

# Los servicios sociales que necesitan las personas mayores que viven solas<sup>1</sup>

**Beatriz Moral Ledesma**

Farapi S.L.

En el presente artículo reflexionaremos sobre la percepción de los servicios sociales que expresaron tanto las personas mayores (de más de 75 años) como trabajadoras y trabajadores de algunas instituciones en Donostia y Tolosaldea que fueron entrevistadas para un informe sobre la situación de las personas mayores que viven solas (o en compañía de otras personas mayores) y que pueden encontrarse en una situación de aislamiento o en riesgo de aislamiento social. Hemos identificado los servicios con los que cuentan las personas mayores y de qué manera se adaptan, o no, a las necesidades de las personas mayores que viven solas. Con ello, intentamos señalar posibles líneas de intervención y mejora.

## 1. Aspectos personales alrededor de los servicios sociales

Uno de los objetivos específicos del estudio del que sustraemos esta reflexión era valorar la relación de las personas mayores que viven solas tanto con los servicios sociales como con otras prestaciones que les llegan a través de voluntariado o de otras vías. Por lo tanto, en nuestras entrevistas<sup>2</sup> recogimos la opinión que les merecían estos servicios, el nivel de conocimiento que tenían sobre ellos, la adecuación a sus necesidades o las deficiencias que les encontraban.

Realizamos una selección de distintos tipos de servicio según a las necesidades que cubren. No trataremos algunos servicios, como son las residencias, los pisos tutelados o el tutelaje, que, si bien son la solución a muchos casos de aislamiento, hemos considerado que lo que aquí nos concierne es el momento anterior a la llegada de las personas mayores a esos servicios.

No nos vamos a detener en la descripción de los servicios, sino que analizaremos aspectos más subjetivos y más relacionados con la experiencia de las propias personas.

---

<sup>1</sup> El material sobre el que se ha elaborado este artículo procede de un estudio documental y etnográfico cuyo título es *Necesidades de las personas mayores que viven solas en Gipuzkoa*, que se realizó por Farapi S.L. ([www.farapi.com](http://www.farapi.com)) para el Departamento para la Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa en 2006.

<sup>2</sup> Se entrevistó a 7 trabajadoras sociales del ayuntamiento de Donostia, 2 trabajadoras y 1 trabajador social de ayuntamientos de Tolosaldea, 4 trabajadoras de asistencia domiciliaria, 10 entidades vinculadas a las personas mayores (como Hurkoa, Ingema, Afagi, etc.). También se realizaron dos entrevistas de grupo: uno con (8) personas mayores activas y otro, con (8) personas que cuidan a mayores dependientes.

## 1.1. La imprescindible atención a las necesidades relacionales

Identificamos una serie de servicios que atienden las necesidades relacionales de las personas mayores, es decir, que se ocupan no tanto de cubrir necesidades básicas y de supervivencia, si se quiere decir así, sino que pretenden dar respuesta a las de otro tipo, menos tangibles, menos mensurables, más subjetivas, como puede ser la necesidad de compañía. Los servicios que se ofrecen en este ámbito pretenden que no queden sin respuesta los anhelos o deseos de las personas mayores, sean éstos formulados o no, en lo que respecta a la compañía, a la escucha y a la seguridad (la sensación de seguridad). Se trata de necesidades a las que los servicios sociales no prestan mucha atención y que se cubren a través de otras vías.

Para analizar este ámbito, entrevistamos a personas que trabajan en organizaciones que ofrecen estos servicios y nos han explicado tanto las características de su servicio como la respuesta de sus receptores y receptores. En concreto, acudimos a personas que integran Nagusilan (asociación de voluntariado dedicado al acompañamiento de personas mayores), el Teléfono de la Esperanza y el servicio de tele-alarma. Con respecto a la tele-alarma, reconocemos que atiende otro tipo de necesidades, ya que sirve, esencialmente, para intervenir en casos de caídas o de crisis que requieren que acuda alguien al domicilio. Sin embargo, tanto por lo que nos dijeron las personas usuarias como por lo que manifestó una responsable de este servicio que entrevistamos, su labor de apoyo psicológico es muy importante, no sólo porque proporciona una sensación de seguridad que aporta mucha tranquilidad, sino porque también se utiliza para estar en contacto con alguien, como veremos más adelante.

Sin duda, éstos no son los únicos servicios existentes, pero son los que hemos seleccionado para nuestro trabajo de campo. Consideramos que proporcionan una muestra lo suficientemente fiel de la realidad de este ámbito.

Hemos de confesar que las personas mayores entrevistadas no conocían o no eran usuarias de prácticamente ninguno de estos servicios, con la excepción de la tele-alarma, por lo que la información proviene casi exclusivamente de quienes procuran los servicios. A través de las entrevistas que realizamos, nos ha sido fácil identificar algunas de las necesidades que tienen las personas mayores respecto al contacto con otras personas.

### 1.1.1. Escucha activa

Nos pareció muy interesante la actividad del Teléfono de la Esperanza. Es un servicio que no está

exclusivamente dirigido a personas mayores, pero, sin duda, éstas representan uno de los colectivos que hacen uso de él. Se trata de un servicio muy adecuado para personas aisladas<sup>3</sup>, puesto que éstas en general suelen tener problemas de comunicación o han vivido experiencias negativas con respecto a la comunicación, según nos dice la persona entrevistada de este organismo. Las personas voluntarias del Teléfono aprenden, a través de una formación específica, a realizar una escucha activa.

Muchas personas mayores pierden capacidades de comunicación (bien por sordera o por algún tipo de afección en el habla) y muchas personas de su alrededor pueden no tomarse el tiempo y el esfuerzo necesarios para escucharles. Poco a poco se van sintiendo como un estorbo y van callándose, dejan de expresar sus opiniones, sus sentimientos o sus deseos, nos explica la representante de esta entidad. El Teléfono lo que hace es, precisamente, proporcionarles ese tiempo y esa paciencia, para que se puedan expresar y puedan, así, salir de su aislamiento.

Esta misma entrevistada nos recordó que no son necesariamente las personas que viven solas las que llaman, sino las que se sienten solas, aunque a menudo estén rodeadas de gente. Por diferentes razones, estas personas se han ido aislando y no encuentran en su entorno nadie que las escuche.

Las razones por las que llaman son muy variadas: pueden llamar únicamente para contar que les duele algo; otras para hablar de temas económicos; otras piden cualquier tipo de información en relación a problemas de salud, de que tienen goteras, mujeres que quieren contar que cuando eran jóvenes fueron maltratadas por sus maridos y no se lo habían contado a nadie; etc. Desde el Teléfono, cuando es el caso, los derivan a los diferentes servicios que pueden solucionar esos problemas; en los demás casos, simplemente los escuchan.

Siendo la falta de habilidades sociales una de las causas del aislamiento, no cabe duda que un servicio de este tipo puede cubrir una serie de necesidades de personas que están en situación de aislamiento (o de riesgo de aislamiento). El hecho de que se trate de una atención totalmente anónima (tanto en lo que respecta a quien demanda como a quien atiende la llamada) es, sin duda alguna, un aliciente para muchas personas. No se trata de un aspecto baladí, ya que en algunos casos la fiscalización que representa el acudir a los servicios sociales puede erigirse en barrera para acudir a ellos<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Entendemos por "persona aislada" a alguien que carece de vínculos, es decir, que por razones físicas o emocionales vive una situación de aislamiento relacional.

<sup>4</sup> Así nos lo comentaba una de las trabajadoras sociales de la zona rural: cuando alguien va a demandar un servicio, la evaluación exige (como es normal) una revisión de muchos

La existencia y éxito de este servicio deberían servirnos para alertarnos de una necesidad que, para muchas personas, puede ser acuciante: ser escuchada. Además, nos está proporcionando importantes pistas sobre cómo identificar y contactar con personas en riesgo de aislamiento. Representa, a nuestro parecer, una vía que sería necesario explorar por parte de los servicios sociales.

### 1.1.2. Escucha acompañada

En la misma dirección trabaja Nagusilan, aunque el perfil de personas que atienden no corresponde necesariamente a personas con pocas habilidades sociales, sino más bien al de aquellas que han visto cómo la intensidad de su vida social se ha ido reduciendo paulatinamente por diversos motivos. Las razones de este aislamiento pueden ser de muchos tipos: bien porque su estado físico no les permite salir o realizar las actividades de antaño, o porque sus redes de amistades y familiares han ido desapareciendo, se encuentran debilitadas o no responden a sus expectativas. Una de las personas voluntarias nos explicaba que, a veces, los familiares de las personas que visitan se molestan e, incluso, se enfadan, cuando se enteran de que su familiar ha pedido este servicio de compañía. Es ésta una actitud muy significativa y preocupante, ya que da muestra no únicamente de la falta de sensibilidad o de disponibilidad con respecto de la necesidad de compañía que pueda tener la persona mayor, sino que, además, puede incluso llegar a bloquear la realización del servicio.

El voluntariado, generalmente, prefiere realizar sus servicios en ambientes colectivos, como residencias. El acompañamiento individual es más duro, más difícil de llevar y puede dar lugar a relaciones de dependencia o a que el voluntario o voluntaria se vea sometido-a a excesivas exigencias por parte de la persona mayor. De ahí que las residencias sean un lugar de mayor preferencia.

Hay que señalar también que el medio rural no es un ámbito al que Nagusilan llegue fácilmente. No hay que olvidar que se trata de voluntariado, al cual se le trata de facilitar todos los medios para que puedan llevar a cabo su servicio y, sobre todo, para que no se desanimen. Para ello, la cercanía y la accesibilidad de los lugares donde tienen que realizar el acompañamiento parecen ser criterios importantes.

---

aspectos de la vida de esas personas que puede resultar muy incómoda. No ponemos en duda la necesidad de estas evaluaciones, pero sí es cierto que, especialmente, para personas con poca capacidad de comunicación o pocas habilidades sociales, acudir a los servicios sociales puede ser un problema. Si el objetivo es identificar a las personas en riesgo de aislamiento, habría que tener en cuenta estos aspectos.

Recordemos, asimismo, que el voluntariado está compuesto por personas mayores (si bien son “mayores jóvenes”). Los contratiempos que implican los lugares demasiado inaccesibles debilitan, naturalmente, la voluntad de colaboración desinteresada. De hecho, nos dice una representante de Nagusilan, donde más voluntarios-as cuentan es en la residencia de Zorroaga, precisamente porque se trata de un lugar muy accesible.

Al margen de que las residencias sean los lugares preferidos por el voluntariado de Nagusilan, lo cierto es que han detectado una importante necesidad: impulsar las relaciones sociales entre las personas internas a través de actividades colectivas, como excursiones, conciertos corales, etc., además de darles la posibilidad de salir de la residencia en un contexto organizado. En las residencias, según nos dice Josu (trabajador social de una de ellas), no se da un ambiente propicio para que los-as internos-as establezcan vínculos de amistad entre sí y la institución no hace un esfuerzo para que así sea.

## En los centros de día, en las residencias y en las casas tuteladas, las personas mayores se relacionan poco entre sí de manera espontánea

En cierto modo, no se ha considerado que se tratara de necesidades de las que se tenga que ocupar el centro. Es curioso que muchas trabajadoras sociales hayan remarcado el hecho de que tanto en los centros de día como en las residencias y las casas tuteladas no se establezcan más relaciones entre las personas mayores. Ha sido, efectivamente, un comentario muy reiterado. Una de las razones que alegaban algunas de las personas entrevistadas es que los-as usuarios-as de estos centros no se ven a sí mismos tan viejos-as como ven a los demás, o perciben a los demás como mucho más deteriorados que ellos mismos, por lo que evitan relacionarse. En cierto modo, es como si estuvieran reclamando que no se les considerara de la misma manera.

También es cierto que, en estas circunstancias las personas mayores se ven forzadas a relacionarse con gente que no es necesariamente de su gusto y con las que conviven por obligación. Sea como fuere, Nagusilan ha detectado acertadamente una necesidad de muchas personas mayores solas. Aunque nos llama poderosamente la atención que esta necesidad persista en centros como residencias y pisos tutelados, ya que ahí la soledad termina y la convivencia es obligada. En cierto modo, el aislamiento persiste, aunque sea un aislamiento acompañado.

### 1.1.3. Tele-alarma

Como decíamos anteriormente, la tele-alarma es un servicio de doble vertiente: por un lado, proporciona una ayuda muy práctica, ya que sirve para pedir ayuda en caso de caídas o de situaciones en que la persona requiere de una asistencia inmediata; pero, por otro lado, también proporciona seguridad (sensación de seguridad). Esta seguridad también tiene dos aspectos: no sólo supone cerciorarse de que en caso de necesidad una persona vendrá en mi ayuda, sino que también se asegura de que siempre hay una persona al otro lado de la línea. Es curioso que la persona que entrevistamos que trabaja en el servicio de tele-alarma hiciera mención, sobre todo, a este tipo de aspectos. Así, nuestra entrevistada, nos decía “Yo creo que (las personas mayores) lo que necesitan es mucha atención. Se encuentran muy solos”. Nos comentaba asimismo que muy a menudo llaman sólo por conversar y se excusan diciendo “he llamado sin querer”.

Nos resultó muy interesante descubrir que un servicio que, en principio, puede resultar tan impersonal, estuviera tan repleto de anécdotas tan humanas. Cuando acude el personal técnico a los domicilios de las personas mayores, éstas dan recados, recuerdos, felicitaciones de Navidad e incluso regalos para quienes están al otro lado de hilo. Incluso las conocen por sus nombres. También nos comentó que este personal técnico suele hacerles pequeñas reparaciones en el hogar a petición suya, como enchufar un cable, arreglar un televisor, cambiar una bombilla, etc.

La manera en que las personas mayores utilizan este servicio nos ha parecido muy significativa. Sin duda, lo han humanizado al conseguir establecer una relación con las personas que lo atienden, algo que proviene no tanto de una necesidad de establecer nuevas relaciones, sino más bien de que éstas sean de cierta naturaleza. Se trata de aspectos que cambian, muy probablemente, la percepción de la calidad de un servicio y que, teniendo en cuenta las circunstancias que rodean a las personas que disponen de la tele-alarma, son fundamentales. Al fin y al cabo, se trata de un artefacto que sirve para asegurarnos de que, si algo nos ocurre, alguien vendrá en nuestra ayuda.

Es un recurso que, sin duda, tiene mucho éxito y aceptación. También parece ser uno de los recursos más conocidos, aunque también nos preocupó en cierta medida que, en muchas ocasiones, se conociera su existencia porque alguna vecina lo utiliza, o porque ha aparecido en una serie de televisión, y no tanto porque haya recibido la información a través de los servicios sociales. El problema no sería el medio por el que recibe la información, sino que, al recibirla de manera informal, no se asegura que llegue realmente.

En el medio rural, la tele-alarma es también un recurso que tiene mucho éxito, ya que la persona mayor no tiene que salir de su casa para beneficiarse del servicio, no se siente bajo control de ningún tipo, no se realiza casi ningún seguimiento, y no se hacen demasiadas preguntas respecto a la situación de la persona.

## 2. Centros de socialización y actividades

El ocio de los mayores se presenta como algo que es necesario abordar con seriedad, y parece que está empezando a ser un tema de preocupación<sup>5</sup>. Las ofertas de actividades lúdicas que existen, en general, no se adecuan a las personas mayores, de modo que parece necesario diseñar una oferta adaptada a este colectivo. No se trata únicamente de que las personas mayores se diviertan, sino también de que se les proporcionen oportunidades de establecer contactos y relaciones con otras personas, así como de que realicen actividades variadas. Recordemos que las redes relacionales y la actividad son dos medidas que evitan el aislamiento y que reducen las posibilidades de padecerlo.

El primer problema que se nos plantea es que, cuando hablamos de personas mayores, estamos hablando de un colectivo muy amplio y variado, aunque no sea más que por las diferencias de edad: efectivamente, no es lo mismo una persona de 65 que una de 85. Además, los gustos de mujeres y hombres son a menudo diferentes, porque han desarrollado hábitos de ocio diferentes, lo cual también hay que tener en cuenta. También debemos considerar el estado de salud de estas personas y las limitaciones que ello conlleva: no es lo mismo una persona sana (que ve y oye bien, que se desplaza sin dificultad, que no tienen ningún deterioro mental, etc.) que otra que sí tiene algún tipo de limitación.

Esto quiere decir que las personas mayores representan un colectivo diferenciado y que las ofertas de tipo genérico (cine, bares, conciertos, bailes...) no les satisfacen necesariamente, o no les resultan accesibles. Esto evidencia el hecho de que la oferta cultural y de ocio no tiene, generalmente, en cuenta a la persona mayor como cliente potencial, a no ser que la actividad sea realizada por alguna institución dedicada a personas mayores. La vejez ha llegado hasta tal punto de institucionalización que hasta su ocio está institucionalizado, lo que a menudo quiere decir “café para todos”, dadas las limitaciones presupuestarias y la falta de especialización en este ámbito.

<sup>5</sup> El Ayuntamiento de Donostia ha lanzado el programa 55plus, que intenta integrar las actividades culturales y de ocio de las personas mayores en las ofertas de las casas de cultura, entre otras razones, para dar una alternativa a los actuales hogares del jubilado.

También es cierto que hacerse mayor representa en muchos casos un proceso equiparable a la “aculturación”, puesto que el desajuste entre sus valores, gustos, intereses y modelos de vida de las personas mayores se distancian cada vez con más rapidez de los imperantes o hegemónicos de nuestra sociedad. Las personas que hoy son mayores se han visto en la necesidad de tener que ir amoldándose a los vertiginosos cambios que ha sufrido nuestra sociedad a lo largo de los siglos XX y XXI, y no siempre con el éxito deseado. Esta aculturación impide a las personas mayores sentirse atraídas por la oferta existente, ya que se basa en unos gustos, valores, modelos y estética que tienen muchas posibilidades de no coincidir con los de ellos-as, incluso, que a menudo les resultan incomprensibles. Los gustos de las personas mayores son en muchas ocasiones considerados ridículos y se toleran por condescendencia más que por otra razón. Hemos de tener asimismo en cuenta que los valores en alza son los que representa la juventud. El mundo del ocio y la cultura no es ajeno a este hecho y no parece beneficiarse en prestigio (ni en beneficio) si su público objetivo son las personas mayores; prefieren un público más joven, por lo que a menudo tienen que conformarse con las actividades organizadas desde las instituciones.

### 2.1. Hogares de jubilado

Una de las alternativas que tienen las personas mayores para socializar son los hogares de jubilados, pero no parece que tengan demasiado éxito entre algunas personas mayores. Las personas mayores entrevistadas apenas los han mencionado y no parece que acudan a menudo. Las trabajadoras sociales nos han hecho ver los rechazos que suelen provocar estos centros y las carencias que tienen. De entrada, estos centros parecen menos atractivos para las mujeres, hecho paradójico si tenemos en cuenta que ellas representan la mayoría de la población mayor de 65 y, sobre todo, de 80. En muchos casos, se perciben como lugares de reunión masculinos: algunos se parecen demasiado a los bares, algo que produce bastante rechazo entre las mujeres. Un técnico de un centro geriátrico los criticó amargamente en esta misma dirección:

*Joxe<sup>6</sup>: [Los hogares de jubilados] son bares baratos, para tenerlos ahí, todos juntos, jugando la partida. [...] ¿Qué alternativas de ocio? Bingo, cestería, macramé... ¡Todo el mundo haciendo macramé! [...] Me parece que, igual, en un momento, cumplieron su papel, cuando no había..., pero ¡ostras! Que es para un grupo de viejos muy determinado, que hacen de eso un chiringo.*

<sup>6</sup> Todos los nombres que aparecen a lo largo del artículo son ficticios, para preservar el anonimato de las personas entrevistadas.

Lo más acertado de su crítica es precisamente cuando dice que “es para un grupo de viejos muy determinado”. Efectivamente, muchas mujeres no lo ven como un sitio apropiado para ellas, otros consideran que los que acuden allí son “muy viejos”. Si tenemos en cuenta que ser “viejo” es, en la práctica, un anti-valor, es bastante comprensible que las personas mayores eviten identificarse con ese colectivo.

Las actividades que allí se realizan corresponden a un abanico de opciones muy reducido y con el que muchos mayores no se identifican, o que no corresponden con sus capacidades. Una de las trabajadoras sociales nos hacía notar que no había lugares para un tipo de persona que se encuentra entre la persona mayor “estupenda” (cliente de los hogares de jubilado) y la dependiente (cliente de los centros de día).

Sin duda, no existe ese vacío únicamente en lo que al estado de las personas se refiere, sino también a la variedad de las personas mayores en el amplio sentido de la palabra, y que responden a diferentes aficiones, gustos estéticos, *hobbies*, ambientes, tendencias políticas o sexuales, etc. Imaginemos por un momento que a las personas de edades comprendidas entre 30 y 50 se les redujeran las posibilidades de ocio a, prácticamente, un único establecimiento parecido al hogar del jubilado. Sería, sin duda, inimaginable. En el caso de las personas mayores, será cada vez más inimaginable en la medida en que se vayan diversificando aún más sus perfiles. Y esto será así especialmente en el caso de las mujeres, las cuales aún siguen correspondiendo al perfil de amas de casa, pero que dentro de poco iremos viendo que las jubiladas fueron profesionales de diferentes ámbitos. Es más que posible que el macramé como opción de ocio les resulte aún más frustrante.

Hoy día ya se está empezando a manifestar ese desajuste entre oferta y demanda, y las instituciones parece que se están empezando a preocupar por el tema. Consideramos, en principio, muy positivo que se intenté acercar las casas de cultura a las personas mayores e insistimos en la importancia de proporcionar alternativas de ocio más variadas, atractivas y adaptadas, por lo que ello implica de estímulo a la actividad y las relaciones sociales.

### 2.2. El ocio en el medio rural

En el medio rural, la organización de las actividades de ocio es muy diferente. La carencia total de masa crítica en los pueblos muy pequeños hace que no sea un lugar atractivo para ninguna empresa que organice eventos o cursos, talleres, etc. Esta actividad la han asumido en gran medida los servicios sociales y las ofertas suelen estar dirigidas a toda la población en general y no a un colectivo específico

(como pueden ser las personas mayores). Las dificultades para hacer participar a la gente en las pocas actividades que se pueden organizar son varias. Aizpea (trabajadora social de zona rural), con respecto a las personas mayores, nos dice, por ejemplo, que “no son muy amigos del ocio” y que no se sienten atraídos-as por ese tipo de actividades, porque el ocio, además de no ser en absoluto considerado como un valor, se contrapone a uno de los valores más importantes del mundo rural: el trabajo. Tal y como nos dice “*ez daukate denbora, beti etxean badago zereginik*”<sup>7</sup>. El ocio equivale a perder el tiempo, de manera muy especial entre las personas mayores (las más jóvenes han asimilado otro tipo de modelos). Según esta trabajadora social, la vida de muchas personas mayores consiste así en “trabajar, trabajar y trabajar”.

Otro de los problemas a los que se enfrentan las trabajadoras sociales para organizar actividades es el de la imposibilidad de juntar a gente suficiente. Antes se organizaban actividades desde la mancomunidad, y esto tenía dos ventajas: por una parte, era posible reunir a bastantes personas para hacer, por ejemplo, una excursión; y, por otra, la gente se mostraba menos reticente a participar, ya que muchas personas se negaban a participar en actividades organizadas por el ayuntamiento. La mancomunidad representa algo políticamente más neutro y que crea menos rechazo.

En la mancomunidad en la que hemos recogido los datos, cuentan con una zona que es más urbana y presenta unas actitudes algo diferentes en lo que al ocio se refiere. Efectivamente, los y las urbanitas parecen tener una actitud más abierta hacia el ocio. Lo mismo nos comentaba otra de las trabajadoras sociales al respecto, sobre todo en lo que concierne al nivel de demanda, más que de participación: en los pueblos las personas mayores “no piden”.

Aintzane se lamenta de que no haya más actividades de tipo sociocultural, porque le parece que representan un buen recurso para dinamizar el pueblo, para acercarse a la gente y conocer sus necesidades sin que tengan que ir al despacho a contarles lo que les ocurre (algo que, posiblemente, no harían en muchos casos).

Una actividad positiva hacia el ocio y una oferta atractiva pueden representar una diferencia importante en la vida de una persona mayor que vive sola, ya que se le está ofreciendo la posibilidad de acercarse a los dos grandes remedios contra el aislamiento: la actividad y las relaciones. Pero las soluciones no son necesariamente fáciles y requieren de un análisis pormenorizado tanto de la oferta como de las actitudes y gustos de las personas mayores.

<sup>7</sup> “No tienen tiempo, siempre hay algo que hacer en casa”.

En general, podemos decir que es tan importante generar oferta como generar demanda, esta última especialmente en el mundo rural.

### 3. Ayuda a domicilio: el servicio “estrella”

En este apartado vamos a detenernos en uno de los recursos de mayor utilidad para las personas mayores que viven solas. Se trata de un recurso que tiene como finalidad paliar algunos de los problemas que tienen que enfrentar estas personas, especialmente en lo concerniente al cuidado personal y a los trabajos del hogar.

Sin duda alguna, la ayuda a domicilio es uno de los servicios estrella, además de uno de los recursos más adecuados para las personas mayores que viven solas. Se trata, efectivamente, de un servicio que permite a estas personas permanecer en el domicilio asegurándose de que todas sus necesidades quedan cubiertas. Si bien no está limitado a las personas mayores, lo cierto es que éstas son sus principales usuarias (en Donostia representan el 98%). El principal objetivo de este recurso es que las personas puedan permanecer en su entorno y que a la vez se pueda ejercer la función de supervisión y control (por ejemplo, asegurándose de que toman su medicación, de que se alimentan correctamente, de que mantienen su higiene personal, etc.), de tal manera que, si su estado empeora, los servicios sociales puedan estar al tanto y decidir qué medidas tomar.

El empeoramiento (bien sea paulatino o repentino) o una crisis de estas personas que viven solas puede ser el desencadenante de un aislamiento mayor, siendo además casi imposible afrontar estas situaciones en un contexto de ausencia de redes relacionales; una auxiliar domiciliar sirve para atajar esta situación. Mediante la asistencia domiciliar se evita, por un lado, deterioros que pueden ser causados por malos hábitos (de alimentación, de higiene, etc.), y, por otro, se pueden detectar procesos de empeoramiento, de tal manera que permite a los servicios sociales intervenir con prontitud y antes de llegar a una situación de deterioro extrema, todo ello gracias al contacto directo y regular con la persona que realiza este servicio.

Además, si bien la ayuda domiciliar no está diseñada para atajar la soledad, en el sentido vivencial de la palabra<sup>8</sup>, lo cierto es que la presencia de la auxiliar tiene el efecto estimulante que siempre implica la compañía. Tal y como una trabajadora social nos indicaba, el hecho de que vaya la auxiliar a la casa puede representar un gran estímulo para la

<sup>8</sup> Al menos así lo dice el *Catálogo de servicios* del Ayuntamiento de Donostia.

persona mayor, puede hacer que, por ejemplo, ésta decida levantarse y asearse antes de que llegue la auxiliar para que no la encuentre en la cama y desaseada, algo que no habría hecho de otro modo. También tiene el buen efecto de instaurar una cierta rutina y unos horarios.

Al igual que otros servicios (como el centro de día o la residencia), la ayuda domiciliar se suele pedir, a veces, tarde, es decir, que, para cuando se solicita, estas personas ya han soportado situaciones bastante deterioradas durante más tiempo del necesario. Efectivamente, consideramos que una de las barreras que es necesario superar es que la persona acepte su situación de necesidad y que, además, tenga presente el derecho que le ampara a solicitar una ayuda. Aún hoy día se siguen viendo los servicios sociales como una institución caritativa, especialmente por parte de la gente muy mayor. La imagen de los asilos, de los orfanatos, de los comedores sociales, etc..., está aún muy presente. Esta percepción contamina, en cierta medida, todo lo relacionado con los recursos que se ofrecen desde ahí y condiciona de manera importante su uso. Sin duda, esta situación va a ir cambiando paulatinamente: los conceptos que muchas personas mayores manejan al respecto se refieren a una situación del pasado y no las han actualizado con todo el éxito que sería preciso.

### 3.1. La auxiliar: una intrusa

Si bien la reticencia a acudir a los servicios sociales es de tipo general, hay otras de carácter más específico que afectan en particular a la ayuda domiciliar. Uno de los factores que provoca esta resistencia es el miedo a la pérdida de intimidad, ya que esta ayuda supone que una persona ajena entra a la casa y eso siempre representa una incertidumbre, incluso puede provocar cierto miedo. Es comprensible que se considere delicado dejar que una persona totalmente desconocida entre en la casa, se haga cargo de aspectos tan personales como la limpieza del hogar y, aún más, de la higiene personal, especialmente cuando se trata de personas acostumbradas a hacerse ellas mismas cargo de todo eso.

En el caso de muchas mujeres, a esta circunstancia hay que sumar otra nada desdeñable: realizar los trabajos del hogar representa para ellas una fuente de orgullo y un elemento casi constitutivo de su identidad (mujer, ama de casa, madre...), por lo que aceptar que otra persona los realice para ella puede ser un paso difícil. Una de nuestras entrevistadas se mostraba casi horrorizada ante la idea de pedir una ayuda a domicilio y comentó que, con una ayuda domiciliar, se sentiría desplazada.

Los hombres, generalmente, aceptan mejor la ayuda, ya que no tienen mayor problema en reconocer que

no son capaces de realizar los trabajos del hogar. Asimismo están más acostumbrados a que otra persona se haga cargo de cubrir sus necesidades. De hecho, muchas demandas de este servicio entre los hombres se deben más a esta “incapacidad cultural” que a algún problema de orden físico o mental para realizar los trabajos de limpieza, cocina, etc.

La reticencia a admitir una persona de fuera en el hogar parece mayor en el mundo rural que en el urbano. Las trabajadoras sociales de zonas rurales mencionaron en repetidas ocasiones que, a pesar del grado de satisfacción que produce, suele haber una importante resistencia inicial a demandar este servicio. Consideran que es algo lamentable, porque esto supone que los casos van empeorando: aguantan la situación hasta que ya les resulta insostenible y entonces piden la ayuda. Puede tener que ver con la propia concepción de la casa y la unidad familiar como una unidad cerrada, autónoma y autosuficiente propia de los caseríos y el mundo rural. Aunque, según una de nuestras entrevistadas, también se debe a que “son muy duros” y, en general, les cuesta pedir algo.

Ahora bien, a pesar de este gran temor a la “intrusa”, lo cierto es que muchas de las personas que disfrutaban del apoyo de una auxiliar domiciliar no tienen muchas dificultades en dejar de verla como tal. Hemos visto muchos ejemplos en los que se cambia esta actitud en dos sentidos: por un lado, que se crea un tipo de vínculo con la auxiliar domiciliar, que es, cuanto menos, muy significativo para las personas mayores; y, por otro lado, que el temor a la intrusión no sólo desaparece, sino que se convierte, en algunos casos, incluso, en un deseo de mayor implicación. Además, muchas auxiliares pueden pasar varios años atendiendo a la misma persona, de manera que se va reforzando la intensidad del vínculo.

### 3.2. “La chica” o “*etxekoa*”

Otro comentario recurrente al respecto ha sido que, en la zona rural, a pesar de que son más reticentes a dejar que entre una auxiliar, una vez que ha entrado se la considera “*etxekoa*”, en contraste a lo que puede ocurrir en zonas más urbanas, donde a menudo se la puede incluso considerar como “la chica”. Este comentario tiene su interés, ya que refleja la confusión que existe en torno al papel de la auxiliar. Entre las personas que trabajan en este ámbito parece existir una cierta incomodidad respecto a cómo se las conceptualiza. Efectivamente, para mucha gente la auxiliar domiciliar es “la chica”, es decir, un idéntico equivalente a “la mujer de la limpieza”; en cambio, en otros casos, se la termina así-

<sup>9</sup> “De la casa, de la familia”.

milando a alguien de la familia (“*etxekoa*”). Tanto una concepción como otra pueden traer sus complicaciones. En el primer caso, puede haber problemas que deriven de la confusión de roles: efectivamente, no es lo mismo una auxiliar que una limpiadora; puede haber ciertas exigencias por parte de la persona beneficiaria que no correspondan con el servicio, o puede tener otro tipo de necesidades que no solicita porque considera que no le corresponden. En el segundo caso, nos encontramos con el dilema que afrontan muchas de estas trabajadoras de tener que separar su vida personal y su vida laboral.

No podemos dejar de tener presente que, en muchos casos, están atendiendo a personas que se sienten muy solas y que están reclamando atención y cariño. La auxiliar domiciliaria, sin ella buscarlo, se convierte así en una persona tremendamente importante para las vidas de las personas a las que atiende: de ella depende su bienestar, son la conexión con el mundo exterior, representan el fin del aislamiento, etc. Lo cierto es que la frontera entre el trabajo y el compromiso personal no está siempre demasiado clara. Fuera de todo juicio al respecto, lo cierto es que este tipo de situaciones son muestra de una situación de carencia y de demanda (de afecto, de contacto, de compañía) para la que la auxiliar domiciliaria no está ni destinada ni necesariamente capacitada, pero que va a tener que enfrentar casi cotidianamente, puesto que, en algunos casos, será la parte de su trabajo que más se va a valorar.

### 3.3. La auxiliar ideal

Nos ha parecido curioso que, a pesar de las reticencias con respecto a dejar entrar a nadie de fuera en el hogar, a veces se prefiera una persona absolutamente extraña, una extranjera. Las responsables de grupo de una empresa de ayuda domiciliaria nos dijeron que en varias ocasiones les pidieron que la auxiliar no fuera “una mujer del pueblo”.

De esta exigencia podemos hacer dos interpretaciones que no tienen por qué excluirse mutuamente. Una primera estaría relacionada con una concepción de los servicios sociales como un recurso para personas que el/la demandante podría calificar de “marginadas”; y una segunda, más relacionada con el rechazo que provoca el hecho de contar con un testigo de una situación de deterioro que cuesta admitir. Ambos casos representan posibles barreras a una solicitud temprana del servicio. En el medio rural esta situación se agrava, ya que aquí el control social es mucho mayor.

Las actitudes son, de todas formas, muy variadas. En el medio rural, a veces prima la necesidad de que la auxiliar sea *euskaldun*, por razones obvias. En este caso, es más importante la preocupación res-

pecto a la relación que se va a establecer con la auxiliar que otros aspectos.

Que sea de fuera, o que sea de aquí, que sea *euskaldun*, o extranjera..., los requerimientos pueden ser diferentes, pero lo que los define a todos ellos es que se trata de establecer criterios que las personas imponen para sentirse más seguras, para garantizar que la presencia de la auxiliar no será excesivamente disruptiva y que podrán confiar en ella. Este temor a la intromisión de una persona en el hogar se acrecienta si, además, no son los-as propios-as usuarios-as quienes la eligen, tal y como ocurren si el servicio se accede a través de los servicios sociales.

## La auxiliar domiciliaria se convierte, en muchos casos, en la conexión con el mundo exterior para las personas a las que atiende

### 3.4. Un servicio satisfactorio

Lo cierto es que el nivel de satisfacción respecto de este servicio parece alto, aunque este aspecto también esconde algo. Efectivamente, la mayoría de las personas que entrevistamos contaban con una ayuda domiciliaria, y prácticamente todas estaban muy contentas. Pero antes de realizar ninguna valoración al respecto, debemos tener en cuenta la concepción que se tiene sobre los servicios sociales (que ya hemos mencionado) condiciona en gran medida la percepción que se tiene de ellos. No nos vamos a quejar de la misma manera cuando consideramos que se viola un derecho que cuando consideramos que somos objeto de una obra de caridad. Muchas de las personas que entrevistamos declararon que les gustaría que se les adjudicaran más horas de las que tenían, pero casi ninguno de ellas lo formuló como una queja, sino más bien como un deseo.

De lo que sí se han quejado abiertamente algunas personas es que hay que pagar por el servicio: a Ignacio, que tiene contratada a una persona por su cuenta, le parece injusto que, después de haber trabajado y cotizado toda la vida, en la vejez sólo tengan derecho a las ayudas sociales los que no lo han hecho. También le apena que, después de toda una vida trabajando, ahora se vaya a tener que gastar todo su dinero en poco tiempo debido a las circunstancias de la vejez. En su caso, pidieron la ayuda domiciliaria a los servicios sociales, pero tan sólo les adjudicaron dos horas, por lo que decidieron contratar directamente a una persona, que está todos los días ocho horas en la casa. Una trabajadora social de

Donostia nos explicó que parece que, cuando se dice a los-as demandantes que tienen que pagar, lo que entienden es que se les deniega la ayuda.

Sin duda, los servicios sociales siguen siendo causa de malentendidos. No sólo arrastran una concepción excesivamente connotada y asociada a las instituciones caritativas y dedicadas al mundo marginal (que puede ser causa de la sorpresa ante la noticia de que el servicio se paga), sino que, además, se encuentran en un momento a la vez de impulso y recorte. Esta situación tiene que ver con el hecho de que nuestro país ha llegado a las puertas del Estado del bienestar en el mismo momento en que comenzaba su desmantelamiento, lo que coloca a los servicios sociales en una situación de indefinición a los ojos de la sociedad y provoca preguntas del tipo de “¿cómo es posible que haya que pagar por una “ayuda”?”. Efectivamente, tal vez llamar a las cosas por su nombre sería beneficioso para evitar malentendidos y, así, deberíamos hablar de “servicio” en vez de “ayuda” en muchos casos.

A pesar de las críticas que aquí hemos recogido, lo cierto es que es un servicio que crea una gran satisfacción entre los-as usuarios-as. Muchas de las personas que disfrutan de él lo habrían solicitado antes de haber sabido lo que realmente es, puesto que, a menudo, lo que ganan es mucho más de lo que pierden: una persona que les acompaña y les cuida. Cuanto más sola esté la persona, mayor será el beneficio que aporta este servicio, especialmente cuando existe un serio peligro de aislamiento.

## 4. Centros de día

Los centros de día representan, en muchos casos, el siguiente paso después de la ayuda domiciliaria. Ésta no se abandona, sino que suele quedar como complemento, especialmente para preparar a la persona para ir al centro, llevarla al autobús y recogerla por la tarde. Se pasa de una ayuda domiciliaria a un centro de día dependiendo de la cantidad de horas de atención que necesite, que corresponde al grado de dependencia. Es una opción intermedia entre vivir de manera independiente con ayuda domiciliaria y hacerlo en una residencia. Cuando la persona empieza a tener problemas por la noche suele ser la señal de que es necesario dar otro paso más: el ingreso en una residencia.

Si bien un centro de día también representa el fin del aislamiento, hemos decidido incluirlo aquí porque la persona sigue viviendo en su hogar. De algún modo, se trata de una zona intermedia y transitoria. Además consideramos que es un tipo de centro que ofrece una extraordinaria potencialidad para aliviar las situaciones de aislamiento, o para evitarlo, si bien el actual funcionamiento no lo permite y requeriría de un nuevo planteamiento.

Los centros de día están pensados para personas dependientes. En principio, las personas autónomas que quieren utilizar este recurso no son financiadas por los servicios sociales y el derecho a una plaza depende de la valoración del nivel de dependencia (Sakontzen). La valoración de Sakontzen hace que personas con diferentes tipos de problemas obtengan la misma puntuación, de tal manera que podemos encontrar en el mismo nivel a una persona con problemas de demencia y a otra con problemas estrictamente físicos, pero con todas las facultades mentales intactas.

En principio, no parece un recurso diseñado para las personas solas, ya que responde más bien a perfiles de personas que viven con su familia, o que se ocupan de ellas, pero que no las pueden atender por diversos motivos. De hecho, hay quien afirma que “el centro de día no es para el abuelo, el centro de día es para la familia. Y, sobre todo, para las cuidadoras y los cuidadores principales”. Sin embargo, algunas de las personas que acuden a estos centros viven solas (también hay casos de matrimonios que viven solos).

En general, es un recurso del que nuestros-as entrevistadas-os hablan muy bien, especialmente las y los profesionales, lo cual no es óbice para que se hayan identificado algunos aspectos mejorables. Donde más críticas recibe es en el medio rural, donde se le achaca inadecuación al medio y al modo de vida. Parece un recurso diseñado para un estilo y un contexto urbanos.

### 4.1. Los efectos beneficiosos de un centro de día

Ya hemos mencionado que algunas profesionales consideran que se trata de un recurso que beneficia, sobre todo, a las personas cuidadoras. De hecho, el perfil de los-as usuarios-as se define en gran medida por su situación familiar: los-as hijos-as u otros familiares no se pueden ocupar porque están trabajando, el cónyuge no le puede atender porque requiere de esfuerzos o habilidades con las que no cuenta, etc. En este sentido, el centro de día, es, efectivamente, un recurso muy adecuado y que proporciona soluciones y satisfacciones. No podemos dejar de tener en cuenta que las cuidadoras tienen que soportar situaciones difíciles y estresantes, no únicamente por la carga de trabajo que conlleva, sino porque las relaciones de dependencia suelen ser difíciles y pueden deteriorar las relaciones, aunque hasta ese momento hayan sido excelentes.

Es decir, no es únicamente una solución para problemas de conciliación, de falta de habilidades para cuidar o de una necesidad de una atención más especializada, sino que también, en muchas ocasiones, puede tener el efecto de mejorar considerablemente la calidad de vida de todas las personas invo-

lucradas, porque se mejora cualitativamente la relación. Al reducir la dependencia y la presión, muchas tensiones desaparecen.

Además de las ventajas que representa este recurso para los-as cuidadores-as, también tiene unos efectos muy benéficos en los-as usuarios-as. Estos efectos se explican por dos factores que se activan en un centro de día y que son esenciales para el bienestar de una persona: la actividad y la compañía. La diferencia entre la soledad y el aislamiento la marcan precisamente la actividad y la compañía, y es, precisamente, lo que ofrece un centro de día.

Ahora bien, con respecto a la compañía nos parece importante precisar que, generalmente, se establecen pocas relaciones entre los-as usuarios-as, entre otras razones, porque muchas de estas personas sufren de alguna disfunción cognitiva. Muchas no son autónomas, sino que ya no pueden valerse por sí mismas y, a menudo, presentan un deterioro mental considerable. Incluso entre las personas más sanas, tampoco parece que exista mayor interés por establecer relaciones entre ellas. Éste parece ser un fenómeno habitual tanto en los centros de día como en las residencias y los pisos tutelados. La compañía, las relaciones, se establecen sobre todo con el personal que les atiende.

A pesar de las bondades de los centros de día, lo cierto es que también tienen dificultades y obstáculos, sobre todo para las personas solas y en la zona rural. A continuación pasamos a analizar algunos de estos aspectos.

#### 4.2. Personas solas en centros de día

Hemos hablado mucho de familiares que se ocupan de las personas mayores, pero lo que aquí nos interesa es la persona que no cuenta con ese apoyo. El centro de día es efectivamente un recurso muy interesante para personas que viven solas, ya que les evitaría el aislamiento mediante la actividad y la compañía, les obligaría a salir de casa y su evolución estaría vigilada. Pero, como hemos dicho, parece más bien diseñado para aliviar a las y los familiares, en especial a las-os cuidadoras-es principales.

Si se trata de una persona muy dependiente, el centro de día, aunque esté apoyado por una ayuda domiciliaria, puede resultar insuficiente y parecería más adecuada una residencia, ya que se entiende que sería delicado dejarla sola en su domicilio. Si es algo más autónoma, también puede serle más conveniente una residencia o un piso tutelado, donde tendría cubiertas sus necesidades, pero su independencia quedaría intacta. Si es bastante autónoma, una ayuda domiciliaria puede ser suficiente y no tiene que verse obligada a someterse a unas normas

y unos horarios, ni, menos aún, a convivir con personas demenciadas si ella misma no lo está. En cualquiera de los casos, el centro de día no parece ajustarse a las necesidades de una persona sola: es excesivo o insuficiente.

Además, tenemos que tener en cuenta que si la persona es relativamente autónoma o, aunque no lo sea, no sufre de ningún deterioro mental, muy probablemente pertenecerá al grupo de “eso para mí no es”, o “yo tan mal no estoy”. Es decir, que tendrá importantes reticencias respecto a que se la asimile al tipo de personas que acuden a los centros de día. Una actitud que se hace completamente comprensible simplemente imaginándonos a nosotros-as mismos-as en una situación semejante.

En todos los centros<sup>10</sup> que visitamos encontramos, sin embargo, personas solas sin problemas cognitivos o físicos graves que lo que buscaban era un seguimiento, compañía, actividad, ciertos servicios (comida, ducha, etc.), a pesar del hecho de que a los centros de día acuden personas de un nivel de dependencia grande y, muy especialmente, con problemas de demencia. Esto se debería de tener en cuenta por lo que exponemos a continuación.

#### 4.3 Entre el centro de día y el hogar del jubilado

Los casos de personas que viven solas detectados en los centros de día nos parece que representan una necesidad típica de las personas mayores que se encuentran en un limbo entre las totalmente independientes y activas, y las muy dependientes (sobre todo, las demenciadas), lo que equivale en los recursos de los servicios sociales al espacio sin cubrir que queda entre el hogar del jubilado y el centro de día.

Este espacio vacío parece afectar de manera especial a las personas solas. Para muchas de ellas, podría ser muy beneficioso el contar con un centro al que acudir (por sus propios medios o con ayuda), tener una razón para salir de sus casas, relacionarse con otras personas, realizar actividades de tipo terapéutico, pero en un régimen más flexible. Se trataría, efectivamente, de un centro que se situaría entre el hogar del jubilado y el centro de día. Sin duda, no estamos descubriendo nada nuevo: los servicios sociales ya están considerando la posibilidad de ofrecer algún tipo de servicio específico a quienes denominan “personas autónomas frágiles”, que correspondería perfectamente con el perfil de muchas personas solas.

<sup>10</sup> Realizamos observaciones en 8 centros: 3 centros de día, en 1 de viviendas comunitarias y 1 de pisos tutelados de Donostia; en los centros polivalentes de Errexil, Bidegoian y Gaztelu, así como un centro de día de Tolosa.

Los casos con los que nos hemos encontrado de personas solas en los centros de día responden a este tipo de necesidades: necesitan un lugar al que acudir, donde puedan realizar algún tipo de actividad (lúdica o terapéutica), o acceder a algún servicio (de comedor, de limpieza personal...), disfrutar de la compañía de otras personas, que su evolución esté bajo vigilancia y utilizar los recursos que les ofrecen según sus necesidades. Los horarios de los actuales centros de día son rígidos y, para muchas personas, excesivos. Muchas personas querrían acudir, por ejemplo únicamente para comer, como les ha ocurrido en alguno de los centros visitados; en otros casos, les bastaría con acudir algún día a la semana. Efectivamente, es más cómodo para la gestión del centro establecer un horario y una rutina idéntica para todo el mundo, pero no deja de ser un derroche de recursos y un desajuste total a las necesidades reales. Además, hay otro aspecto que no podemos obviar, y es que para una persona que está en su sano juicio puede llegar a ser muy humillante sentirse en una especie de “parvulario”, donde sus gustos, preferencias y necesidades se asimilan a las de personas que han perdido la razón.

## 5. Ayudas para la accesibilidad en la vivienda

Para una persona que vive sola, el estado de su casa y del entorno más inmediato es sumamente importante. La accesibilidad exterior e interior de su vivienda es un elemento que puede condicionar su vida en muchos aspectos, sobre todo en lo que a su autonomía y al riesgo de aislamiento se refiere. Las ayudas técnicas que proporcionan los servicios sociales suelen estar destinadas precisamente a solucionar o aliviar algunos de los obstáculos que son habituales en muchas casas, especialmente en las más antiguas. Muchas personas mayores viven en casas, a menudo desde hace muchos años y sin haber realizado reformas considerables.

La mayoría de las personas mayores entrevistadas habían realizado alguna reforma con ayuda de los servicios sociales, especialmente en el baño. Una casa acondicionada les proporciona mucha seguridad y les permite garantizar su independencia. La eliminación de la bañera es paradigmática: pasan de una situación en la que necesitan la ayuda de alguien para bañarse o ducharse, por miedo a caerse, a poder hacerlo por su cuenta.

Las ayudas de la Diputación para realizar este tipo de reformas son muy convenientes y necesarias para las casas y caseríos, aunque también en este caso encontramos una actitud reticente y desinformación por parte de algunos-as beneficiarios-as. A veces es necesario que ocurra algún percance (una caída, una rotura de cadera) para que, finalmente, se decidan a hacer la reforma.

## 6. Transporte

Las dificultades en la movilidad son uno de los factores que inciden en el aislamiento. Pero, además, son un problema para que los servicios sociales puedan cumplir sus objetivos y proporcionar el servicio en condiciones, de manera muy especial en el medio rural.

Efectivamente, de poco sirve tener un flamante centro de día en un lugar donde hay graves problemas de movilidad, debido tanto a las distancias como a la orografía. A algunos caseríos sólo es posible llegar en todoterreno, lo cual dice bastante de las dificultades que presenta la zona. Otros lugares, aunque no estén muy alejados o inaccesibles están lo suficientemente lejos como para que las personas mayores que viven allí desistan de salir. Hay que tener en cuenta que muchas personas no tienen carné de conducir, bien porque nunca han tenido (como puede ser el caso de mujeres mayores), bien porque ya no pueden conducir.

Las soluciones tampoco parecen fáciles y hemos tenido la sensación de que las trabajadoras sociales ensayan diferentes soluciones (bonotaxi, una auxiliar a domicilio que tenga carné, un autobús escolar polivalente, una furgoneta de la mancomunidad...) sin que se haya encontrado una definitiva.

Sin duda, estos problemas no son exclusivos de las personas mayores ni de los servicios sociales. La zona rural presenta unas peculiaridades que obligan a desarrollar la imaginación en lo que a transporte público se refiere. Es, efectivamente, una situación muy compleja.

## Bibliografía

- ARARTEKO (2004) *Atención a personas mayores en la CAPV: Servicio de Asistencia domiciliaria, Centros de Día y Centros Residenciales. Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco.*
- DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA (2004) *La atención a las personas mayores dependientes en Gipuzkoa. Informe a la ponencia de las Juntas Generales de Gipuzkoa para abordar el fenómeno de la dependencia de las personas mayores.* Diputación Foral de Gipuzkoa.
- IGLESIAS, J. (dir.) (2001) *La soledad en las personas mayores. Influencias Personales, Familiares y Sociales. Análisis Cualitativo.* Madrid, IMSERSO.
- LÓPEZ, J. (2005) *Personas mayores viviendo solas. La autonomía como valor en alza.* Madrid, IMSERSO.