento a la labor de cuidado realizada por la familia y el entorno cercano –en su mayoría mujeres– que suponía la PECEF. Además, implica la pérdida de una oportunidad para invertir en un sector capaz de generar empleo y con retornos fiscales y de ahorro inducido en gasto sanitario y prestaciones por desempleo nada desdeñables.

En nuestra opinión, al igual que la administración autonómica, en un ejercicio de responsabilidad y compromiso con los grupos más desfavorecidos, ha adoptado medidas para paliar las consecuencias de determinados recortes sanitarios operados en el ámbito estatal, el establecimiento por parte del Departamento de Empleo y Políticas Sociales de

líneas de ayuda para hacer frente a dichas cotizaciones resulta necesario y urgente para garantizar una efectiva protección de la dependencia e incidir en políticas de género y de generación de empleo adecuadas.

5.5. La preferencia de las personas mayores por afrontar la dependencia en su domicilio es un hecho constatado. Las quejas ciudadanas continúan alertándonos de la necesidad de reforzar todas aquellas **medidas encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar**: acceso a la PECEF, ayuda a domicilio, productos de apoyo, adaptación de la vivienda, centros de día, centros ocupacionales, estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, programas de apoyo a cuidadores, servicios de promoción de la autonomía personal, etc. Ello exige de los poderes públicos acciones que garanticen su buen funcionamiento, la calidad y adecuación de estos cuidados, la flexibilización de los requisitos de acceso y la corresponsabilidad entre ambos sexos.

Con carácter general parece adecuado que las prestaciones relativas a información, valoración de seguimiento, atención doméstica, atención personal y acompañamiento social hayan de constituir el contenido del **servicio de ayuda a domicilio**, en el marco de la intensidad de servicio prevista para cada persona usuaria, siendo preciso valorar, en cada situación concreta, la idoneidad de una u otra, e incluso la concurrencia de varias, sin que entre ellas deba plantearse incompatibilidad. Es necesario garantizar la suficiencia financiera de las entidades municipales para que puedan afrontar adecuadamente la prestación del servicio. En la medida en que la prestación de acompañamiento sea cauce necesario para que el servicio de centro de día pueda ser ofrecido de manera efectiva, el abordaje de esta problemática ha de afrontarse de manera conjunta desde los ámbitos foral y municipal.

Valoramos de manera positiva el notable incremento registrado en el número de personas beneficiarias del **servicio de teleasistencia**, así como el propósito que persigue la administración autonómica de lograr su amplia implantación al tratarse de un servicio básico y compatible con el resto de servicios y prestaciones, que contribuye eficazmente al mantenimiento de las personas en su hogar.

La tarea de cubrir todas las necesidades de ayuda en las actividades de la vida diaria que cada persona en situación de dependencia plantea es un reto que, a menudo, difícil-

mente puede conseguirse con la adjudicación de un sólo servicio o una única prestación. Dado que el uso simultáneo de servicios, y de éstos y de prestaciones económicas permite adaptar mejor la atención a las necesidades que cada persona en situación de dependencia presenta, resulta imprescindible mejorar los **regímenes actuales de compatibilidad en la CAPV**, a pesar de resultar estos notablemente más amplios que los del ámbito estatal.

5.6. Frente a algunos déficits registrados con relación a la **atención residencial** resulta preciso avanzar con la puesta en práctica del modelo de **atención gerontológica centrada en la persona** en nuestras organizaciones, pues otorga un papel central a la autodeterminación de las personas mayores usuarias de estos servicios. Cada persona y su proyecto vital se constituyen en el centro de la atención y, por tanto, de la organización y de los procesos asistenciales. El respeto a la dignidad de la persona como ser único, a sus derechos, a sus preferencias, y la búsqueda del bienestar personal son valores esenciales en este modelo de atención, aun en situaciones de deterioro cognitivo grave. La aplicación de estos principios demanda sensibilización y formación, además de la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de algunos sistemas organizativos y el diseño de intervenciones acordes con este nuevo modelo. El papel de la Administración en su labor inspectora y el carácter evaluador y pedagógico que ha de inspirar dicha actividad resultan fundamentales en el logro de tales avances.

5.7. Consideramos fundamental que nuestras administraciones forales continúen promoviendo la **formación** especializada de las y los profesionales que conforman los **equipos de valoración de la situación de dependencia**, especialmente con relación a la problemática que presentan colectivos específicos como menores de edad, personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental, personas con dificultad para la comunicación, etc.

5.8. El **instrumento de detección de señales de alerta de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV** puesto en marcha en fechas recientes constituye un nuevo paso que requiere de la implicación y coordinación de los distintos servicios para garantizar su eficacia en la erradicación de esta lacra social.