



FICHA TÉCNICA
BUENAS PRÁCTICAS EN AMIGABILIDAD

NOMBRE DE LA PRÁCTICA

MIRADA ACTIVA- Detectando situaciones de soledad entre las personas mayores

ENTIDADES PROMOTORAS

Entidades o personas involucradas en el desarrollo de la acción







Ayuntamiento de Bilbao, Área de Acción Social, Grupo Servicios Sociales Integrados S. Coop

TIPO DE ENTIDAD O ENTIDADES

Pública Privada Tercer Sector

AREAS DE ACTUACIÓN

Selecciona el área/s en que incide el programa:

-  Espacios al aire libre y edificios
-  Transporte
-  Vivienda
-  Participación y tejido social
-  Respeto e inclusión social
-  Participación ciudadana y empleo
-  Comunicación e información
-  Servicios sociales y de salud

PÚBLICO OBJETIVO

Personas destinatarias

Personas mayores de 60 o más años, residentes en el municipio de Bilbao, que se encuentren

en situación de fragilidad, soledad, aislamiento social u otras posibles situaciones de riesgo social.

ÁMBITO TERRITORIAL

Lugar dónde se realiza y cobertura territorial

- Local:
- Territorial
- Euskadi
- Estado
- Internacional

DESKRIBAPENA / DESCRIPCIÓN

Descripción de la práctica.

La situación sociodemográfica refleja el envejecimiento poblacional, el número superior de mujeres mayores frente a hombres y el aumento del número de personas de 80 o más años. Aunque envejecimiento no es sinónimo de dependencia y/o soledad, los datos indican que los mayores porcentajes se dan entre personas mayores, especialmente mujeres que viven solas. Estas situaciones de dependencia y/o soledad conllevan graves riesgos para la salud física y mental: aumentan el riesgo de padecer un amplio abanico de enfermedades (infartos, ictus, artritis, diabetes tipo 2, deterioro cognitivo, depresión, trastornos del sueño, resfriados comunes, etc.) y de llevar a cabo comportamientos y hábitos no saludables e incrementa el consumo de más recursos sanitarios, ante mayor riesgo de caídas, reingresos hospitalarios, institucionalización y necesidad de atención domiciliaria.

Por ello, la dependencia en general y la soledad en particular se han convertido en uno de los grandes retos del envejecimiento y en un problema de salud pública del que el municipio de Bilbao no está exento. En la última Memoria publicada por los Servicios Sociales del municipio (2016), de sus 345.642 habitantes, un 24% tenía 65 o más años (81.582). El 61% mujeres y el 37% de 80 o más años. Los Servicios Sociales tuvieron activos 22.269 casos de mayores (un 66% mujeres), con lo que había un número significativo de personas mayores (59.313) no identificadas por los Servicios Sociales. Este dato podía ser indicativo de autonomía o de desamparo.

Ante la percepción del Área de Acción Social sobre el desconocimiento de este colectivo respecto a sus derechos a las prestaciones sociales, entre los años 2013-2014, el Grupo Servicios Sociales Integrados S. Coop. puso en marcha un proyecto pionero, Mirada Activa de Mayores, que perseguía identificar a personas en situación de riesgo social por soledad, activando a las asociaciones de personas mayores del municipio para, desde su conocimiento de los barrios, empoderarlas con este fin social.

Como resultado, y tras un largo recorrido de trabajo con las asociaciones de Personas Mayores del municipio, con otras asociaciones profesionales y con la ciudadanía en general, en 2017, se llevó a cabo una campaña informativa dirigida a la población de 80/85 o más años que sirvió también para identificar las condiciones de vida de esta población. Esta campaña incluía reuniones informativas grupales por distritos y visitas a domicilios de mayores que no habían acudido a las citadas reuniones informativas. De las 1.251 personas visitadas, en el 12% de las personas que dieron respuesta se observó y/o manifestaron sentimientos de soledad.

En la actualidad Mirada Activa cuenta con una **Red Activa de Mayores**, integrada por personas de las asociaciones de mayores de Bilbao, las antenas solidarias, que posibilita identificar a otras personas mayores en riesgo social por soledad y otras situaciones de riesgo de su entorno inmediato.

Así mismo, cuenta con una **Red Activa integrada por otras asociaciones profesionales**, en las que entre sus clientes hay personas mayores, **así como por la ciudadanía de Bilbao en general**, que actúan como agentes de detección y derivación de las situaciones anteriormente descritas.

Una de las dificultades expresadas por los distintos agentes colaboradores en Mirada Activa ante el reto de identificar situaciones de soledad entre las personas mayores, y por ende extensible a otros colectivos, ha sido precisamente la delimitación y el manejo del concepto de soledad motivado por la subjetividad que conlleva el término.

Es ésta una de las principales razones por la que **MIRADA ACTIVA** centra su atención en las personas mayores de Bilbao en **situación de fragilidad**, entendiendo ésta como aquella situación que engloba factores de riesgo de tipo:

- Fisiológico (pérdida de autonomía, etc..)
- Psicológico (depresión, ansiedad, deterioro cognitivo, etc...)
- Social (soledad, falta de apoyo social, aislamiento social, pobreza, tipo y condición de la vivienda, etc...), relacional (familia, amistades, etc...) y
- Otras posibles situaciones de riesgo como:
 - ✓ problemas de accesibilidad,
 - ✓ tratos inadecuados,
 - ✓ comportamientos no saludables que pongan en riesgo la salud física, psicológica y social de la persona,
 - ✓ peligros fuera y dentro del hogar, etc... provocando en la persona mayor mayores niveles de vulnerabilidad a su medio interno y/o externo.

Teniendo en cuenta que detectar y derivar a los Servicios Sociales de Base para acceder a los recursos de la cartera de servicios ha sido, y continua siendo, una ardua labor dentro del programa, durante 2018 Mirada Activa además de dar continuidad a esta, pretende **facilitar respuestas concretas a las personas identificadas** que den oportunidad para iniciar un **itinerario de intervención** adaptada a sus características, gustos y preferencias.

Para ello, se buscará construir una **RED ACTIVA RELACIONAL** para paliar la fragilidad, el aislamiento social y/o la soledad de las personas identificadas y promover vínculos vecinales y/o de barrio estables, a partir de la excusa de una taza de café y/u otra actividad adaptada a las características, gustos y preferencias de las personas mayores, sería un buen complemento del programa ya existente y una buena vía para iniciar un itinerario de integración social con estas personas y que derive en redes relacionales amigables y autónomas entre personas con limitaciones de acceso al exterior y/o escasos o nulos contactos sociales

PALABRAS CLAVE

SOLEDAD. FRAGILIDAD. PERSONAS MAYORES. RED ACTIVA DE PERSONAS MAYORES. RED ACTIVA RELACIONAL.

PAGINA WEB / BLOG

www.bilbao.eus

www.mayoresbilbao.com

www.grupososi.es

<https://grupossi.es/blog-y-reflexiones/>

<https://grupossi.es/envejecimiento-activo-grupososi/>

OBJETIVOS

Objetivos generales y específicos del proyecto o iniciativa

Objetivo general 1: Prevenir la dependencia en personas mayores mediante la creación de una Red Activa de personas mayores, de otras entidades profesionales en las que entre sus clientes hay personas mayores y de la ciudadanía en general que permita detectar situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo y dar respuesta a las mismas.

Objetivo específico 1.1: Implicar a las Asociaciones de personas mayores del Ayuntamiento de Bilbao, a otras Asociaciones profesionales y a la ciudadanía en general en la detección de situaciones de soledad, fragilidad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo en este colectivo de su entorno inmediato de forma voluntaria y desinteresada.

Objetivo específico 1.2: Detectar situaciones de soledad, fragilidad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo en personas mayores del municipio de Bilbao.

Objetivo específico 1.3: Canalizar la información sobre las situaciones de soledad, fragilidad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo de las personas mayores a los Servicios Sociales municipales.

Objetivo general 2: Mejorar la calidad de vida de las personas mayores en situación de soledad, fragilidad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo, e indirectamente su permanencia en el entorno, mediante la puesta en marcha de acciones de envejecimiento activo que faciliten respuestas concretas a las personas identificadas mediante itinerarios de activación individual y/o de integración social, Red Activa Relacional, en el municipio de Bilbao adaptados a sus características, gustos y preferencias y que permitan paliar esas situaciones.

Objetivo específico 2.1: Implicar a las Asociaciones vecinales y a entidades de voluntariado en la participación de los itinerarios de activación individual y/o integración social de las personas mayores identificadas.

Objetivo específico 2.2: Activar intervenciones en función del nivel de riesgo/limitación de las personas identificadas.

Objetivo específico 2.3: Disminuir el aislamiento social y/o soledad de las personas mayores identificadas participantes.

Objetivo específico 2.4: Construir una red activa de relación, autónoma y amigable, entre las propias personas mayores participantes, en situación de soledad, fragilidad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo, y entre éstas y otras del entorno.

METODOLOGÍA

Descripción detallada de la iniciativa, metodología utilizada para su diseño, planificación y puesta en marcha, fases de implementación, agentes participantes, calendario de desarrollo, etc.

MIRADA ACTIVA tiene como finalidad diseñar un servicio social que permita conocer las situaciones de fragilidad social y soledad de la ciudad de Bilbao, para activar planes de

intervención con las personas identificadas, con la participación de la sociedad civil, voluntaria y la profesional.

Metodología general:

-PARA LA IDENTIFICACIÓN Y CANALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE SOLEDAD, FRAGILIDAD, AISLAMIENTO SOCIAL U OTRAS SITUACIONES DE RIESGO se continuará con la metodología hasta ahora construida, esto es, movilizándolo al colectivo de personas mayores pertenecientes a las 53 Asociaciones de mayores del municipio de Bilbao, al colectivo de profesionales de otras asociaciones y a la ciudadanía en general.

A través de una metodología activa y dinámica, se establecerán reuniones formativas e informativas periódicas con las “antenas sociales” a lo largo del año con objeto de disponer de un espacio para la transferencia de la información sobre los casos identificados y un espacio de co-creación sobre temáticas relacionadas con dificultades encontradas en la gestión de visibilizar el proyecto en cada asociación, con barreras encontradas y/o inquietudes que puedan surgir en el adecuado desempeño de su rol como antenas, nuevas propuestas de trabajo, etc...

- PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA RED ACTIVA RELACIONAL se activará tal red entre personas mayores con escasos o nulos contactos sociales y/o sentimiento de soledad que permita paliar su aislamiento social y/o soledad, indicadores de fragilidad, a partir de la realización de *itinerarios de integración social* con esas personas, utilizando como excusa la toma compartida de un café u otra actividad similar con una persona profesional dinamizadora y/o personas voluntarias de distintas entidades (Caritas, Cruz Roja, Nagusilan, etc...), donde cada persona participante, en función de sus posibilidades, gustos y preferencias (barreras arquitectónicas, movilidad, aficiones a la lectura, a la informática, etc..), participará en diferentes intervenciones que servirán de base para compartir un espacio amigable de compañía y conversación, crear lazos de confianza, dar a conocer recursos del entorno donde poder socializarse, observar necesidades no resueltas y recomendar y/o derivar a los recursos municipales existentes, con el objeto de establecer vínculos vecinales estables.

FASES DE IMPLEMENTACIÓN:

Fase 1: 2013-2014

1.1. CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA RED ACTIVA DE MAYORES

A través de la movilización del colectivo de personas mayores pertenecientes a las 53 Asociaciones de mayores del municipio de Bilbao, el proyecto arrancó en noviembre de 2013 con una reunión informativa.

La metodología utilizada consistió en que cada persona miembro de las asociaciones podía comunicar casos concretos de soledad a una o varias figuras de referencia en su asociación, denominadas “Antenas Sociales”. Ésta a su vez, comunicaba dichos casos, según protocolos establecidos, a personal de Servicios Sociales Integrados. En primera instancia se cruzaba esta información con los datos del Área de Acción Social de Ayuntamiento de Bilbao, y en caso de no existir un expediente abierto para la persona propuesta desde las asociaciones, una técnica de SSI se acercaba hasta el domicilio para realizar una primera recogida de información. Estos datos eran transmitidos al Área y desde ahí se iniciaba una intervención personalizada para cada situación. La actuación se completaba con la devolución de información a las asociaciones en relación a las acciones emprendidas.

Así, “Mirada Activa de Mayores” pretendía, desde la participación social de las personas mayores pertenecientes al tejido asociativo, y de forma voluntaria, convertirse en un medio

adecuado que permitiera visibilizar a las personas mayores en situación de soledad que de otra forma pudieran permanecer ocultos.

LANZAMIENTO DEL PROYECTO. REUNION INFORMATIVA ASOCIACIONES DE PERSONAS MAYORES

El 14 de noviembre de 2013, arrancó el proyecto Mirada Activa de Mayores con su presentación a las 53 asociaciones de mayores de Bilbao. El Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao celebró una reunión informativa en el edificio de la Bolsa, a la que acudió el 84% de las asociaciones convocadas.

En ella se les facilitó información sobre los objetivos y la operativa del proyecto, y se instó a las asociaciones a identificar dos “antenas sociales -Red Activa de Personas Mayores-” que sirvieran de referentes para la detección de situaciones de soledad. Al finalizar el acto se hizo entrega de posters y dípticos informativos, para dar visibilidad al proyecto dentro de las asociaciones.

1.2. PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA RED ACTIVA DE MAYORES

Un total de 73 antenas sociales propuestas por las distintas asociaciones, lo que supone un 85% de participación, fueron capacitadas a través de una formación de 8 horas de duración realizadas en varias sesiones durante los meses de diciembre 2013 y enero 2014.

En dicha formación, además de reforzar la importancia y la dimensión de Mirada Activa de Mayores, se les capacitó sobre las diversas tareas/funciones a realizar como personas de referencia de sus respectivas Asociaciones ante posibles situaciones de soledad y otras situaciones de riesgo:

- ✓ Visibilización del proyecto dentro de su asociación.
- ✓ Delimitación del rol de las Antenas: actuar como referencia en la asociación.
- ✓ Procedimientos de actuación ante posibles situaciones de soledad y otras posibles situaciones de riesgo.
- ✓ Procedimientos de actuación para el trasvase de los casos detectados.
- ✓ Delimitación y acuerdo sobre los conceptos de soledad y otras situaciones de riesgo.
- ✓ Presentación y explicación de la herramienta de recogida de información de las potenciales personas en situación de soledad. Explicación de otras posibles situaciones de riesgo.

Posteriormente se llevó a cabo 11 jornadas de seguimiento con las antenas sociales, 22 horas dedicadas entre los meses de enero, marzo, mayo, junio 2014.

Durante las distintas jornadas de seguimiento realizadas con las antenas sociales, además de cuestiones relacionadas con la recogida de los casos identificados y posibles dudas sobre éstos, se delimitaron como objetivos fundamentales los siguientes:

- ✓ Refuerzo del rol ejercido por las antenas sociales de cada una de las asociaciones
- ✓ Refuerzo entre las propias antenas sociales
- ✓ Seguimiento de posibles dificultades, barreras encontradas...
- ✓ Logros conseguidos en la tarea de identificación de casos identificados...

A lo largo de todas las jornadas de seguimiento se logró afianzar entre las antenas sociales la finalidad última de Mirada Activa de Mayores, esto es, identificar personas mayores del municipio de Bilbao en situación de soledad y/u otras situaciones de riesgo, todo ello en un clima de encuentro agradable entre las mismas, lo que les permitió ir interiorizando y consolidando su rol de “antenas sociales”.

Estas jornadas de seguimiento fueron realizadas cada dos meses, variando la intensidad en cuanto al número de reuniones por cada jornada realizada, debido principalmente a la confianza generada por las propias antenas en sí mismas para la realización de sus tareas y en la capacidad para actuar con mayor autonomía para la gestión de identificación y recepción de casos de personas en situación de soledad y/u otras situaciones de riesgo.

1.3. AGENTES PARTICIPANTES

- Comisión de Mayores perteneciente al Consejo de Bienestar Social del Ayuntamiento de Bilbao
- Asociaciones de personas Mayores de Bilbao
- Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao
- Grupo Servicios Sociales Integrados, S. Coop. (*)
- Obra Social La Caixa

(*) Grupo Servicios Sociales Integrados S. Coop es cooperativa de empresas de iniciativa social declarada de utilidad pública que ofrece servicios profesionales a particulares e instituciones en los ámbitos de atención a personas en situación de dependencia y/o vulnerabilidad social.

Fase 2: 2015-2016

2.1. EXPANSION DE LA RED ACTIVA

Durante esta segunda fase, Mirada Activa de Mayores continúa con su labor de identificación de personas en situación de soledad mediante las “antenas sociales -Red Activa de Personas Mayores-”.

Además, se ha trabajado en la ampliación de la Red y, para ello se ha contado con la participación de otros agentes públicos, sociales y económicos y de la ciudadanía en general en la labor social de identificación. Así, y con la finalidad de ir avanzando en la construcción de una ciudad activa y amigable ante la soledad con las personas mayores, Mirada activa de Mayores pasa a denominarse Mirada Activa, y para ello cuenta, además de con las Asociaciones de Personas Mayores de Bilbao, con otras entidades/asociaciones en las que entre sus prescriptores se encuentren personas mayores y la ciudadanía del municipio de Bilbao en general.

Esta innovadora creación de la nueva estructura de agentes públicos, sociales y económicos tiene un doble objetivo, por un lado que se amplíe y consolide el número de personas/entidades que conforman esta Red de antenas sociales y, por otro lado, que se extienda por todos los barrios/distritos del municipio.

La metodología utilizada en esta fase ha contado con un procedimiento muy similar a la fase anterior, esto es, en el caso de los agentes públicos, sociales y económicos participantes generar una Red de Antenas Sociales de referencia, y, en el caso de la ciudadanía de Bilbao, a través de la sensibilización a la población de Bilbao para que se impliquen ante situaciones de riesgo social por soledad en sus barrios y especialmente en sus comunidades vecinales, poniendo en conocimiento de “el/los caso/s” ante los servicios sociales municipales a través de un teléfono específico para tal fin.

2.2. LANZAMIENTO DEL PROYECTO A OTROS AGENTES PUBLICOS, SOCIALES Y ECONÓMICOS Y A LA CIUDADANÍA EN GENERAL. REUNION INFORMATIVA Y FIRMA DE ACUERDOS DE ADHESION Y COLABORACION

En febrero y marzo de 2016 fue presentado en reunión el proyecto Mirada Activa de Mayores por el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao y el Grupo SSI a 20 entidades tanto del ámbito público como social y económico. En el transcurso de la misma, se les facilitó

información sobre los objetivos y la operativa del proyecto, y se les instó a identificar dos “antenas sociales -Red Activa que sirvieran de referentes para la detección de situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo social.

Al finalizar el acto se hizo entrega de dípticos informativos, para dar visibilidad al proyecto dentro de cada entidad. De esta forma, 17 entidades de distintos ámbitos públicos, económicos y sociales de Euskadi firmaron con el Ayuntamiento de Bilbao un acuerdo de adhesión y colaboración voluntaria para, por una parte avanzar en la detección de situaciones de desamparo de personas mayores que viven solas y que apenas pueden cubrir sus necesidades básicas, no cuentan con redes de apoyo familiar o social y, por otra, para identificar realidades de aislamiento o abandono.

Entre estas entidades se encuentran organizaciones públicas como Osakidetza; entidades financieras como BBK; distintos colegios profesionales de Farmacéuticos, Abogados, Psicólogos y Hostelería; Cooperativas de iniciativa social o entidades que prestan servicios a las personas mayores como Agintzari, Grupo SSI, Suspergintza Elkartea, Igurco, Zuentzat; Agencias de voluntariado como Argibe, Bolunta, Caritas y Cruz Roja, y otras entidades que entre las personas atendidas también tienen mayores como en Amiarte, Caser, IMQ y DYA.

Del mismo modo, y paralelamente se informó a las Comisiones Socioculturales de los Consejos de Distritos y a las personas responsables.

En relación a la ciudadanía de Bilbao, y con el objetivo de comprometer a la sociedad para que colabore en la identificación de situaciones de soledad en su entorno inmediato y convertir a Bilbao en una ciudad “amigable con las personas mayores en situación de riesgo social”, se activó una línea de teléfono de urgencias (SMUS- Urgencias sociales) para que cualquier persona ciudadana pueda facilitar información sobre otras personas de su entorno inmediato en posible situación de soledad, fragilidad, aislamiento u otra situación de riesgo social.

2.3. AGENTES PARTICIPANTES

- Asociaciones de personas Mayores de Bilbao
- Entidades públicas, sociales y económicas
- Ciudadanía de Bilbao en general
- Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao
- Grupo Servicios Sociales Integrados, S. Coop.

Fase 3: 2017

Durante esta tercera fase, Mirada Activa de Mayores continúa con su labor de identificación de personas en situación de soledad mediante las “antenas sociales -Red Activa de Personas Mayores-“. Además, y con el objetivo de dar mayor difusión y alcance al proyecto, desde las Asociaciones de personas mayores se ha gestionado el envío de cartas informativas a sus socios y socias para su colaboración en la identificación de personas mayores en situación de soledad y/u otras situaciones de riesgo. Un 60% de las Asociaciones participó activamente en esta acción de difusión y visibilización de la iniciativa.

Además, durante el año 2017, con la experiencia de tres años de andadura de este programa, se constata que el problema de soledad de las personas mayores es un sentimiento muy personal que no se cubre sólo con los recursos disponibles a nivel municipal. Durante este año se han centrado los esfuerzos, mediante una campaña informativa, en detectar aquellas personas que viven solas y que apenas pueden cubrir sus necesidades básicas, que no cuentan con redes de apoyo familiares o sociales, que se encuentran aisladas o en situación de abandono a través de dos acciones diferenciadas:

1- Reuniones informativas por unidades de base a personas mayores de 80 años.

Universo: 3.298 personas

Nº Trabajadoras Sociales: 2

2- Visitas en domicilio a personas mayores de 85 años.

Universo: 1.251 domicilios

Nº personas encuestadoras: 29 auxiliares.

La campaña informativa “MIRADA ACTIVA” se ha circunscrito al universo de personas mayores de 80/85 años residentes en las once Unidades de Base del municipio de Bilbao que cumplieran con las siguientes condiciones:

- No disponer de SAD u otro recurso social municipal.
- No haber tenido contacto con los servicios sociales municipales.
- Estar en el censo facilitado por el Área de Acción Social.

Según datos basados en el censo municipal, un total de 3.298 personas, reunían estas exigencias de partida.

3.1 ACCIONES REALIZADAS Y METODOLOGÍA

• **Respecto de las reuniones informativas por unidades de base**

Las reuniones informativas han sido dirigidas a las *personas mayores de 80 o más años* del municipio de Bilbao. Las 11 reuniones informativas han tenido lugar a lo largo del mes de Mayo, en horario de mañana y en distintos espacios municipales como Centros municipales de las Unidades de Base y en las Asociaciones de personas mayores.

Con anterioridad se había realizado envío de carta a todos los domicilios de las personas facilitando fecha, hora y lugar en el que se va a realizar las citadas reuniones e invitándolas a su asistencia.

• **Respecto a las visitas en domicilios por unidades de base**

La entrada en los domicilios ha sido dirigida a aquellas *personas mayores de 85 o más años* del municipio de Bilbao que, por diferentes motivos, no han asistido a las reuniones informativas realizadas desde los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Bilbao.

Previa entrada en los domicilios de estas personas, nuevamente se realizó envío de carta informativa a las mismas, anunciándoles una visita a su domicilio por personal del Área de Acción Social debidamente identificado.

Las profesionales encuestadoras han contado con un folleto informativo sobre los distintos recursos con los que cuentan los Servicios sociales del Ayuntamiento de Bilbao.

2.4. AGENTES PARTICIPANTES

- Asociaciones de personas Mayores de Bilbao
- Entidades públicas, sociales y económicas
- Ciudadanía de Bilbao en general
- Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao
- Grupo Servicios Sociales Integrados, S. Coop.

Fase 4: 2018

Durante esta cuarta fase, Mirada Activa dará continuidad en su labor de identificación de personas en situación de fragilidad, soledad y aislamiento social mediante las “antenas sociales

-Red Activa de Personas Mayores-“a través de los distintos agentes sociales adheridos a la Red y, en todo momento, contacto con la colaboración ciudadana. Además, en esta edición, Mirada Activa pretende facilitar respuestas concretas a las personas identificadas que den oportunidad para iniciar un itinerario de intervención adaptada a sus características, gustos y preferencias.

Esta experiencia se va a pilotar con una muestra inicial de 30 personas en tres barrios del municipio de Bilbao: Santutxu, San Francisco y Deusto. Tras esta experiencia, y con las lecciones aprendidas durante su puesta en marcha, el objetivo es dar alcance es ir transfiriendo esta experiencia al resto de los barrios del municipio.

El objetivo es construir una *RED ACTIVA RELACIONAL* para paliar la fragilidad, el aislamiento social y/o la soledad de las personas identificadas y promover vínculos vecinales y/o de barrio estables, a partir de la excusa de una taza de café y/u otra actividad adaptada a las características, gustos y preferencias de las personas mayores. Se estima que la Red activa Relacional va a ser un buen complemento del programa ya existente y una buena vía para iniciar un itinerario de integración social con estas personas y que derive en redes relacionales amigables y autónomas entre personas con limitaciones de acceso al exterior y/o escasos o nulos contactos sociales.

La construcción de esta red se activará entre personas mayores con escasos o nulos contactos sociales y/o sentimiento de soledad que permita paliar su aislamiento social y/o soledad, indicadores de fragilidad, a partir de la realización de itinerarios de integración social con esas personas, utilizando como excusa la toma compartida de un café u otra actividad similar con una persona profesional integradora y personas voluntarias de distintas entidades (Caritas, Cruz Roja, Nagusilan, etc...), donde cada persona mayor participante, en función de sus posibilidades gustos y preferencias (barreras arquitectónicas, movilidad, aficiones a la lectura, a la informática, etc..), participará en diferentes intervenciones que servirán de base para compartir un espacio amigable de compañía y conversación, crear lazos de confianza, dar a conocer recursos del entorno donde poder socializarse, observar necesidades no resueltas y recomendar y/o derivar a los recursos municipales existentes, con el objeto de establecer vínculos vecinales estables.

La metodología de las intervenciones que componen el itinerario de integración social encaminado a la creación de la Red Activa de Relaciones autónoma y amigable son las que se describen a continuación:

1. **CAFÉ EN TU CASA (Intervención 1):** Una técnica de servicios sociales acudirá semanalmente a aquellos hogares donde las personas no puedan salir a la calle por limitaciones físicas, psicológicas, de aislamiento social o barreras arquitectónicas, y con el pretexto de un café u otra actividad similar, compartir con esta persona mayor un espacio de compañía y conversación.
Además de trabajar los aspectos de socialización, esta profesional tendrá la oportunidad de observar necesidades no resueltas, recomendar y/o derivar a los servicios sociales.
Número de participantes: 10 personas mayores
2. **CAFÉ A TRES (Intervención 2):** Una técnica de servicios sociales facilitará la conexión entre estas personas aisladas, por los motivos antes mencionados, con otras también mayores del propio estudio u otras personas mayores procedentes del tejido asociativo y/o voluntario del barrio, para tomar un café a tres en el domicilio de la

persona que presenta limitaciones para salir del domicilio semanalmente y compartir un espacio de compañía, conversación o actividad similar.

Número de participantes: 10 personas mayores

3. **CAFÉ EN ESPACIOS AMIGABLES (Intervención 3):** En las cafeterías de las Asociaciones de mayores, previamente identificados como “espacios amigos con las personas mayores”, la técnica de servicios sociales dinamizará encuentros semanalmente con 3 ó 4 personas mayores del barrio, tratando de promover la construcción de redes estables.

Número de participantes: 10 personas mayores

4.1 CRITERIOS SELECCIÓN PERSONAS MAYORES PARTICIPANTES

Para la construcción de la Red Activa Relacional se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Tener 65 o más años
- Estar censadas en el municipio de Bilbao.
- Que vivan solas y/o con familiar/es que pasan fuera del domicilio más de 6 horas por diferentes motivos.
- Disponer de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) con una intensidad de 31 a 43 horas a la semana. Mas concretamente personas que disponen de SAD de 1 hora y media / día durante 5 días / semana.
- Tener dificultades de acceso al exterior o de relación con otras personas.

4.2 FASES, TAREAS Y ACTIVIDADES. RED ACTIVA RELACIONAL

4.2.1. Para la identificación y canalización de información de personas mayores en situación de fragilidad, soledad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo se establecerán las siguientes fases, tareas y actividades:

Fase 1: Reactivación de la Red activa de Mayores

- Reforzar a las Asociaciones de personas mayores y otras asociaciones profesionales
- Reforzar la Red de antenas sociales, ampliando el número de antenas por Asociación
- Dar entrada a las asociaciones que aún no han participado activamente en Mirada Activa.

Fase 2: Mantenimiento de la “Red Activa de Mayores”

- Reuniones de seguimiento y contraste con las Asociaciones de personas mayores

Fase 3: Evaluación y puesta en marcha de acciones correctivas

- Evaluación continuada.
- Elaboración de informe final técnico de conclusiones sobre consecución de objetivos.
- Devolución de resultados a las Asociaciones de Mayores
- Devolución de resultados al Área de Acción Social del municipio de Bilbao.
- Puesta en marcha de acciones correctivas.

4.2.2. Para la construcción de la Red Activa relacional se establezcan las siguientes fases, tareas y actividades:

Fase 1: Diseño y Preparación de “Red Activa Relacional”

Ficha Técnica Buenas Prácticas en Amigabilidad

- Diseño de materiales de difusión y publicidad: dípticos, trípticos, nota prensa, etc... ; cartas, consentimientos, entrevistas iniciales, cuestionarios de evaluación, hojas de registro...
- Implicación de agentes: Identificación de agentes en los barrios del municipio (asociaciones vecinales, asociaciones de mayores, agencias de voluntariado, , etc...).
- Presentación del proyecto a la Red Activa de Mayores y de otras asociaciones profesionales.
- Presentación a otros agentes identificados en los barrios (asoc. Vecinos, etc...).
- Presentación a las distintas agencias de voluntariados (Cáritas, Cruz Roja, Nagusilan, etc...).
- Establecimiento de protocolos y acuerdos de coordinación y colaboración con los agentes implicados y adhesión a la iniciativa.
- Concreción de espacios amigables (Cafeterías de las asociaciones de personas mayores...)
- Diseño de itinerarios de integración social. Establecimiento de las intervenciones (café en tu casa, café a tres y café en espacios amigables).
- Elaboración de herramientas de evaluación (inicial y final)

Fase 2: Selección de las personas mayores participantes y de las personas del tejido asociativo, vecinal y voluntariado

- Identificación de potenciales personas participantes.
- Envío de cartas informativas a las potenciales personas participantes.
- Llamadas telefónicas para identificación de personas interesadas y establecimiento de visitas.
- Visitas presenciales en el domicilio para explicación de la iniciativa y adhesión a la misma.
- Valoración inicial y recogida de datos necesarios para el buen funcionamiento de las intervenciones previstas en itinerario.
- Establecimiento de acuerdos con las personas participantes del tipo de intervención de partida, fechas, horarios de preferencia, etc...
- Identificación de personas mayores y no mayores del tejido asociativo y vecinal de los distintos barrios y del tejido de voluntariado para la intervención de "café a tres".
- Reuniones de contraste y formativas a las personas mayores y no mayores del tejido asociativo y vecinal de los distintos barrios y del tejido de voluntariado.

Fase 3: Activación de la "Red Activa Relacional"

Puesta en marcha de itinerarios de integración social

- Intervención 1: Café en tú casa.
- Intervención 2: Café a tres.

Intervención 3: Café en espacios amigables.

Fase 4: Evaluación y puesta en marcha de acciones correctivas

- Valoración inicial (realizada en la fase 2).
- Valoración continuada.
- Valoración final.
- Elaboración de informe final técnico de conclusiones sobre consecución de objetivos.
- Devolución de resultados a las Asociaciones y voluntariado.
- Devolución de resultados al Área de Acción Social del municipio de Bilbao.
- Puesta en marcha de acciones correctivas.

4.3 AGENTES PARTICIPANTES

- Asociaciones de personas Mayores de Bilbao
- Entidades públicas, sociales y económicas
- Ciudadanía de Bilbao en general
- Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao
- Grupo Servicios Sociales Integrados, S. Coop.

ESTADO

Situación actual de la iniciativa

- En fase de Diseño
- En fase de Implementación
- Finalizada

Fecha inicio: 01/12/2013 Fecha fin: 31/12/2018

PARTICIPACIÓN DE PERSONAS MAYORES

¿Las personas mayores tienen un rol activo en el desarrollo de la iniciativa?

No

Sí, ¿De qué manera? Las personas mayores han tenido un rol activo y protagonista en **MIRADA ACTIVA** tanto en la fase de diseño y planificación con la generación de nuevas propuestas y/o vías de identificación, análisis de necesidades/oportunidades del colectivo..., como en la ejecución y evaluación del proyecto con la generación de ideas/aportaciones para obtención de mejores resultados en el proceso de visibilización y en el de identificación de personas... Se defiende que son ellas quienes más cercanamente, por edad y proximidad, pueden consensuar y delimitar objetivamente y con una mirada activa situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento y otras posibles situaciones de riesgo social, acompañadas en todo momento por profesionales, fueran formulando esta iniciativa con una mirada activa de este colectivo, promoviendo la **participación activa de las propias personas mayores**. De esta manera **MIRADA ACTIVA** pretende alcanzar una práctica innovadora a través de experiencias humanas, cercanas y amigables basadas en la participación social, proactiva y solidaria, entre miembros de un mismo colectivo. Las Asociaciones de personas mayores participan y co-crean en la medida en que **han decidido su participación en la iniciativa**, han identificados dos personas de referencia por asociación "**antenas sociales**", **han visibilizado** la iniciativa dentro y fuera de su asociación, **han difundido** la iniciativa a distintos medios de comunicación de prensa, radio y televisión, **han actuado como personas de referencia** para sus socios /as en la tarea de identificación de personas mayores en situación de fragilidad, soledad y/o aislamiento, **han actuado de interlocutores con la Administración pública** para el transvase de información sobre "los casos" y recepción de las actuaciones realizadas con las personas identificadas por parte de los Servicios Sociales, y **han construido itinerarios de trabajo de intervención** con el colectivo objeto de este programa. Del mismo modo **han facilitado feedback de forma continuada** sobre el diseño de los distintos procesos puestos en marcha y la metodología empleada en las distintas intervenciones y **han participado igualmente en facilitar información sobre niveles de satisfacción** para con la iniciativa, permitiendo realizar modificaciones encaminadas a la mejora continua. Del mismo modo las personas mayores de las Asociaciones **han participado en la evaluación de la utilidad de la iniciativa** para la consecución de los objetivos propuestos.

EVALUACIÓN

Descripción del método de evaluación de la práctica realizado o previsto, considerando los siguientes criterios:

- Multi-método: uso de un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo
- Método único: enfoque cualitativo o cuantitativo
- No se realiza o está prevista una evaluación

Desde su diseño y puesta en marcha en 2013, **MIRADA ACTIVA** ha ido consolidándose mediante la mejora continua y la adaptación a las necesidades del colectivo de personas mayores. La evaluación de la estrategia se ha incluido desde el diseño inicial.

De forma general, la **evaluación prevista** tiene como finalidad:

- Comprobar el cumplimiento de los objetivos propuestos y/o la capacidad que tiene la iniciativa para cumplirlos.
- Servir de base para llevar a cabo acciones correctivas y para la mejora continua, a lo largo de todo el proceso, tanto en cuanto a las actividades realizadas como al proyecto en sí mismo.

La metodología seguida ha contemplado una evaluación cuantitativa, que proporciona agilidad en recogida y tratamiento de datos, limita la influencia de la persona evaluadora y permite obtener datos objetivos junto con una evaluación cualitativa, que permite conocer percepciones, significados y matices de todas las personas implicadas en el Proyecto (participantes o no).

Desde sus inicios la **metodología de evaluación** llevada a cabo en todas las ediciones de **MIRADA ACTIVA** ha sido:

- Evaluación continuada con una periodicidad determinada a lo largo del proceso y en función de la evolución del mismo en la que ha participado el Área de Acción Social del Ayuntamiento, las Asociaciones de personas mayores y personal técnico del Grupo SSI.
- Elaboración de informe final técnico de conclusiones sobre consecución de objetivos elaborado por Grupo SSI.
- Devolución sistemática de resultados a las Asociaciones de Mayores y a la ciudadanía en general.
- Devolución de resultados al Área de Acción Social del municipio de Bilbao.
- Puesta en marcha de acciones correctivas en función de los resultados obtenidos y las necesidades surgidas durante el desarrollo de la iniciativa.

Es importante destacar que la constante evaluación de la iniciativa ha llevado a la redefinición introduciendo **mejoras/acciones correctoras** en base a las aportaciones de los distintos agentes participantes, en especial a las aportaciones de las propias personas mayores con las que de manera trimestral se ha ido contrastando la evolución de Mirada activa y las conclusiones finales.

ELEMENTOS INNOVADORES

Descripción de los elementos innovadores o soluciones nuevas o creativas que incorpora la práctica, considerando los siguientes criterios:

- La práctica no contiene ningún elemento innovador
- Idea innovadora: La práctica da respuesta a un problema nunca antes planteado.
- Enfoque innovador: La práctica da respuesta a un problema conocido con un enfoque innovador y/o metodología innovadora.
- Solución nueva: La práctica ofrece una nueva respuesta a un problema.

MIRADA ACTIVA da respuesta a una problemática ya ampliamente conocida en nuestra sociedad, esto es, dar respuesta a situaciones de fragilidad, soledad y aislamiento social.

En la *Estrategia Vasca de Envejecimiento activo 2015-2020* dentro del Área 3 “La amigabilidad y participación en la construcción de una sociedad del bienestar” recoge en su objetivo 3 “Impulsar el crecimiento de la acción voluntaria y de los movimientos participativos de colaboración comunitaria con y entre las personas que envejecen” en una de sus acciones “impulsar iniciativas que faciliten la colaboración y participación activa de las personas mayores en actuaciones de carácter comunitario o vecinal”.

En este sentido, **MIRADA ACTIVA** se plantea desde una perspectiva innovadora en cuanto a que:

- 1- Recoge la **preocupación existente** en la ciudad entre las personas mayores, y especialmente entre el colectivo de personas mayores.
- 2- En base a ella se **articula una iniciativa** que responde realmente a las expectativas de este colectivo.
- 3- Se desarrolla con la **participación proactiva, solidaria y voluntaria de las personas mayores** que, como movimiento participativo, colabora y ayuda a nivel comunitario y vecinal, especialmente a las personas mayores en situación de fragilidad y/o soledad y/o aislamiento social, mediante experiencias cercanas y amigables basadas en la participación social entre miembros de un mismo colectivo.
- 4- Pone en marcha acciones de **transformación social** que promueven no solo la identificación de situaciones de fragilidad en general, sino además la construcción de redes de relación social con las personas mayores para prevenir situaciones de soledad no deseada.
- 5- Da alcance a aquellas personas mayores que, por distintos motivos, no se tiene conocimiento desde el Área de Acción Social del municipio, por lo que la iniciativa se convierte en una **herramienta innovadora importante de identificación e intervención para el sistema**.
- 6- Tiene una **aplicación en entornos real** porque ya que está diseñado “para” determinadas personas “contando con” ellas.
- 7- Identifica otras necesidades propias del colectivo de personas mayores lo que convierte a Mirada Activa en una **estrategia de trabajo conjunto e innovador en la identificación de esas otras necesidades**. Las propias personas mayores desde su participación activa en el diseño, planificación y evaluación de la iniciativa, elemento innovador en sí mismo que ayuda a fortalecer al propio colectivo, disponen de la oportunidad de analizar su propia realidad cambiante y la de sus semejantes, además de incorporar una visión específica en relación a las características diferenciadoras de la ciudad de Bilbao. Esta visión aporta al proyecto un valor añadido diferenciador que le otorga elementos innovadores ya que las propias **personas mayores son agentes protagonistas de cambio mediante la generación de conocimiento sobre sus propias necesidades**. Este empoderamiento de las personas mayores supone un cambio en el nivel de participación que este colectivo tiene en la vida social, tanto individual como colectivo.
- 8- La participación y la integración de las personas mayores de las asociaciones en la vida

social y comunitaria de su municipio ayuda a prevenir en sí misma frente a situación de aislamiento social y/o soledad, lo que favorece y estimula la promoción de estilos de vida saludable e independiente. Mirada activa, en sí misma, activa **elementos innovadores de prevención frente al aislamiento y la soledad**.

Además, cabe señalar que el Plan de Gobierno 2015-2019 del Ayuntamiento de Bilbao establece en el Eje 2: Servicios y Políticas sociales, el objetivo de lograr una “Ciudad amigable con las personas mayores”, entre cuyas líneas estratégicas destaca: un Plan Municipal de acompañamiento a las personas mayores en situación o riesgo de soledad.

IMPACTO

Descripción de la efectividad, demostración del impacto positivo y tangible sobre la mejora, siguiendo los siguientes criterios:

- Sin evidencia ni impacto demostrado
- Bajo impacto: El impacto se ha medido solamente mientras la práctica estaba en marcha.
- Impacto medio: El impacto ha sido medido poco después de la finalización de la práctica (entre los 3-6 meses siguientes).
- Impacto a largo plazo y sostenible: El impacto ha sido medido mucho tiempo después de que terminara el proyecto (6 meses después de su finalización o más).

MIRADA ACTIVA continua activa por lo que el impacto se ha medido a lo largo de las distintas ediciones, es decir, desde el año 2013 al 2017. El impacto se valorará nuevamente al cierre de la edición del presente año.

Para el Área de Acción social del Ayuntamiento de Bilbao la iniciativa “Mirada Activa” tiene un impacto importante, que lo califica de excepcional. Entre los resultados más exitosos que confirman la efectividad de la iniciativa se destacan los siguientes:

1. **RED DE ANTENAS SOCIALES DE BILBAO:** Creación de una nueva estructura de agentes sociales - Red de Voluntariado de Mayores - Antenas Sociales

El papel de las ‘antenas sociales’ en la detección es importante porque gracias a la información que recopilan, desde el Área se pueden desarrollar las medidas más adecuadas para acercar los Servicios Sociales hasta las personas detectadas y así facilitarles los servicios municipales que necesitan.

2. **DETECCIÓN DE SITUACIONES DE SOLEDAD DE PERSONAS MAYORES**

- A lo largo del 2014 se identificaron 215 casos de posible condición de soledad:
 - ✓ 49% (106 casos) con expediente
 - ✓ 51% (109 casos) sin expediente (23 casos urgentes)
 - ✓ 75% eran mujeres y 25% hombres.
- En 2015-2016 se identificaron 79 situaciones de posible condición de soledad de las cuales 62 eran mujeres y 17 hombres. De los casos detectados 24 de ellos no habían tenido nunca contacto con los servicios sociales municipales.
En cuanto a la fuente de detección, 53 fueron aportados por las Antenas Sociales de las Asociaciones de Personas Mayores, 11 por la ciudadanía y 15 por las entidades colaboradoras.

- En el año 2017 se identificaron 67 situaciones de posible condición de soledad de las cuales el 84% eran mujeres y el 16% eran hombres. De los casos detectados 30 de ellos no habían tenido nunca contacto con los servicios sociales municipales.

3. IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO

El colectivo de personas mayores es el más sensible a la hora de detectar situaciones de soledad y destaca su amplia participación voluntaria en la iniciativa.

4. IMPLICACIÓN DE LA SOCIEDAD Y LA CIUDADANÍA DE BILBAO

Durante 2016 el Ayuntamiento, en sus esfuerzos por construir una ciudad activa ante la soledad de las personas mayores que viven en la ciudad, ha enriquecido la red existente de Asociaciones de Personas Mayores con otras entidades colaboradoras del ámbito público, social y económico del municipio, implicando así mismo a la ciudadanía bilbaína para ello.

Además de los resultados cuantitativos y cualitativos que han quedado recogidos en los puntos anteriores y que se resumen con la detección de **361 casos de posible soledad en la ciudad**, el valor de la iniciativa reside en que Mirada Activa se ha convertido para los Servicios Sociales Municipales en una **herramienta estratégica** para acceder a una parte del sector de población objetivo, las personas mayores, a la que antes no se tenía acceso. Esto permite que los Servicios Sociales puedan desarrollar una labor informativa, preventiva y socioeducativa mucho más afinada y determinar dónde son más precisos y necesarios.

Un claro ejemplo del impacto tangible durante la edición 2016-2017 de Mirada Activa es que en ese momento Bilbao, según datos facilitados por los Servicios Sociales del Ayuntamiento, contaba con 9. 637 personas de 80 años o más que vivían solas. De estas personas:

	Caso abierto	Sin caso abierto
2016	59%	41%
2017	62%	38%

La influencia del trabajo realizado desde Mirada Activa durante esta edición con actuaciones del tipo reuniones informativas por distrito a personas de 80 o más años, entrada a los domicilios de personas de más de 85 años, identificación de personas por las asociaciones de Mayores, por otros agentes sociales y por la ciudadanía en general, confirma el **impacto positivo** de esta iniciativa que provocó un aumento del 3% de nuevos casos abiertos de personas de 80 o más desde los Servicios Sociales.

Precisamente, Mirada Activa pretendía llegar a todas esas personas y es lo que, poco a poco, desde su puesta en marcha se está consiguiendo con la colaboración de las asociaciones, de otros agentes sociales y la ciudadanía en general.

En resumen, principalmente el impacto de la iniciativa consiste en la **movilización de las asociaciones de personas mayores de la ciudad** para detectar e informar a personas a las que normalmente desde los Servicios Sociales Municipales no se llega, sobre la existencia de recursos que pueden cubrir sus necesidades, lo que facilita **la inclusión social y la igualdad en la provisión de los servicios públicos**.

SOSTENIBILIDAD

Descripción de sostenibilidad de la práctica, considerando los siguientes criterios:

- No se plantea la continuidad de la práctica.
- Potencial para la sostenibilidad: En el caso de que la práctica se inició recientemente o está en curso, ¿cómo podría sostenerse en términos de recursos?
- Sostenibilidad orgánica: la población destinataria ha sido capacitada para darle continuidad de manera autogestionada (sin necesidad de otros recursos).
- Establecido: El proyecto está asentado, ha estado en funcionamiento durante varios años.

A nivel de sostenibilidad orgánica:

MIRADA ACTIVA está diseñada para que sea un recurso sostenible, ya que las propias Asociaciones de Mayores del municipio de Bilbao y Donosti-San Sebastián han sido capacitadas o están en vías de capacitación para dar continuidad a la iniciativa de manera autogestionada, sin necesidad de otros recursos y pueden querer incluirla entre sus actividades.

En el caso del municipio de Bilbao, Mirada Activa es una iniciativa que ha estado en funcionamiento desde el año 2013 por lo que se considera que es proyecto totalmente asentado a fecha de hoy.

A nivel de sostenibilidad financiera:

La base principal de esta iniciativa es el voluntariado, por eso la sostenibilidad financiera de la misma está asegurada. El importe del Presupuesto Municipal destinado directamente a **MIRADA ACTIVA** es mínimo. Sin embargo, hay que destacar que el importe que el Ayuntamiento de Bilbao destina desde hace varios años, a pesar de la crisis económica sufrida durante la última década, dentro del apartado "Políticas Sociales", a las Persona Mayores es importante (alrededor de 1 millón de euros).

Esto permite apoyar de manera adecuada a las asociaciones de personas mayores de la ciudad y no se prevé que vaya a sufrir una disminución de recursos en los próximos años, dada la importancia cada vez mayor que este colectivo tiene y va a continuar teniendo en la ciudad.

A nivel de sostenibilidad social y cultural:

Desde un inicio, el Ayuntamiento de Bilbao se propuso avanzar en un mayor compromiso, dentro de dos líneas de trabajo:

- 1- Por un lado, posibilitar al conjunto de la población de Bilbao su participación desinteresada en la detección de situaciones de personas mayores que vivan solas o se encuentren aisladas, para que los servicios sociales municipales les puedan ofrecer información, orientación y asesoramiento de los recursos públicos.
- 2- Por otro lado, se busca ampliar los recursos de detección de situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento u otras situaciones de riesgo social de las personas mayores en la ciudad por parte de los servicios sociales municipales. Estas personas voluntarias, **ciudadanía en general**, podrán comunicar aquellas situaciones que detecten al Ayuntamiento de Bilbao a través de correo electrónico urgencia@bilbao.eus el teléfono del Servicio Municipal de Urgencias Sociales 94 470 14 60 y mediante escrito a través de los registros municipales, con la referencia "Mirada activa".

El Ayuntamiento en sus esfuerzos por construir una ciudad activa ante la soledad de las personas mayores que viven en la villa, con el objetivo de fortalecer y extender este tejido solidario a todo el municipio, además de contar con las **personas de las asociaciones de**

mayores, ha enriquecido la red con **otros agentes públicos, sociales y económicos del municipio**.

En este sentido, se ha informado a las **comisiones socioculturales de los consejos de distritos y a responsables de diferentes organizaciones** para solicitar la colaboración de cualquier persona mayor de edad que, de alguna manera, se relacione o conozca a personas mayores que vivan solas o aisladas que precisen y no cuenten con apoyos familiares o sociales.

Además se ha realizado una labor de detección a través del censo municipal en aquellos domicilios donde residían personas mayores de 80 y más años sin recursos familiares ni sociales.

Finalmente, y de cara al presente año, se pretende seguir ampliando la Red Activa y colaborar con **agentes de voluntariado** (Caritas, Cruz Roja, Nagusilan..) para, además de seguir en la tarea de identificación de personas en situación de fragilidad, soledad y aislamiento social u otras situaciones de riesgo, ponerlas en contacto con los Servicios Sociales municipales y poder ofrecerles alternativas en cuanto a recursos que ayuden a paliar o aliviar la soledad.

REPLICABILIDAD

Descripción de si la práctica ha sido replicada considerando los siguientes criterios:

- La práctica no se ha sistematizado para poder ser replicada en otros lugares.
- Se ha sistematizado el proceso de la práctica para poder ser replicable, sin embargo aún no se ha transferido.
- La práctica ha sido transferida dentro del mismo territorio.
- La práctica ha sido transferida en otros lugares o regiones.

A nivel de la CAPV, MIRADA ACTIVA está siendo transferida en **Donosti-San Sebastián dentro de uno de los proyectos tractores en el marco de Donosti Lagunkoia**, una Comunidad que cuida, que persigue articular en los entornos de proximidad y vida cotidiana, relaciones de colaboración para el reconocimiento, apoyo y cuidado a las personas mayores, especialmente a las más frágiles. En este marco, los Servicios Sociales del Ayuntamiento, ha manifestado su interés por la puesta en marcha de esta iniciativa y, es por ello que a lo largo del presente año las 23 Asociaciones de Personas Mayores del municipio iniciarán este proceso.

En una de estas asociaciones y de manera experimental a principios del presente año se facilitó apoyo técnico y acompañamiento para la puesta en marcha de esta iniciativa y, tras varias sesiones de formación y cocreación con los miembros que conformaban el grupo de trabajo se establecieron los criterios que facilitaron el diseño, la planificación y la metodología a utilizar. Tras un periodo breve de reflexión y trabajo interno, actualmente cuentan con una carta de presentación e identificación para arrancar la fase de visibilización dentro del barrio de las personas en situación de fragilidad.

Una vez implementado Mirada Activa en esta asociación, Septiembre será la fecha elegida para iniciar el proceso en las otras 22 Asociaciones de Personas Mayores del municipio que utilizarán recursos metodológicos y de planificación adaptados a las especificidades propias de cada barrio y, en todo momento, acompañados por un profesional técnico que guiará su puesta en marcha.

Además, Servicios Sociales Integrados S. COOP. **tratará de replicar MIRADA ACTIVA** en otros municipios donde presta distintos y variados servicios. En este sentido, podría incluirse como una oferta más de actividad en:

- Los Programa ZAINDUZ que gestiona en diferentes municipios de Bizkaia (Mancomunidad de Uribe-Kosta, Amorebieta-Etxano, Abanto-Zierbena, Muskiz, Ugao-Miraballes y Zeberio enmarcado en el subprograma 1, Acciones, prestaciones y servicios de promoción de la autonomía personal dirigido a la población de 60 años en adelante
- El Centro Nagusi Aretoa: se trata de un Centro de ocio activo para personas mayores de Amorebieta-etxano.
- Asociaciones de persona mayores que gestiona en los municipios de Abanto-Zierbena y Amorebieta.

RECONOCIMIENTOS

Detallar si la buena práctica ha obtenido algún premio o reconocimiento.

MIRADA ACTIVA aparece ya como buena práctica en distintos foros dedicados al envejecimiento y atención a las personas mayores. Entre ellos destacan, el **Blog Envejecimiento en Red del Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España** donde se comparten experiencias innovadoras sobre envejecimiento y personas mayores

Además, Mirada activa está **adherido a la Red Euskadi Lagunkoia** puesta en marcha por el **Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco** con el objetivo de promover la participación ciudadana y del sector público, privado y social para desarrollar un movimiento de amigabilidad en el fomento de entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen. Dentro del catálogo de buenas prácticas de Euskadi Lagunkoia, **MIRADA ACTIVA** queda recogida en el área de **“Participación y tejido social”** cuya finalidad es promover la vida comunitaria y la ayuda mutua entre vecinos/as; en el área de **“Respecto e inclusión”** cuya finalidad es combatir los estereotipos negativos asociados a la edad, promover el buen trato y las relaciones entre generaciones; y en el área **“Participación ciudadana y empleo”** cuya finalidad es promover un sentimiento de ciudadanía y un empleo flexible.

ANEXOS Y ENLACES

Se indicará a continuación una relación de otros materiales que se remitan a la Red Euskadi Lagunkoia, así como de enlaces con información complementaria de la iniciativa propuesta. (Fotografías, vídeos, memorias, folletos, etc..).

Se incluyen los siguientes materiales:

- Memorias de las distintas ediciones del proyecto MIRADA ACTIVA (Castellano)
- Videos y fotos de difusión de la iniciativa (Castellano)