



CENTROS RURALES POLIVALENTES EN GIPUZKOA

1. Presentación

El presente informe parte del interés del Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa por recoger, describir y analizar la experiencia de los centros rurales polivalentes desarrollados en el Territorio Histórico de Gipuzkoa desde el año 2004. Para ello, el informe describe las características, el funcionamiento y los resultados obtenidos en los siete centros de este tipo que existen en la actualidad Gipuzkoa, y que se ubican en Bidegoian, Errezil, Antzuola, Elgeta, Zegama, Mendaro y Berastegi.

La descripción del modelo de centros rurales polivalentes y de su trayectoria se ha realizado, básicamente, mediante el análisis de los siguientes elementos:

- El impacto de los centros en la calidad de vida de sus usuarios, y en la oferta de servicios del entorno en el que se ubican.
- El esquema de funcionamiento, tanto en lo que se refiere a las actividades y programas de intervención, como a las cuestiones organizativas.

A partir de esa descripción, se identifican:

- Los principales elementos de buena práctica y los factores que en mayor medida influyen en un desarrollo adecuado de estos centros.
- Las dificultades con las que se ha enfrentado el modelo, y los retos principales que tiene planteados.
- El papel que puede jugar este tipo de centros en la atención a las necesidades sociales de la población rural a medio y largo plazo.

La metodología utilizada para la elaboración del texto final combinó la revisión documental con el trabajo de campo. En primer lugar, se llevó a cabo un breve análisis de la literatura especializada de cara a contextualizar la experiencia de los centros rurales polivalentes guipuzcoanos en el ámbito de los servicios sociales y en el de la atención diurna a personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia. Una vez realizada esa revisión, el trabajo de campo consistió en visitas a los diferentes centros rurales polivalentes en los que se entrevistó, mediante un cuestionario semiestructurado, a:

- usuarios/as de los centros;
- familiares;
- personal de atención directa y/o responsables de las empresas prestadoras del servicio;

- personal de los servicios sociales municipales de los ayuntamientos en los que se ubican los centros.

Una vez realizadas todas las visitas, se realizó un grupo de discusión en el que participaron siete profesionales de los distintos centros y ayuntamientos implicados en el modelo, así como un representante de la Diputación Foral, al objeto de discutir y poner en común las principales cuestiones que se habían recogido en las entrevistas realizadas en los centros.

El informe ha sido realizado por el SIIS Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía Careaga a instancias del Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

2. El medio rural

2.1. Características específicas

El importante proceso de urbanización producido en la Comunidad Autónoma de Euskadi en el siglo XX ha provocado un progresivo despoblamiento y envejecimiento de las áreas rurales, si bien cabe pensar que en los últimos años las tendencias están cambiando debido, entre otros aspectos, a la mejora en las comunicaciones con las áreas urbanas. La situación de las zonas rurales ha mejorado notablemente en las últimas décadas, gracias, entre otros factores, a las políticas de desarrollo que han implementado las distintas Administraciones: inversiones en infraestructuras viarias y de comunicaciones, equipamientos sociosanitarios y educativos, fomento del empleo mediante el establecimiento de pequeñas industrias y empresas de servicios...

Sin embargo, los servicios sociales parecen haber tenido en el entorno rural un menor desarrollo que las políticas enfocadas hacia el mercado laboral y el crecimiento económico. Hasta la puesta en marcha de los centros rurales polivalentes, los servicios que se planteaban en el ámbito rural tenían generalmente las mismas características que los urbanos, y no se tomaban en cuenta las especificidades del entorno al que se dirigían y las necesidades concretas del tipo de población, en un marco, además, en el que las necesidades de atención sociosanitaria no siempre se manifiestan en forma de demanda de cuidados formales.

La población rural tiene una elevada tasa de envejecimiento. También se distingue por una mayor tasa de soltería y masculinidad con respecto a las áreas urbanas. Ambos elementos pueden provocar una mayor vulnerabilidad frente al riesgo de exclusión, dependencia o desprotección, en el caso de las personas solteras por la eventual ausencia de una red familiar que pueda prestar una ayuda informal en caso de necesidad, y en el de los hombres viudos, por una cierta 'discapacidad cultural' para las tareas domésticas y el cuidado personal. Además de ello, la población rural suele ser, en general, más reacia a demandar ayuda externa en situaciones de necesidad, ya sea por el desconocimiento de la labor de los servicios sociales y de su derecho a utilizarlos, o por una sensación de vergüenza resultante de una mentalidad en la que este tipo de necesidades se entienden como asuntos que deben abordarse exclusivamente en el seno de la familia. Efectivamente, la intervención de terceras personas en las labores de cuidado de un familiar dependiente puede verse, en muchas ocasiones, como una injerencia en el espacio privado y como una muestra de la incapacidad de la familia para hacerse cargo de la situación. Si en el entorno urbano este sentimiento de culpa puede tener un impacto reducido, en las áreas rurales sus efectos son sin duda mucho más evidentes.

Además, en el caso en el que la persona usuaria tenga que sufragar una parte de los gastos de dicho cuidado, se observan grandes reticencias a la hora de destinar parte de sus ahorros – aunque se trate de una parte mínima– a servicios que incrementen su calidad de vida. En un contexto determinado por la ética del trabajo y la cultura del sacrificio, las personas viven generalmente para trabajar. Los habitantes del medio rural suelen ganar menos que los del me-

En las áreas rurales, la intervención de terceras personas en las labores de cuidado de un familiar dependiente puede verse como una injerencia en el espacio privado y como una muestra de la incapacidad de la familia para hacerse cargo de la situación.

dio urbano, pero también gastan menos y ahorran mucho más, puesto que para ellos el dinero no tiene solamente un valor económico, sino que ofrece sosiego y estabilidad para afrontar al futuro sin inquietud. Todas estas ideas y actitudes –todavía hoy sólidamente ancladas en el imaginario rural– repercuten profundamente en la capacidad de actuación de los servicios sociales, puesto que representan una clara barrera de acceso, haciendo que las y los trabajadores sociales se vean obligados a responder a demandas potenciales, latentes pero no claramente manifestadas, y no tanto a las necesidades expresas de la población.

2.2. Ventajas que ofrece trabajar en el medio rural

Los servicios sociales rurales comparten muchas características con los situados en áreas urbanas, pero también presentan elementos que los distinguen y que merecen una atención especial por parte de los estudios de investigación y las Administraciones. Aunque existan notables dificultades para acercar los servicios sociales a los habitantes del entorno rural, una vez logrado el objetivo, el trabajo en este medio ofrece ventajas con respecto a los servicios urbanos. Las más importantes son la atención personalizada y la individualización de las intervenciones, que se consigue gracias a un mayor conocimiento de los usuarios de los servicios por parte de las trabajadoras sociales –derivado de las relaciones más estrechas que se gestan en los núcleos con una menor densidad de habitantes– y gracias a la disponibilidad del personal para atender a cada usuario de los servicios con mayor dedicación que en el medio urbano, por tener instalaciones de menor tamaño.

Aunque existan notables dificultades para acercar los servicios sociales a los habitantes del entorno rural, una vez logrado el objetivo, el trabajo en este medio ofrece ventajas con respecto a los servicios prestados en el medio urbano.

En los servicios rurales, frente a los urbanos, se habla a menudo de 'familia' cuando quiere describirse la relación entre personal y usuarios, que el tiempo hace muy cercana. La relación es, para bien y para mal, más cercana, individualizada y estrecha.

Otra de las ventajas de trabajar en el medio rural es el 'boca a boca'. Efectivamente, los habitantes de núcleos reducidos, en los que todos se conocen, confían mucho en la palabra de sus vecinos a la hora de valorar las bondades de un servicio; así, si alguna persona allegada les recomienda un recurso en especial, su acercamiento al mismo será más fácil que si conocen únicamente la versión de la trabajadora o el trabajador social –aunque hay que señalar que las ventajas del 'boca a boca' pueden tener también el efecto contrario, dependiendo de qué vecino sea el que les proporcione la información–. La información siempre llega mejor al receptor si existe un referente personal.

En definitiva, en ámbitos tan restringidos, las especificidades de la persona cobran una importancia mucho mayor de la que puede dárseles en servicios sociales que tienen que atender a la población de municipios grandes, en los que el personal rota constantemente y establecer relaciones estrechas con los usuarios del servicio se convierte en una tarea más difícil.

2.3. Principales obstáculos para el desarrollo de los centros

La utilización de los servicios sociales en el ámbito rural se enfrenta con tres obstáculos principales:

- Los recursos disponibles son a menudo más limitados que en el medio urbano.
- La población no está tan habituada a que sus necesidades sean cubiertas por las administraciones públicas o por personas ajenas a la familia.
- La dispersión de la población y de los núcleos en los que se concentra la población exige un esfuerzo logístico y organizativo considerablemente mayor que en el medio urbano, lo que implica un coste más elevado.

Las comunidades rurales, al contrario de lo que suele pensarse, no son homogéneas, y lo rural ya no es sinónimo de agrario. Por ello, el acercamiento a los servicios sociales rurales tiene que empezar por sus bases –por comprender las necesidades concretas que presenta el contexto, teniendo en cuenta las diferencias entre los individuos–, igual que se hace con los servicios sociales del medio urbano. En base a lo expuesto más arriba, puede decirse que, más que a demandas expresas, las y los trabajadores sociales deben responder a una serie de necesidades latentes. Los habitantes del medio rural no acuden a los servicios sociales o lo hacen únicamente en los casos en los que, debido a la gravedad de la situación, consideran que no

les queda otra posibilidad. Por lo tanto, necesitan una atención profesional basada en un modelo de búsqueda, esencialmente proactivo.

Con respecto a las personas dependientes, las barreras específicas con las que se encuentran en el medio rural son:

- Culturales y sociales, asociadas a la compasión y la estigmatización.
- Vinculadas a las condiciones de la vivienda rural, que suele estar poco preparada para garantizar una óptima calidad de vida en las personas con limitaciones.
- Vinculadas al entorno, por las dificultades de acceso, utilización y disfrute de determinadas instalaciones.
- Vinculadas al transporte, especialmente al público, que no suele estar adaptado para estas personas.
- Vinculadas a la interacción con el entorno y al uso de las nuevas tecnologías.

Estos obstáculos en su vida cotidiana provocan que las personas con dependencia que viven en el ámbito rural tiendan a sentirse aisladas, generando un descenso en su bienestar tanto físico como psíquico, con efectos muy negativos en su calidad de vida. Los servicios sociales diseña-

dos y planificados específicamente para el medio rural y adecuados a las dificultades que en él se dan, son una herramienta de gran utilidad para paliar estas situaciones y ofrecer a las personas con limitaciones una vida lo más plena y satisfactoria posible.

3. Los centros rurales polivalentes en Gipuzkoa, un modelo de flexibilidad

3.1. Centros rurales polivalentes

Como se ha señalado ya, los servicios sociales desarrollados en las últimas décadas en nuestro entorno han seguido un modelo predominantemente urbano. Esta inadecuación de la oferta de recursos, junto a los condicionantes culturales ya señalados, ha contribuido a que los cuidados que precisan las personas dependientes del medio rural recaigan de forma casi exclusiva en la familia. Las residencias, los centros de día o los centros sociales suelen ubicarse en localidades más pobladas, por lo que es frecuente que las zonas rurales tengan un bajo desarrollo de este tipo de dispositivos, la mayoría de las veces diseñados a imagen y semejanza de los implantados en el medio urbano. Los expertos señalan que, dado que las personas que viven en núcleos rurales tienen necesidades particulares, los programas que se les ofrezcan tienen que ser diferenciados y específicos, y cumplir con cuatro requisitos fundamentales: flexibilidad, innovación, integralidad y participación (Rodríguez, 2004).

Los proyectos deben ser innovadores, porque la experiencia ha demostrado que reproducir los modelos que funcionan adecuadamente en la ciudad no asegura que resulten viables en el en-

Centro rural polivalente:
Centro de recursos sociales enclavado en el medio rural, dirigido a la atención de personas que presentan diversas necesidades de atención en actividades de la vida diaria

torno rural. En este medio es de vital importancia –más aún si cabe que en el entorno urbano– la flexibilidad para poder dar respuesta a las necesidades concretas y cambiantes de la población. Además, como en cualquier otro ámbito de intervención, la planificación de los servicios debe ser de carácter integral, con actuaciones basadas tanto en la promoción del envejecimiento activo y la participación social de las personas mayores y/o dependientes, como en el desarrollo de servicios de proximidad que permitan dar apoyo a las personas en situación de dependencia sin salir de su entorno físico y relacional. Por último, las iniciativas que se promuevan tienen que buscar la participación de las personas a las que van dirigidas, como sujetos activos del proceso que van a llevar a cabo.

Frente a recursos específicos y dispersos en el espacio, los centros rurales polivalentes son una alternativa válida para la provisión de servicios de atención personal, puesto que coordinan e integran distintos recursos –alojamiento, atención de día, servicios a la comunidad y centro social– en un mismo dispositivo, lo que permitirá un trabajo más coordinado y eficiente. Aunque no puede hablarse de un diseño estandarizado en este tipo de centros, sí se caracterizan por integrar distintos servicios de atención a personas en situación de fragilidad o dependencia, y proporcionar un espacio que permita la relación social y el desarrollo de proyectos de dinamización y participación social. Otra de sus ventajas es que pueden albergar otros recursos o servicios de atención comunitaria en el mismo edificio, lo cual posibilita la coexistencia de apoyos y fomenta la cooperación entre diferentes sistemas, instituciones y organizaciones.

Al contrario de lo que ocurre en gran parte de los recursos del mapa actual de Servicios Sociales, los centros rurales polivalentes no se conciben como exclusivos para las personas mayores, sino que atienden a las necesidades de personas muy diversas, ya sea por problemas psicosociales o por discapacidad. Esta concepción supone una apuesta por el principio de inclusión, puesto que evita generar servicios que provoquen la segregación. Además, optimiza el uso de los servicios y su eficiencia, evitando las dificultades que los centros aislados suelen tener en cuanto a su viabilidad. Se trata de servicios que generan empleo y contribuyen a mantener a la población en la zona, lo que puede suponer un elemento dinamizador de primer orden para estos territorios.

3.2. Centros rurales polivalentes en Gipuzkoa

El programa Hurbiltzen de la Diputación Foral de Gipuzkoa se puso en marcha en el año 2003, con el objetivo de reforzar los servicios sociales en los municipios rurales, centrándose en las personas con discapacidad y las personas mayores. Las señas de identidad del programa fueron:

- Consenso y participación
- Estabilidad y flexibilidad
- Claridad en los objetivos y corresponsabilidad

En el marco de ese programa, y concretamente en el ámbito de la integración social para personas mayores, se partía de la base de que los centros residenciales son el último de los recursos demandados por las personas mayores del medio rural, que valoran especialmente, como todas las personas mayores, su mantenimiento en el propio domicilio y en su entorno habitual. En cuanto a los centros de día, tener que salir de casa a diario no encaja en el estilo de vida que tradicionalmente han llevado las personas mayores del medio rural, como ya se ha señalado. Pero además, cuando se creó el programa Hurbiltzen, la ubicación de los centros de día, por lo general en municipios próximos de mayor tamaño, suponía para la personas mayores la salida de su entorno, además de obligarles a realizar largos desplazamientos a diario.

Estas fueron las razones principales para plantear una atención diurna que pudiera prestarse en el propio municipio, o lo más cerca posible, y que ofreciera la flexibilidad necesaria para la población del medio rural. Asimismo, se planteó ofrecer viviendas tuteladas para personas autónomas con dificultades para permanecer en sus hogares, principalmente hombres solos con problemas de integración social y/o de atención personal. Este perfil predominante limitaba mucho la oferta del servicio, puesto que la necesidad pasaba de la simple a tutela al apoyo y la supervisión constante. Por ello, la integración de ambos servicios en un espacio compartido podría facilitar la labor del personal y el consiguiente bienestar de la población atendida.

En septiembre de 2004, por iniciativa de la Diputación Foral de Gipuzkoa, se puso en marcha el centro rural polivalente de Errezil, de ocho plazas, al que seguiría, tres meses después, la apertura del centro de Bidegoian, con doce plazas, ambos pertenecientes a la mancomunidad

de Saiaz. El objetivo principal que se marcaron estos centros fue el de posibilitar el mantenimiento en su entorno de las personas con limitaciones en su autonomía física, psíquica y/o social. En esta línea, en 2006 se abrieron los centros de Elgeta, con siete plazas, Zegama, con diez, y Mendaro, este último con el total de sus quince plazas cubiertas desde el principio. Un año más tarde, en 2007, se puso en marcha el centro de Berastegi, con veinte plazas, el mayor número hasta el momento. El último centro de este tipo que abrió sus puertas en Gipuzkoa fue el de Antzuola, en septiembre de 2008, que cuenta con diecinueve plazas y está ubicado en un edificio de nueva construcción que comparte sus instalaciones, entre otros, con la biblioteca municipal.

En mayo de 2011, Gipuzkoa cuenta por tanto con un total de siete centros rurales polivalentes, situados en los municipios de Bidegoian, Errezil, Zegama, Elgeta, Antzuola, Mendaro y Berastegi. Los centros de Bidegoian y Errezil pertenecen a la mancomunidad de Servicios Sociales de Saiaz y los de Antzuola y Elgeta pertenecen a la de Bide Berri.

Los objetivos más específicos de estos centros en el ámbito individual y familiar son:

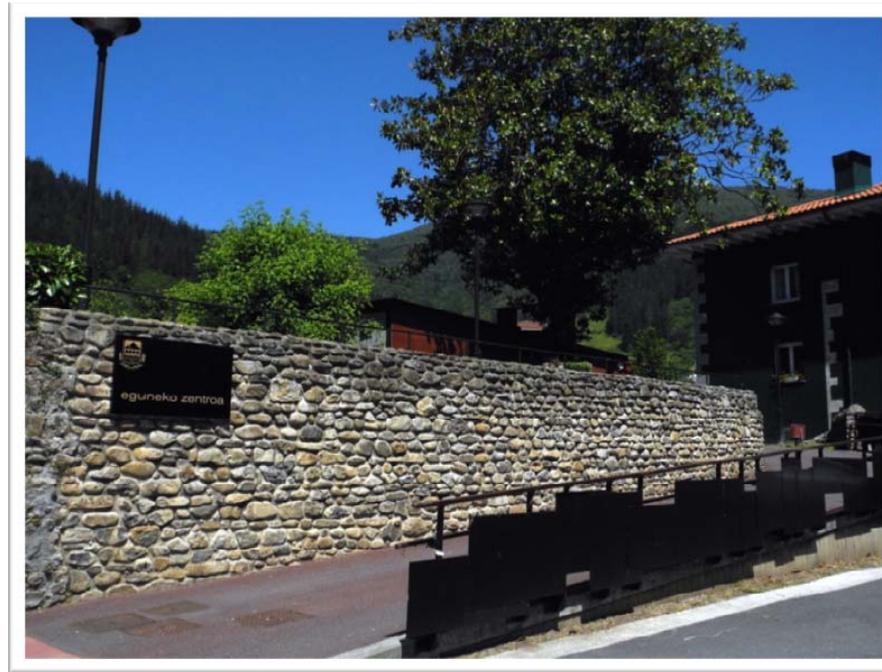
- Prestar una atención de calidad.
- Fomentar el mantenimiento de la autonomía y las relaciones sociales de la persona para paliar estados de soledad, aislamiento y abandono.

- Apoyar a la familia en las labores de cuidado.
- Prevenir y retrasar el deterioro de la persona para evitar su institucionalización y el consecuente desarraigo de su medio habitual.

Y en el ámbito comunitario:

- Convertir los centros rurales polivalentes en centros de referencia que faciliten la organización de los servicios sociales en el medio rural.
- Potenciar la dinámica social del municipio.
- Favorecer el acercamiento y la normalización de las prestaciones sociales.

Aunque no existe una normativa específica que regule este tipo de centros, sí existen normas con respecto a los servicios básicos que se ofrecen en ellos. Todos los centros rurales polivalentes del Territorio Histórico de Gipuzkoa cuentan con dos servicios principales: las viviendas tuteladas y el centro de día. La filosofía de los centros rurales se basa en la flexibilidad y en la adaptación a las necesidades y los recursos existentes. Por ello, la forma de prestación de algunos servicios importantes como la comida, el transporte o la limpieza puede variar entre los centros.



Acceso al centro rural polivalente de Mendaro

El servicio de **vivienda tutelada** está dirigido a personas que presentan limitaciones físicas, psíquicas y/o sociales, y que con una atención ligera pueden desarrollar una vida autónoma. En concreto, las personas usuarias de este servicio deben presentar como mínimo una de las situaciones siguientes:

- Carecer de vivienda o residir en una que no cumpla con las condiciones de habitabilidad y/o tenga barreras arquitectónicas que impidan a la persona llevar una vida normalizada.
- Tener problemas de soledad o psicológicos que hagan recomendable una supervisión e intervención de carácter ligero.
- Carecer de familia o tener relaciones familiares conflictivas.
- Tener una situación económica deficiente que impida a la persona hacer frente a los gastos necesarios para tener una vida normalizada.
- Encontrarse en situación de riesgo y/o inseguridad personal, social y/o familiar.

Asimismo, debe tratarse de personas que puedan desarrollar de forma independiente actividades cotidianas tales como la alimentación, el vestido, el aseo y la higiene personal, así como la movilidad y el desplazamiento dentro y fuera de la vivienda. Y en cuanto al aspecto comportamental, los centros se orientan a personas que no presenten problemas graves de convivencia, capaces de respetar las normas y las obligaciones que implica el servicio.

El **centro de atención diurna**, por su parte, está dirigido a las personas dependientes que precisan ayuda para su higiene, alimentación y movilidad, y que pueden presentar dificultades en su estado psíquico sin que tengan problemas graves de comportamiento. Este recurso también tiene un beneficiario indirecto: la familia de la persona dependiente, que reduce considerablemente su carga cotidiana, lo que facilitara que pueda evitarse o retrasarse un posible ingreso residencial debido a la sobrecarga de las personas cuidadoras.



Fachada del centro rural polivalente de Berastegi

3.3. Un servicio novedoso en un entorno difícil

La puesta en marcha de los centros rurales polivalentes guipuzcoanos fue complicada, principalmente por la falta de modelos y por su carácter de proyecto piloto. En la mayoría de los

municipios no había además una demanda manifiesta, claramente expresada, antes de abrir, por lo que la planificación tuvo que hacerse sobre la base de una demanda potencial y unas necesidades de atención detectadas por las personas –trabajadoras sociales, personal sanitario, párrocos, etc.– que trabajan en contacto con esa población. En esas circunstancias, la implicación de las trabajadoras sociales promotoras de la iniciativa fue máxima. Desde la supervisión de las obras, la compra de material o el diseño de las actividades, se embarcaron en un proyecto que habría de ser, como ellas afirman, “como un hijo”.

En algunos de los municipios se llevaron a cabo estudios para analizar la demanda en función del número de personas mayores que habitaban en el territorio. Sin embargo, como pronto se puso de manifiesto, la cantidad de personas mayores que residen en el medio rural no se relaciona automáticamente con el uso efectivo de los recursos dirigidos a ese colectivo. Así, mientras en algunos casos la apertura del centro vino acompañada de una lista de espera para entrar, en la mayoría de los centros los inicios fueron difíciles por la escasa demanda registrada.

Los principales elementos que han influido en los problemas de demanda de estos servicios en los últimos años han sido:

- *Culturales: el peso del qué dirán*

En el medio rural, lo más habitual es que la red familiar se haga cargo de las personas mayores hasta el momento de su fallecimiento, en el propio hogar. Hay un gran número

Mientras en algunos casos la apertura del centro vino acompañada de una lista de espera para entrar, en la mayoría los inicios fueron difíciles por la escasa demanda

ro de mujeres que no trabajan fuera de casa, y consideran que es su obligación ejercer como cuidadoras de sus mayores. El hecho de que se trate de núcleos familiares más amplios que en las zonas urbanas, y que las relaciones vecinales sean más estrechas, también les permite organizarse para poder atender tanto al cuidado como al resto de obligaciones de la vida cotidiana. Existe, tras esta realidad, una cierta sensación de culpabilidad por el uso de estos recursos que 'descargan' a las personas cuidadoras.

- *Económicos: el impacto del copago y de la crisis*

La crisis económica ha pasado factura en todos los hogares en mayor o menor medida. Gran parte de los centros rurales polivalentes han advertido una disminución de la demanda de plazas en los últimos tres o cuatro años, que atribuyen en gran parte a los problemas económicos que la crisis ha podido acarrear. Además, el hecho de que el desempleo haya sido la consecuencia más notable de la nueva situación económica ha provocado que miembros de las familias hayan salido del mercado laboral, lo que les permite una mayor disponibilidad para el cuidado de su familiar durante todo el día. Esta situación se entronca con la creencia de que, si no se tiene trabajo fuera de casa, no es admisible llevar a la persona mayor a un centro de día y desatender esa responsabilidad propia. El hecho de que estas personas cuenten en ocasiones con un cierto nivel de patrimonio, y que éste compute a la hora de establecer el nivel de copago, también ha podido tener consecuencias a la hora de detraer la demanda.

- *Asistenciales: 'competencia' de las prestaciones económicas de la Ley de Dependencia.*

Las ayudas para personas cuidadoras promovidas por la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y a las familias han sido un aliciente para que personas de familias con dependientes a su cargo (principalmente mujeres) hayan optado por quedarse en su hogar al cuidado de su familiar en lugar de demandar otros servicios de atención directa. Llevar a la persona dependiente a un centro de día reduce el porcentaje de la ayuda que concede la Ley a las personas cuidadoras, lo cual es también un obstáculo importante para que algunas familias se decidan a utilizar estos servicios, porque consideran que la prestación económica les sirve de mucha ayuda, sin tener tanto en cuenta el beneficio personal que podría suponer el centro de día tanto para ellos como para la persona dependiente.

- *El carácter particular de la vida en los caseríos*

La vida en el caserío tiene una actividad constante, tanto dentro como fuera de la casa, en las tareas de la huerta o en el cuidado de los animales. Las personas que trabajan en el caserío, al contrario de las del medio urbano, no se jubilan nunca y viven el ocio de otra forma. Si acaso, reducen su actividad a medida que pasan los años y su salud se resiente, pero es normal que terminen su vida manteniéndose en activo. También es habitual la resistencia a los horarios fijos, derivada de una vida autónoma e independiente, y la sensación de encarcelamiento en lugares cerrados después de haber pasado

toda una vida en el exterior. En definitiva, los servicios del centro rural polivalente – especialmente el centro de día– pueden suponer un cambio de vida demasiado radical para las personas acostumbradas a la rutina en el caserío. Su percepción es que no encontrarán en estos centros su principal ocupación ni sus aficiones, que les será muy difícil compartir espacios cuando han vivido la mayoría del tiempo en soledad, y que la participación en ese tipo de servicios los obligará a desplazarse de su espacio natural, en el que tan cómodos se sienten.

- *Falta de medios técnicos para salir del hogar*

Aunque no es uno de los problemas principales que se han detectado en la mayoría de los servicios, las responsables de algunos centros apuntan a que en su municipio hay numerosas viviendas que no cuentan con ascensor, por lo que las personas con problemas de movilidad se encuentran con grandes dificultades para salir a la calle, lo que supone un importante obstáculo para que acudan a diario al centro rural. A pesar de las facilidades de transporte que se ofrecen a los usuarios de los centros polivalentes, la adecuación de la propia vivienda puede resultar, por lo tanto, de suma importancia a la hora de tomar la decisión, teniendo en cuenta que los problemas de acceso tendrán que superarse un mínimo de dos veces al día, con la incomodidad que ello puede suponer para la persona dependiente. Igualmente, la propia duración del transporte entre el domicilio y el centro puede suponer una complicación añadida.

Parece en cualquier caso que, en los últimos años, ese sentimiento de vergüenza o culpabilidad al que se hacía referencia ha dejado de ser el principal obstáculo para acudir a los centros rurales polivalentes, y cada vez se extiende más la idea de que un servicio de estas características es positivo (si bien, a menudo, se considera positivo para otras personas, pero no para uno mismo).

En efecto, muchos de los usuarios potenciales y sus familias creen que las personas que acuden al centro tienen un grado de demencia tan elevado que no pueden interactuar o no pueden moverse, y consideran que su situación o la de sus allegados no es tan negativa como para utilizar el servicio. Es una idea ligada a la concepción del centro de día como un lugar en el que pasar el tiempo fuera del hogar familiar para ofrecer descanso a los cuidadores, pero que no tiene en cuenta la labor que hace en beneficio del bienestar de la persona y en el retraso de la pérdida de capacidades cognitivas y de movilidad. El centro de día, al igual que los servicios residenciales, tiende a asociarse más a la imagen de un aparcamiento que a la de una escuela para personas mayores, en la que participan, se mantienen activas y se relacionan con otras personas.



Usuaris y personal del centro de día de Elgeta

En los municipios de pocos habitantes, todos y todas se conocen, y las relaciones personales tienen mucho peso, tanto en el ámbito individual como en el familiar. Así, un problema ocurrido entre dos familias décadas atrás puede romper la relación entre sus miembros y los descendientes de éstos a lo largo de varias generaciones. Estos problemas también se perciben a la hora de entrar en un centro: que la persona tome la decisión de acudir o no hacerlo dependerá en gran parte de quiénes sean los usuarios que acuden antes que ella; la relación que tenga con ellos y la reputación que tengan esos usuarios en la población repercutirá en su

aceptación o rechazo del servicio. Y lo mismo ocurre con el personal de los centros: las cuidadoras o cuidadores de la zona, a los que las personas mayores conocen desde siempre, y con los que les es más fácil comunicarse por los referentes que tienen en común, pueden ofrecer una confianza mayor a los usuarios potenciales a la hora de tomar la decisión de acudir a un servicio de este tipo, en el que las relaciones entre personal y usuarios son muy estrechas.

Pero más allá de la percepción de las personas mayores sobre la utilidad de los centros rurales polivalentes, la opinión de sus familiares es fundamental. Se ha dado incluso el caso de que, a pesar de los deseos de la persona de acudir al centro, o contra la insistencia de su médico sobre las bondades del recurso para mejorar la situación de la persona, su familia no lo admita. El principal obstáculo para los familiares se relaciona con un cierto sentimiento de culpa y con la idea de que cuidar de los mayores en el hogar familiar es su obligación –particularmente en el caso de las mujeres, que tradicionalmente han sido, y siguen siendo, las responsables de las tareas del cuidado–. La sensación de abandonar a la persona dependiente, de deshacerse de ella, es común entre los cuidadores principales, incluso entre aquellos que finalmente han optado por utilizar este tipo de servicios por no poder atender a su familiar durante todo el día. El remordimiento está presente, aunque reconozcan que el servicio ha mejorado la vida de su familiar y la suya propia.

Asimismo, el hecho de que se trate de familias de un tamaño considerable hace más fácil que sus miembros se organicen para hacer turnos y así atender a la persona en el propio hogar. Sin embargo, situaciones de este tipo pueden provocar la sobrecarga de los cuidadores, lo cual

a la larga perjudicará también a su relación con la persona dependiente, que puede llegar a ser considerada como un peso en sus vidas. Por último, la identificación de los centros de día con los servicios residenciales es muy habitual, lo que implica una desventaja para estos centros: sus aspectos positivos no se perciben adecuadamente y se consideran a veces un lugar en el que pasar la última etapa de su vida, sin tener en cuenta que en ellos se hace un trabajo de rehabilitación tanto psíquica como física muy importante. La difícil adecuación de las actividades de los centros a la vida de un colectivo peculiar, con una trayectoria vital en el exterior, en un medio que les ofrece tanto trabajo como distracción, puede provocar también que sus familiares rechacen la opción del centro de día o del piso tutelado, porque consideran que será un cambio negativo para la persona.

3.4. Principales estrategias para atraer a nuevos usuarios

La información es la primera condición para poder acceder al sistema de servicios sociales. Pero el alto índice de aislamiento social y personal que se da en el entorno rural, debido a que muchas personas residen solas o a la dificultad que presentan algunas de ellas para tener una vida social, deriva en la falta de información sobre los recursos públicos que tienen a su disposición y en el recelo ante su utilidad. Las personas mayores, a veces, consideran que el apoyo que se les ofrece desde los Servicios Sociales es una muestra de misericordia en lugar de un

derecho que les corresponde, y el desconocimiento de los servicios que pueden utilizar provoca a menudo ideas negativas basadas en informaciones muchas veces tergiversadas.

Estos problemas para atraer a nuevos usuarios han obligado a las trabajadoras sociales de los municipios y a las coordinadoras y demás personal de los centros a promover estrategias de 'captación' de diferente índole, basadas en las propias ideas y sin seguir un patrón marcado por las Administraciones, aunque en todos los casos con la convicción de que lo más adecuado es informar de manera directa o por medio de personas en las que los habitantes del municipio o la mancomunidad tengan depositada su confianza. Las principales estrategias utilizadas en los centros rurales polivalentes de Gipuzkoa han sido:

- *Jornadas de puertas abiertas*

Todos los centros rurales polivalentes han realizado esta actividad alguna vez desde su apertura, aunque la periodicidad con la que se celebran varía de un municipio a otro. En general, resulta difícil atraer a mucho público a este tipo de presentaciones; por eso, en algunos casos se han tenido que buscar nuevas estrategias para llegar al mayor número de usuarios potenciales y a sus familiares.

En Elgeta, donde año tras año se han encontrado con un reducido número de personas que acudían a las jornadas de puertas abiertas, optaron por hacer la última convocatoria en el hogar de los jubilados, puesto que es allí donde está el mayor número de usuarios potenciales del servicio, que podrían necesitarlo tanto en la actualidad como en un futuro no muy lejano.

La idea con la que trabajaron consistió en que el objetivo principal de las jornadas era la presencia de público, y si éste no venía al centro, había que ir a buscarlo. Tienen intención de repetir esta acción en próximas jornadas informativas de puertas abiertas, y también de trasladar las jornadas a cualquier lugar en el que puedan informar al mayor número de usuarios y usuarias potenciales.

- *Distribución de información mediante folletos o cartas personales*

La mayoría de los centros han editado trípticos con información sobre sus servicios, que han sido distribuidos entre la población. Pero teniendo en cuenta que se trata de servicios adaptados a las necesidades individuales, ha sido más necesaria la comunicación personalizada en forma de cartas, haciendo especial hincapié en los hogares que han solicitado la valoración de dependencia para alguno de sus miembros.

- *Visitas a los domicilios*

Las trabajadoras sociales realizan habitualmente visitas a los domicilios de los municipios en los que actúan. Incluso, en el caso del centro rural polivalente de Berastegi, y ante la escasa demanda registrada en su etapa inicial, tanto la trabajadora social como la coordinadora del centro y el alcalde del municipio hicieron visitas a todos los usuarios potenciales del servicio, casa por casa, para explicarles de su funcionamiento.

- *Entrevistas en los medios de comunicación locales*

El papel relevante de los medios de comunicación como transmisores de información ha sido utilizado en algún caso como una opción válida para que las personas del municipio o la mancomunidad conocieran este servicio, a través de entrevistas a sus responsables. Además, cuando se han promovido diferentes actividades especiales con los usua-

*El centro rural polivalente de **Mendaro** acoge cada viernes por la tarde la misa de una de las parroquias del municipio, a la que acuden tanto las personas usuarias del centro como otros vecinos. Dado que la iglesia está ubicada justo delante del centro, se decidió llevar a cabo esta iniciativa para abrir las puertas del centro y conseguir que las personas usuarias y las que no lo son compartan un espacio de relación, así como para animar a la población a entrar en el centro y poder ver que en él los usuarios están correctamente atendidos y realizan numerosas actividades.*

rios dentro o fuera de los centros polivalentes, se ha procurado que los medios de comunicación estuvieran presentes para ofrecer un testimonio al resto de la ciudadanía.

- *Actividades dirigidas al conjunto de la ciudadanía en el propio centro.*

Los centros rurales polivalentes son vistos, a menudo, como espacios cerrados pensados para personas que están en malas condiciones de salud, y que pasan las horas en ellos como medida para no resultar una carga en casa. Por ello, es muy importante hacer partícipe a la ciudadanía de lo que ocurre dentro de los centros, para que pierdan sus miedos y sus prejuicios sobre la situación de las personas usuarias. La mejor manera de hacerlo, además de las jornadas de puertas abiertas, es la organización de actividades dirigidas al conjunto de la población en las instalaciones del centro, y compartiendo el espacio con sus usuarios.

*El centro de día de **Berastegi** se puso en marcha en 2007, con una disponibilidad de 20 plazas –seis concertadas y 14 privadas– y una sola usuaria. Unos meses antes se había realizado un estudio sobre la demanda potencial del centro en el que se destacaba que de los cerca de 1.000 habitantes que tenía la población, más de 200 eran mayores de 75 años, y que concluyó que había suficiente demanda latente como para abrir un centro de esas características.*

Ante la falta de usuarios en la apertura, se diseñó un plan estratégico entre la empresa encargada de la gestión del centro, la trabajadora social del Ayuntamiento y el alcalde de la población, en el que se tomó como base el citado estudio, se valoraron los perfiles y fueron casa por casa a promocionar el centro entre la población dependiente y sus familias. Pero la iniciativa no tuvo éxito. En estos años han llegado a tener un máximo de cuatro personas usuarias, porque se amplió el servicio a dos pueblos cercanos – Berrobi y Elduaen– a pesar de no constituir una mancomunidad; pero desde hace cerca de un año sólo queda la usuaria con la que se inauguró el centro en 2007, lo que hace que los gastos de mantenimiento que provoca un local de estas características resulten insostenibles y la Diputación haya decidido cerrar sus puertas, manteniendo el servicio de viviendas tuteladas.

- *Relación con otras entidades o personalidades influyentes en el municipio*

Las poblaciones más pequeñas siguen dando un valor especial a algunas figuras, como el párroco o el médico. Su ayuda para la captación de usuarios ha sido en muchos casos de gran relevancia, debido a que las personas mayores tienen más confianza en ellos que en las trabajadoras sociales, en parte porque todavía no conocen bien en qué consiste la labor de los servicios sociales.

- *El programa Sendian de apoyo a las familias con personas mayores dependientes*

Los servicios que ofrece el programa, y principalmente el grupo de autoayuda, han resultado ser un buen marco en el que plantear a los familiares los beneficios del centro de día, tanto para la persona dependiente como para el bienestar de los cuidadores.

- *El servicio de Atención Domiciliaria (SAD)*

El Servicio de Atención Domiciliaria ha servido como enlace entre el cuidado en el hogar y el centro de día; los usuarios del SAD acceden a que una persona ajena a la familia entre en sus casas cada día, y van estableciendo lazos con ella. El hecho de que esa persona pertenezca a la misma empresa que gestiona el centro de día, e incluso que las trabajadoras algunas veces desarrollen su labor en los dos espacios, ofrece tranquilidad a los usuarios y a sus familias a la hora de dar el paso hacia el centro de día. Se trata

*El centro rural de **Antzuola** organiza anualmente un taller de memoria dirigido al conjunto de la población mayor de la localidad, que se lleva a cabo en las instalaciones del centro de día y conjuntamente con las personas usuarias. Los beneficiarios son también usuarios potenciales, si no en la actualidad probablemente en el futuro, pero lo más importante es que puedan conocer el funcionamiento del centro y ver la calidad de la atención que se ofrece a las personas usuarias. Además, los talleres de memoria mejoran la calidad de vida de las personas mayores y son una buena herramienta para reforzar su autonomía.*

de un proceso lento y difícil, porque es casi imposible lograr que una persona habituada a la vida rural pase de estar siempre en su casa a acudir al centro de día durante ocho horas de lunes a viernes. El SAD, así como la flexibilidad horaria del centro, son elementos importantes para facilitar el desarrollo de dicho proceso.

- *El 'boca a boca'*

En los municipios pequeños, el 'boca a boca' es una parte esencial de la transmisión de información. Puede servir como estrategia para promocionar el centro rural polivalente, sobre todo gracias a las opiniones de usuarios, familiares y también de las personas que han tenido la oportunidad de acceder al centro mediante las actividades programadas en él para todo el público y gracias a las jornadas de puertas abiertas.



Apartamento tutelado del centro rural polivalente de Berastegi

3.5. Impacto en las personas usuarias y en sus familiares

Los centros rurales polivalentes en Gipuzkoa han tenido relativas dificultades para su correcta implantación en el territorio, como hemos visto, probablemente debido a las peculiaridades del entorno en el que están ubicados. Sin embargo, lo más destacable de la experiencia, más allá de problemas y obstáculos, es el impacto que han tenido estos centros en sus usuarios y en los familiares de estos, y que se puede calificar a todas luces de muy positivo.

Una de las mejoras más evidentes es la referida a la alimentación, que en muchos casos tiende a estar descuidada en el hogar, tanto por las dificultades para cocinar como por haber mantenido durante años unos malos hábitos alimenticios. Entre otras situaciones, las trabajadoras sociales se han encontrado con casos de personas con graves problemas en su alimentación, que optaban por ingerir cada día el mismo alimento, sin variar nunca de dieta, o que lo consumían directamente del envase, sin cocinar.

Los cambios se perciben claramente en el peso corporal, que puede disminuir o aumentar en función de las necesidades que tuviera la persona. Pero también mejora el aspecto de la piel, la energía y el buen tono general. Una comida sana, equilibrada y caliente es el primer paso para adquirir un estado de bienestar integral. En algunos centros, como es el caso de Bidegoian y Errezil, a esto hay que añadirle que está terminantemente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas, dado que existe un amplio perfil de personas con problemas de alcoholismo. Lo más habitual es que la responsable de la alimentación en los centros sea una empresa de *catering*, que elabora menús variados y equilibrados para toda la temporada. En otros centros sin embargo la comida que se sirve a los usuarios –tanto del centro de día como de los pisos tutelados– es casera, y la elabora cada día una cocinera en el mismo centro, lo que agradecen especialmente los usuarios, que afirman que la alimentación que reciben les agrada porque son platos tradicionales y caseros, como los que se han tomado siempre en el pueblo.

Juani tiene 73 años y hace cuatro meses que es usuaria del centro de día. Su hija decidió que viniera después de que le operaran de un cáncer de mama y debido a sus problemas de rodilla, porque ya no podía ocuparse de las tareas de la casa. Para su marido, que es bastante mayor que Juani, era un esfuerzo demasiado grande ocuparse de la casa y de cuidar a su mujer. Al principio vino disgustada, porque pensaba que los usuarios del centro serían personas tristes, con problemas de demencia y con los que no podría mantener ninguna conversación. Sus amigas le siguen preguntando por qué viene al centro, si la mayoría de los usuarios no pueden comunicarse. Pero Juani dice sentirse más feliz que nunca. Lo que más le ha sorprendido ha sido la atención que le da el personal del centro. Afirma que siempre están pendientes de ella, que la duchan, le llevan a la comida a la mesa,... cosas que nunca se habría imaginado. Su calidad de vida ha mejorado enormemente, porque cuando estaba en casa no se preocupaba de sí misma, y ahora come más sano y hace sus ejercicios de gimnasia cada mañana, para perder los kilos de más y poder mejorar así sus problemas de rodilla. Juani ha tenido una vida muy dura, por problemas familiares que le han pasado factura a su salud, tanto física como mental. Pero ahora ha decidido estar tranquila y pensar en su propio bienestar. Dice que no puede pedir más, que se siente millonaria por el cariño que le dan en el centro de día y que nunca antes había tenido.

Al igual que la alimentación, una correcta higiene es una condición importante para una óptima calidad de vida. Las trabajadoras sociales se han encontrado en numerosas ocasiones con unas condiciones precarias de higiene en las personas antes de acudir al centro, tanto por problemas en la infraestructura de sus viviendas, de limitaciones físicas para asearse adecuadamente, o debidos al aislamiento social existente en numerosos hogares del medio rural, en el que la limpieza cotidiana puede no considerarse una necesidad primordial cuando se pasa el día en las tareas del caserío. Para paliar este tipo de situaciones, los centros rurales polivalentes son una opción acertada, puesto que los pisos tutelados pueden dar cabida a las personas autónomas con problemas de infraestructura en la vivienda, mientras que el centro de día ofrece a

sus usuarios el servicio de ducha, uno o más días a la semana, dependiendo del centro y de la situación concreta de cada persona, para que no tengan que hacerlo en sus casas. Aunque en algunos casos resulta muy difícil asear a las personas cuando llegan al centro, por problemas de vergüenza o de hábitos, hay que darles tiempo para que accedan a ello. Cuando se consigue, no se trata sólo de un baño sino de un momento de intimidad y respeto compartido entre las personas usuarias y el personal del centro, en el que la confianza crece, fomentando así el bienestar de los usuarios.

La vida en el caserío puede ser muy solitaria. El aislamiento físico, la dinámica de las labores cotidianas y la inexistencia del tiempo de ocio pueden llevar a las personas a tener más dificultades para relacionarse que las que se dan en el medio urbano. Cuando llegan a los centros, muchos usuarios muestran un comportamiento hermético, tanto en lo que respecta a los contactos verbales como al contacto físico. Llegan asustados y pueden incluso sentirse violentos por la atención que reciben por parte del personal, por sus palabras cercanas y sus muestras de cariño. Sin embargo, con el tiempo, gracias a las actividades que realizan y a las horas que pasan en compañía, empiezan a abrirse y su comportamiento social cambia de forma drástica. Conversan, sonríen e incluso son ellos mismos quienes buscan el contacto físico con el personal y con los propios compañeros. La sensación de soledad puede provocar numerosas alteraciones del estado anímico, como la apatía, la inseguridad, o diversos trastornos psicológicos.

Marisa es hija de Carmen, de 90 años y usuaria del centro de día desde hace un año. Carmen vive sola y hace una vida muy activa. Se encuentra bien físicamente, pero padece demencia senil en sus primeros estadios. Marisa no estaba muy convencida de si traer a su madre al centro de día sería una buena idea, porque prefería que pasase el día con ella en su casa, pero ahora reconoce que ha mejorado mucho gracias a los ejercicios para la memoria que hace en el centro. Además, aunque al principio Carmen no quería acudir, desde que entró en el centro nunca ha pedido marcharse, y dice que está "mejor que en casa". Marisa tampoco tenía tiempo para atender a su madre todo el día, porque tiene que encargarse de las tareas del hogar, y admite que en caso de no haberla traído al centro probablemente su madre se encontraría peor y estaría menos activa. Aun así, le ha costado mucho dar el paso, por afán de protección y por la sensación de deuda con su madre por haberla criado, y dice que todavía se siente culpable cuando Carmen se marcha cada mañana.

En ocasiones, debido a ese aislamiento social y a haber llevado siempre una vida independiente, adquirir compromisos y responsabilidades resulta una ardua tarea para las personas usuarias de los centros rurales polivalentes. La clave para conseguirlo es, sin duda, la flexibilidad, pero ellos también tienen que poner de su parte para adaptarse en la medida de lo posible a las normas del servicio.

José vive con una familia de acogida en un caserío desde hace once años. Tiene problemas de alcoholismo y un trastorno mental. Hace cuatro años que acude al centro de día, pero ha pasado por distintas fases antes de tener un horario establecido. Ahora acude al centro cada tarde excepto los miércoles, y las mañanas las pasa trabajando en la huerta y haciendo recados en el pueblo. Aun así, cuando el centro programa actividades excepcionales para los miércoles, José cambia sus planes y se adapta para poder acudir. Antes de empezar a ir al centro de día, José apenas se relacionaba con sus vecinos. Sólo hablaba con las personas de casa y cuando venía alguien de fuera se retiraba a su habitación. Al principio no estaba convencido de ir, porque no le gusta sentir que está obligado a hacer las cosas y tampoco le gustan los horarios fijos. Pero poco a poco se fue aficionando, sobre todo a los paseos diarios y a la gimnasia. Su forma de relacionarse ha cambiado completamente: cuando salen a pasear, dice que se siente feliz al ir empujando la silla de ruedas de algún compañero, porque le hace sentir útil y válido. Aun así, si no se le diera la opción de acudir sólo por las tardes y de tener un día libre, dejaría de ir. Según la familia, el elemento esencial el centro es la flexibilidad, tanto en el caso de José como en el de otros muchos usuarios.

En algunos centros se han observado problemas de falta de respeto, tanto entre las propias personas usuarias como hacia el personal. En el centro de Bidegoian, por ejemplo, las trabajadoras observaron que se producían muchas disputas entre usuarios, debidas a rencillas personales o familiares, por lo que tuvieron que hablarlo entre todos para llegar a la conclusión de que los problemas personales deben dejarse siempre fuera del centro.

Asimismo, algunos de los hombres que acudían al centro no toleraban de buen grado que sus cuidadoras, siendo mujeres y además más jóvenes que ellos, les dijeran lo que tenían que hacer. Les costó ganarse el respeto de algunos de estos usuarios, pero con grandes dosis de pa-

ciencia han conseguido dejar claro que en el centro todos y todas son iguales y se merecen el mismo trato.

El aislamiento también puede producir un estado permanente de apatía o una sensación de soledad, como ya hemos advertido. Por eso, es muy importante trabajar en el cambio de actitudes de las personas usuarias también en este ámbito, dándoles confianza, cariño y respeto a partes iguales. Las experiencias de los centros rurales polivalentes muestran que la labor de estos centros ha llegado también a esa dimensión de las personas, que toman parte en actividades colectivas, muestran los trabajos realizados y se enriquecen con experiencias personales a las que difícilmente hubieran accedido fuera del programa de los centros.

María Pilar es hija de Francisca, de 82 años y usuaria del centro de día desde hace cinco años, cuando sufrió un derrame cerebral. María Pilar está casada y tiene dos hijas menores, una de ellas con autismo, por lo que cuando su madre enfermó se le hacía muy difícil cuidar de todas ellas. Afirma que les costó mucho tomar la decisión de traer a su madre al centro, porque Francisca es muy sensible y sufre mucho ante cualquier cambio en su vida. Al principio no le gustó, pero poco a poco veían que volvía a casa contenta. La calidad de vida de María Pilar y de su marido también mejoró, porque durante esas ocho horas podían encargarse de su hija y dedicar un tiempo a otras tareas de la vida cotidiana a las que antes les costaba atender. Su madre vive con ellos y no se plantean llevarla a una residencia, porque creen que le quitaría las ganas de vivir. En los años que lleva en el centro su actitud ha ido a peor, pero debido a que su estado de salud empeora progresivamente. En poco tiempo ha pasado de ser una mujer muy dinámica a tener una movilidad limitada. Si por ella fuera pasaría el día en casa, sentada y escuchando la radio. Pero en el centro de día hace manualidades, lee el periódico, pinta,... y cuando vuelve a casa tiene cosas que contar.

María Pilar considera que hay una percepción equivocada sobre este tipo de servicios, porque muchos familiares pueden tener la sensación de que abandonan a sus mayores al traerlos al centro de día, cuando en realidad es al contrario: el abandono real está en casa, donde pueden pasar todo el día encerrados y sin hacer nada. El centro es como una escuela, en la que las personas mayores pueden mantenerse activas durante el mayor tiempo posible. Además, el personal es encantador y proporciona mucho cariño a los usuarios, incrementando así su calidad de vida. En definitiva, María Pilar está muy contenta con la experiencia, porque ha dado vida a toda la familia.

Los centros de día para las personas mayores, ya estén ubicados en el medio rural como en el urbano, tienen que ofrecer actividades que ayuden a las personas usuarias a mantener sus capacidades cognitivas y físicas en la medida de lo posible. La demencia afecta de forma muy

diferente en cada persona, y la heterogeneidad con la que se manifiestan sus síntomas impide que los programas de estimulación puedan abordarse de una única manera. Por ello, además de adaptar el programa a la valoración neurológica de la persona, hay que atender igualmente a sus capacidades, a su historia personal y al estilo de vida que lleva. Los resultados de los centros en este sentido están siendo muy satisfactorios, tanto para las trabajadoras sociales y para el personal como para los familiares de las personas usuarias, que afirman percibir cambios positivos en ellos, tanto en su estado de ánimo como en su memoria y su nivel de actividad. Las actividades para el intelecto se complementan con ejercicios físicos de rehabilitación y mantenimiento, tanto para aquellos usuarios que tienen problemas de movilidad como para los que se encuentran bien físicamente, puesto que la gimnasia de mantenimiento ayuda a mantener un cuerpo sano y ágil, a la vez que tiene óptimos resultados en el estado de ánimo de quienes la practican.

La atención a las personas dependientes en el medio rural acostumbra a ser una responsabilidad de sus familias, como ya hemos señalado con anterioridad. Los núcleos familiares extensos y la permanencia de las mujeres en el hogar para atender a los cuidados y las tareas domésticas han facilitado tradicionalmente esta tendencia. Sin embargo, la progresiva desaparición del caserío como medio único de sustento y el desplazamiento de los hijos y las hijas de las familias a poblaciones de más densidad en las que tengan más posibilidades de trabajo está provocando cambios en el sistema familiar tradicional, para los cuales los centros de día y los pisos tutelados son un recurso de gran utilidad.

Rosa y Lorenzo son hermanos, y viven en un pueblo relativamente grande, en un cuarto piso sin ascensor. El mayor de los dos hermanos tiene problemas de movilidad que le obligan a utilizar muletas para desplazarse y que les han obligado a reformar el cuarto de baño. La hija de Rosa se desplazó a vivir al pueblo en el que está el centro rural polivalente, y ante la situación de su madre y su tío, preguntó en el ayuntamiento si había algún piso de alquiler para los meses que duraran las obras de su vivienda. La trabajadora social pensó en el servicio de vivienda tutelada, puesto que Rosa era independiente y Lorenzo tenía una dependencia ligera. Después de un mes de experiencia, la hija de Rosa cree que si se adaptan bien, lo mejor será que se queden a vivir aquí, para tenerlos cerca y para que disfruten de una mayor calidad de vida. En la ciudad, Lorenzo no tenía amistades y no le gustaba salir de casa. Aquí, en cambio, su hermana lo ve muy contento. Sale a pasear cada mañana o se sienta en un banco al sol mirando el paisaje. Rosa también está más contenta. Dice que las vistas son espectaculares, y que el entorno natural le recuerda al caserío en el que se criaron ella y su hermano. Ella aprovecha las mañanas para bajar al centro de día y compartir las actividades con las usuarias. La cocinera le prepara la comida en el piso, pero Rosa prefiere que no le deje todo hecho, para sentirse más útil. Después de comer, ambos se sientan en uno de los bancos cercanos al centro y charlan animadamente con sus nuevos vecinos.

La atención a personas dependientes es una tarea que requiere mucho esfuerzo y que puede provocar una sobrecarga en la persona. Las mujeres del entorno rural que han optado por quedarse en casa cuidando de sus mayores destinan a ello la mayor parte de su jornada, a la que hay que sumarle la responsabilidad de las tareas cotidianas y en muchos casos el cuidado de hijos e hijas. Este condicionamiento a la atención de la persona dependiente impide, en un número importante de casos, que las cuidadoras encuentren un solo momento libre en su cotidianidad para dedicárselo a sí mismas, para el ocio y el descanso. Se trata de un fenómeno que no por habitual es más aceptable. Pero el sentimiento de culpa, la responsabilidad y la

compensación de los que hablábamos antes hace muy difícil que las cuidadoras acepten que su situación es mejorable y que podrían beneficiarse de algo de ayuda externa. El programa *Sen-dian*, al que haremos alusión más tarde, es una buena herramienta para facilitar que las cuidadoras consideren otras opciones.



Usuarios y personal del centro rural polivalente de Bidegoian, de paseo por el pueblo

3.6. La atención en los centros: flexibilidad e individualización

Los centros rurales polivalentes son complicados de gestionar, debido a las necesidades específicas que surgen en el medio rural y a la heterogeneidad de los perfiles de las personas que son atendidas. Así, el eje sobre el que se vertebra la gestión de todos los centros es la flexibilidad y la individualización, tanto en la oferta de servicios como en la admisión de usuarios.

- *Flexibilidad*

Los centros rurales polivalentes en Gipuzkoa ofrecen 'servicios a la carta' no sólo porque el modelo se basa en la idea de la flexibilidad, sino porque las propias personas usuarias demandan en la práctica la mayor adaptación posible a sus necesidades.

En los horarios

En los centros de día, aunque el horario de atención estipulado sea de ocho horas de lunes a viernes, se da la posibilidad de que las personas acudan sólo por las mañanas o por las tardes, o incluso sólo algunos días a la semana, en función de sus necesidades. Hay personas para las que el paso de sus costumbres a un modo de vida tan diferente puede suponer un cambio demasiado brusco *-urrezko kaiola*, para algunos-, y es en esos casos en los que se les ofrecen alternativas más flexibles. Sin embargo, la primera

opción que se plantea en la mayoría de centros es la estipulada, y también acceden al servicio en primer lugar quienes quieren utilizar el centro todos los días. La flexibilidad en este sentido es amplia, porque lo importante es que las personas den el paso de acudir al centro. Pero lo que en ningún caso puede aceptarse es que los usuarios acudan al centro únicamente cuando lo desea, sin seguir una rutina previamente acordada con los responsables del centro, para poder organizar correctamente, entre otros, los servicios de transporte y comida.



Visita del Olentzero al centro rural polivalente de Errezil

En el tipo de servicios ofrecidos

En ocasiones, las personas pueden no necesitar acudir al centro de día porque no son dependientes, pero sí que tienen problemas de alimentación o de higiene en sus hogares, por lo que les serviría el uso del servicio de comedor social (junto con las personas usuarias del centro de día) o el de la ducha, por ejemplo. Igualmente, hay personas que en algún momento de sus vidas pueden beneficiarse de las actividades de gimnasia y rehabilitación que se programan en el centro, pero no ven necesarios los demás servicios. La flexibilidad en este aspecto se ofrece tras el análisis de cada situación de forma individual, y siempre en el caso de que el centro pueda hacerse cargo de ello sin que afecte a la atención y al bienestar del resto de usuarios del centro, así como al normal desarrollo de las actividades diarias. Generalmente, las personas que utilizan los servicios de modo flexible no constan en los registros como beneficiarias de una plaza en el centro de día, y su estancia se gestiona de manera específica.

En el perfil de las personas usuarias

Los centros rurales polivalentes cuentan con dos tipos de personas usuarias: las que utilizan el servicio de la forma estipulada, cumpliendo con las recomendaciones del modelo de centros de este tipo, y las que lo hacen valiéndose de la flexibilidad que se les oferta. En la mayoría de los centros de día el perfil principal es el de mujeres mayores con problemas de demencia, entre las que se observa cada vez un deterioro mayor en el momento e acceder al servicio, algo que puede tener relación con el hecho de que su

El centro de día de Zegama realiza actividades conjuntas con los jubilados del hogar cada dos meses, con la intención de generar lazos entre los dos colectivos. Van juntos a la piscina o a pasear, participan en talleres de musicoterapia o juegan partidas de bingo entre todos. Las personas jubiladas ejercen como voluntarias, aunque a veces no haya grandes diferencias en el estado de salud de los usuarios y los que no lo son. Pero se plantea como una forma de acercar a estos usuarios potenciales al centro de día sin que se sientan amenazados, a la vez que su participación contribuye al boca a boca en el municipio.

familia se haya decidido a llevarlas cuando cuidar de ellas en casa resultaba ya prácticamente imposible.

Sin embargo, por las características particulares de algunos entornos en los que se han instalado los centros rurales, hay otro perfil muy habitual que responde a hombres solteros, sin dependencia o con una dependencia ligera, que pueden tener problemas de otro tipo (consumo de alcohol, riesgo de exclusión, soledad, etc.). Igualmente, algunos centros de día, a pesar de estar planteados principalmente para personas mayores de 60 años, cuentan con usuarios jóvenes que pueden tener alguna discapacidad o problemas en el ámbito social y familiar y necesitan un recurso en el que sentirse acompañados. En las viviendas tuteladas el perfil principal es el de personas autónomas, aunque en algunos casos sí tienen una dependencia ligera y se hacen excepciones en función de la demanda y la disponibilidad.

En las tarifas

El hecho de ofrecer servicios a la carta en los centros de día, adaptados a las necesidades particulares de la persona usuaria, hace necesario adaptar igualmente las tarifas que se aplican. El precio estipulado para el día completo es de 13,36 euros a pagar por los usuarios, pero no hay tarifas marcadas para cada servicio en particular, por lo que es responsabilidad de las trabajadoras sociales adecuar los precios para cada caso individual, con el esfuerzo añadido que ello conlleva, en función de la utilización efectiva de

El proyecto 'Iragana eta oraina' es una iniciativa conjunta de los centros de día de Bidegoian y Errezil. A partir de su ejercicio de memoria, se planteó una actividad intergeneracional con los niños y niñas del colegio de Bidegoian, en la que estos pudieron preguntarles a los usuarios del centro de día sobre sí mismos y sobre la vida que habían llevado. El buen resultado de la experiencia impulsó la realización de un vídeo en el que se plasmaba el 'modus vivendi' de los usuarios del centro en su hogar, en contraste con su actividad diaria en el centro.

esos servicios. Estas tarifas especiales se acuerdan con la Diputación Foral, que también hace una excepción con este tipo de casos.

- *Actividades adaptadas a los distintos perfiles*

Los centros de día abrieron sus puertas en base al modelo de este tipo de centros que funcionaba en las áreas urbanas guipuzcoanas, donde las actividades principales están planteadas para la mejora o el mantenimiento de las actividades cognitivas y la motricidad, con ejercicios que siguen los mismos planteamientos en la gran mayoría de centros. Sin embargo, la experiencia con los usuarios de los centros rurales polivalentes pronto evidenció que se trataba de una población con necesidades diferentes basadas en su contexto vital. Las personas mayores de las áreas rurales están acostumbradas a vivir en contacto con la naturaleza, por lo que es vital que las actividades al aire libre adquieran protagonismo frente a distracciones de carácter más escolar, que no tienen gran calado en este ámbito, especialmente entre las personas que viven en caseríos y que han pasado su vida en la huerta y al cuidado de sus animales.

Igualmente, en un entorno de gran tradición oral y con una tasa de analfabetismo funcional importante entre la población mayor, las actividades orales cobran protagonismo frente a las tareas de lectura y escritura. La conversación es una manera óptima de que estas personas transmitan sus conocimientos sobre la cultura rural, y puede propiciar el encuentro intergeneracional con los niños y niñas de la población, que tienen en sus

En Antzuola, los usuarios del centro de día visitan el mercado del pueblo todos los viernes para recordar viejos tiempos, conversar con personas conocidas y también para ganar visibilidad y que sus vecinos puedan ver que se encuentran bien y que hacen actividades divertidas e interesantes. En Berastegi, Bidegoian y Errezil, cuando el tiempo acompaña, se acercan a los mercados y ferias de la zona con el mismo objetivo.

experiencias una forma excepcional de aprender historia mientras se divierten y se relacionan con las personas mayores, que también agradecen enormemente ese acercamiento.

Uno de los elementos más significativos de las actividades de los centros rurales polivalentes son las visitas a los mercados y ferias, y las celebraciones de días señalados para los usuarios. En un medio de tradición baserritarra, gran parte de los usuarios han pasado su vida acudiendo a los mercados del pueblo o de las poblaciones vecinas, para comprar, vender o intercambiar productos. Los mercados son, al igual que las iglesias, espacios sociales en los que se producen encuentros con amigos y conocidos y se aprovecha para charlar sobre los acontecimientos significativos que se han producido en la zona. A pesar de que el personal de los centros a veces considere esta salida un poco compleja por tener que mantener al grupo unido en un contexto social en el que se sienten muy cómodos y cada uno toma su rumbo, perciben que resulta una experiencia muy gratificante para los usuarios, puesto que pueden volver por unas horas a la que ha sido su forma de vida durante décadas.

Otra de las actividades que ha dado muy buen resultado en los centros de la mancomunidad de Saiaz ha sido la celebración de días señalados para los usuarios. Así, además de organizar actividades para San Fermín, carnavales o Navidad –celebraciones comunes en todo tipo de centros de día y residencias–, festejan cada año el día de San Isidro

Las personas usuarias de los centros rurales de Bidegoian y Errezil salen cada mañana a pasear por el pueblo, incluso cuando el tiempo no acompaña demasiado. En sus paseos, cuentan anécdotas y repasan los nombres de los árboles o de los pájaros que se encuentran en el camino, trabajando así la memoria sin ningún esfuerzo, gracias a una actividad que les motiva enormemente. Cuando el crudo invierno de la zona hace que salir del centro resulte complicado, el plazo máximo de días sin salir es de dos, y al tercero bajan a la calle, aunque sea para un corto paseo de media hora. Según las coordinadoras del servicio, los usuarios no soportarían estar ‘encerrados’ durante más tiempo.

Labrador, patrón de los baserritarras, y cualquier otro día que alguna de las personas usuarias esté acostumbrada a celebrar.

- *Atención individualizada*

Los centros rurales polivalentes tienen un número considerablemente menor de plazas que los centros de día de núcleos urbanos. Esta situación constituye una ventaja, principalmente porque permite ofrecer una atención más individualizada que tenga en cuenta la situación específica de cada persona y las necesidades concretas que ello conlleva.

Servicio de cocina en el propio centro

Algunos de los centros rurales polivalentes cuentan con una cocinera en el propio centro, que hace cada día comida casera para los usuarios del centro de día y de las viviendas tuteladas. Se trata de un servicio que los usuarios agradecen enormemente, ya que después de toda una vida comiendo de forma tradicional, los menús de catering a veces pueden parecerles menos apetecibles. Y con la ventaja añadida de que tener una cocinera en el propio centro facilita el cambio de menú en el último momento en el caso de que uno de los usuarios se sienta indispuerto o tenga que hacer una dieta específica.

*El centro de día de **Zegama** tiene un gran número de usuarios con problemas de demencia o diversas enfermedades que requieren de un tratamiento continuado. Durante las horas en que permanecen en el centro las trabajadoras les dan sus dosis de medicamentos, pero no saben si los usuarios los toman correctamente cuando se marchan a sus casas. Por ello, la coordinadora y las trabajadoras del centro, junto con el médico del municipio, decidieron poner en marcha un sistema por el cual los horarios de toma de medicamentos coincidieran en la medida de lo posible con la estancia de las personas mayores en el centro de día. En cuanto a la toma de las noches, las cuidadoras preparan cada día un envase con las pastillas que cada persona tiene que tomar en su casa, con las indicaciones de cómo hacerlo. Este sistema no puede asegurar que las personas lleven un orden correcto en su medicación, pero sí facilita que la tomen de forma organizada. Igualmente, en los casos en los que las personas usuarias viven solas o tienen dificultades importantes para alimentarse de forma saludable en sus hogares, el centro les proporciona comida de catering también para casa, donde sólo tienen que calentarla y servirla en el plato.*

Personal local

Igual que el servicio de cocina, los usuarios valoran de forma especial que el personal que los atienda sea de la zona y hable euskera. Tener cuidadoras que se han criado en el pueblo, o en zonas colindantes, genera mucha confianza entre los usuarios, y un uso normalizado del euskera en las relaciones es primordial en una población que, salvo en casos excepcionales, lo utiliza como primera lengua.

Otros servicios añadidos

Los centros rurales ofrece servicios añadidos a los propiamente suyos, aunque no lo hagan de forma coordinada, sino atendiendo a las demandas de los usuarios de cada uno de ellos. En algunos centros cuentan con psicólogos y dinamizadores culturales que preparan las actividades y hacen un seguimiento del proceso de cada persona. Los hay que también ofrecen servicios de podología o de fisioterapia, y en otros, como en Mendaro, por ejemplo, el servicio de transporte del centro de día, además de realizar su servicio habitual, acompaña a las usuarias a la peluquería o lleva a los usuarios con menor dependencia a tomar un aperitivo en el centro del pueblo cuando el tiempo acompaña. Se trata de ofrecer, en la medida de lo posible y adecuándose al presupuesto del centro, todas las opciones que se consideren beneficiosas para las personas usuarias.

*El Ayuntamiento de **Elgeta** ha puesto en marcha un servicio de voluntariado en el pueblo para visitas a los vecinos de la localidad que actualmente se encuentran en los diferentes centros de servicios sociales de la zona y para actividades con los usuarios del centro de día. Por el momento acuden al centro cada quince días, pero su intención es incrementar el número de visitas. Comentan lo que ha sucedido en el pueblo, les traen noticias, charlan y comparten. Y gracias a su experiencia, las personas voluntarias también hacen una labor de boca a boca sobre las bondades del centro rural polivalente entre los demás habitantes del municipio.*

3.7. Cuestiones organizativas

Este modelo de servicios individualizados o *a la carta* genera algunas dificultades organizativas, relacionadas principalmente con los horarios, el transporte o la necesidad de atención a personas con patologías muy diversas. Para superar esas dificultades es importante que exista en primer lugar una buena coordinación entre los servicios sociales municipales y el personal de atención directa, perteneciente a las empresas contratadas para la gestión del servicio. La coordinación entre esas dos partes ha resultado un elemento clave para el éxito del modelo.

Los centros de Gipuzkoa están gestionados por tres tipos de empresas diferentes:

- *Grandes grupos empresariales.* La empresa EULEN se encarga de gestionar los centros de Elgeta y Antzuola.
- *Empresas medianas.* La cooperativa GSR es la encargada de la gestión de los centros rurales de Zegama y Berastegi.
- *Empresas cooperativas gestionadas por las propias trabajadoras.* Los centros de Bidegoian, Errezil y Mendaro están gestionados por empresas creadas por trabajadoras de los servicios de atención, que decidieron utilizar su experiencia para poner en marcha un proyecto de este tipo a su manera, en lugar de seguir dependiendo de entidades de mayor tamaño.

Independientemente del tipo de empresa a la que pertenezcan, resulta imprescindible un altísimo nivel de implicación del personal en la labor que llevan a cabo. La polivalencia y la implicación personal de las trabajadoras ha resultado en ese sentido un elemento clave para el éxito del modelo de los centros rurales polivalentes.

La mayor parte de las trabajadoras de atención directa ponen de manifiesto su satisfacción con el modelo de atención de los centros rurales polivalentes, puesto que pueden ofrecer una atención individualizada que el ritmo de los centros más grandes no suele permitir. Además, para algunas de ellas este trabajo ha sido la herramienta que les ha permitido entrar en el mercado laboral y especializarse en un sector de actividad que presenta buenas posibilidades de desarrollo profesional. La flexibilidad del modelo exige sin embargo una capacidad especial de adaptación y polivalencia a las trabajadoras, así como una constante labor de coordinación con los servicios sociales municipales, que son en definitiva los responsables del seguimiento de cada caso.

Con respecto a las empresas, el principal problema que se observa es que a la hora de organizar un concurso para la gestión de los centros, no siempre puede asegurarse a la empresa que el servicio será rentable, debido a las particularidades del medio rural. No se les da seguridad, y en ocasiones esto puede suponer pedirles más de lo que se les da, pudiendo complicar así que las empresas apuesten por gestionar centros de este tipo. Un ejemplo claro de esta falta de seguridad es el de Berastegi, que está gestionado por la misma empresa que gestiona

el centro rural polivalente de Zegama, y sin embargo mientras uno se mantiene con un nivel adecuado de plazas cubiertas, el otro se va a ver obligado a cerrar por la falta de usuarios.

3.7. La ubicación física y la coordinación con otros recursos

Uno de los elementos más importantes para que los centros rurales polivalentes puedan funcionar adecuadamente es su ubicación: deben ser céntricos y accesibles, para que el municipio los conozca y se familiarice con ellos. Además de su ubicación, el hecho de compartir el edificio con otros servicios municipales facilita su visibilidad, y por tanto la familiarización de los vecinos con el centro. Es también fundamental que el entorno en el que se ubican sea agradable y no tenga barreras arquitectónicas, para que tengan la oportunidad de realizar actividades en el exterior cuando el clima sea el adecuado para ello.

La coordinación entre distintos servicios de la comunidad también es muy importante, para conseguir atraer a nuevos usuarios y ofrecer una mejor atención. Así, en casos como los de Bidegoian o Zegama, el hecho de tener sus instalaciones anexas al consultorio médico aporta mucha tranquilidad tanto a las personas usuarias como al personal que las atiende, a la vez que la relación que se establece con el médico puede facilitar que éste recomiende con conocimiento de causa los servicios del centro en los casos en los que lo crea conveniente. Lo mismo ocurre con otros agentes como el párroco, la escuela o la biblioteca. La coordinación con

En el centro rural polivalente de Bidegoian, los pisos tutelados y el centro de día comparten la instalación con el ambulatorio médico y la biblioteca municipal. Gracias a la iniciativa de la trabajadora social de la mancomunidad, la biblioteca organiza semanalmente un taller literario para las mujeres del pueblo, que termina siempre con una merienda que se sirve en el centro de día, y que las asistentes al taller comparten con las personas usuarias del centro. Mediante esta experiencia, que fomenta las relaciones sociales de los usuarios y su interacción con otras personas de la comunidad, algunas de las mujeres que acuden regularmente a la biblioteca se han animado a participar en excursiones que ha organizado el centro de día en los últimos años, y todas ellas conocen por dentro el funcionamiento del centro de día.

todos estos servicios ofrece oportunidades únicas para desarrollar iniciativas que redunden en el bienestar de las personas usuarias.



Fachada del centro rural polivalente de Bidegoian

Además de esa coordinación entre servicios y entre trabajadoras sociales y empresas gestoras, se ha puesto de manifiesto la necesidad de que los propios centros rurales polivalentes de Gipuzkoa estuvieran coordinados entre sí, algo que en este momento no ocurre. Si bien es cierto que en la puesta en marcha de los primeros centros la relación entre las trabajadoras sociales de los municipios en los que se iban a ubicar era constante, a medida que ha ido

avanzado el tiempo y los centros han seguido sus propias dinámicas, la coordinación entre ellos ha pasado a ser muy escasa.

También ha resultado esencial para el funcionamiento del modelo la implicación de las diversas administraciones con competencias en esta materia. Los Ayuntamientos, que en un principio no comprendían del todo el proyecto de los centros rurales polivalentes porque se trataba de una experiencia novedosa en el territorio, han apoyado el recurso, en algunos casos implicándose de forma activa y en otros, simplemente, dejando hacer, no poniendo obstáculos a la labor de las trabajadoras sociales y las empresas gestoras.

El apoyo de la Diputación Foral de Gipuzkoa ha resultado también esencial, fundamentalmente a la hora de potenciar el desarrollo de servicios flexibles e individualizados, con lo que ello supone, en ocasiones, de dificultades organizativas y administrativas. La experiencia ha demostrado sin embargo que el funcionamiento de estos centros requiere de un elevado grado de flexibilidad y adaptación a las circunstancias excepcionales, un reto al que los servicios forales han sabido responder con eficacia. La coordinación con otros servicios sociales –principalmente el SAD, programa Sendian– ha resultado también, como se ha dicho, fundamental para el buen funcionamiento del modelo, que sólo tiene sentido como parte de un continuo más amplio de atención, que va de la atención domiciliaria a la residencial, pasando por los recursos de atención diurna de baja, media o alta intensidad.

Finalmente, es necesario destacar el papel fundamental que juegan el resto de los servicios comunitarios, como los servicios de salud e incluso la parroquia, tanto a la hora de activar la demanda potencial como a la hora de planificar servicios, atender necesidades específicas o abrirse al conjunto de la comunidad.



Fachada del centro rural polivalente de Zegama, que comparte el edificio con el ambulatorio médico

La mancomunidad de Saiaz: una gestión especial debida a las características particulares de la población

La mancomunidad de Saiaz –centros de Bidegoian y Errezil– tiene un perfil de usuarios diferente al del resto de los centros rurales polivalentes: hay un gran número de hombres solteros, algunos con problemas de alcoholismo y aislamiento social. Son casos especialmente difíciles, que cuesta mucho atraer al centro, pero cuando entran lo hacen de verdad. En algunos casos el centro rural polivalente supone un cambio de vida total para ellos. La comida caliente, el trabajo individualizado que propicia el contacto físico, los afectos,... pero es un proceso que hay que hacer poco a poco, para evitar que se asusten y decidan abandonar. Por ello, se les ofrece acudir al centro de forma flexible, aunque siempre previamente estipulada.

A pesar de que la normativa de los centros rurales polivalentes indica que el centro de día está dirigido a personas dependientes mayores de 60 años, la mancomunidad de Saiaz, debido a las particularidades del entorno, ofrece la oportunidad de acudir al centro a personas que no tienen reconocido ningún nivel de dependencia, y a personas menores de 60 años que presentan problemas de discapacidad o exclusión social, entre otros. Esta oportunidad se brinda gracias a la estrecha colaboración de la Diputación Foral, que les ofrece un trato especial en estos casos. La trabajadora social de la mancomunidad se pone en contacto con la trabajadora social de la Diputación y le da cuenta del caso concreto, de los días y horas en los que acudirá al centro y de los servicios que utilizará. A partir de ahí, le presenta una tarifa adecuada a los recursos utilizados y la Diputación le dará el visto bueno, siempre contando con el beneplácito del departamento financiero.



Fachada del centro rural polivalente de Antzuola

2.8. Retos de futuro

Después de analizar la experiencia de los centros rurales polivalentes de Gipuzkoa desde su puesta en marcha, y partiendo de la base de que los resultados hasta el momento son buenos –principalmente en lo que respecta al impacto positivo que han tenido en las personas usua-

rias y en su entorno familiar–, se plantean algunos retos de futuro para que la experiencia se convierta en una realidad plenamente asentada:

- *Minimizar la presión que sufren los centros para su continuidad*

El principal problema al que se enfrentan la mayor parte de estos centros es la inestabilidad de la demanda, que hace a trabajadoras sociales y a empresas soportar una presión constante para no quedarse faltas de usuarios. Así, parte del tiempo que podría invertirse en la mejora del propio servicio hay que dedicárselo a idear nuevas formas de atraer a los usuarios, con lo que ello conlleva de ‘queme’ profesional y personal. Por eso, es importante reforzar los mínimos que aseguren su continuidad sin incertidumbre, para lo cual deben analizarse las necesidades potenciales de las poblaciones antes de crear nuevos centros en ellas, y tiene que ampliarse el alcance de la oferta en los centros existentes –tanto geográfico como poblacional–, valiéndose de su carácter polivalente y de la flexibilidad que los caracteriza.

- *Incrementar los apoyos para atender las necesidades particulares*

Los centros rurales polivalentes adaptan, en la medida de lo posible, sus actividades a las características particulares del colectivo al que se dirigen, y ofrecen atención personalizada a sus usuarios. Para hacerlo de la mejor manera posible y que no suponga una excesiva carga de trabajo para las trabajadoras sociales y para el personal de los cen-

tros, convendría contar con personal externo especializado en dinamización cultural, que se dedicara en exclusiva a crear contenidos apropiados para cada usuario y a proyectar iniciativas novedosas que hicieran los centros aún más atractivos para la población.

- *Reforzar el trabajo con los familiares*

El programa *Sendian* ha demostrado ser un recurso excelente para informar a las familias del servicio que ofrecen los centros rurales polivalentes. A pesar de las dificultades culturales que supone para las mujeres cuidadoras llevar a su familiar a un servicio de este tipo, las reuniones de grupo que permite el programa *Sendian* son una buena opción para compartir las dudas que tienen al respecto, y para transmitirles la esencia del recurso sin que las trabajadoras sociales sientan que están entrando en un terreno vedado, como tiende a ocurrirles cuando abordan el tema con las familias en su despacho.

- *Coordinar los papeles de la Diputación y los Ayuntamientos*

El reparto de competencias entre administración local y territorial no está siempre adecuadamente delimitado y genera una cierta confusión en los usuarios de los servicios sociales. La coordinación entre ambos organismos es de vital importancia para el correcto funcionamiento de los recursos, puesto que las competencias de cada uno pertenecen al continuo de recursos que se le ofrecen una misma persona a lo largo de un

proceso de evaluación y de gestión de ayudas y servicios. Para las personas que se muestran reticentes a pedir ayuda en los servicios sociales, la falta de entendimiento entre su ayuntamiento y la Diputación Foral –y las consiguientes incomodidades burocráticas que ello acarrea– no harán más que dificultar todavía más que se atrevan a dar ese paso.

- *Compatibilizar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar con los recursos de los centros rurales polivalentes*

Las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar tienen la función de ofrecer un apoyo para garantizar una buena atención de las personas dependientes en el hogar. Sin embargo, en algunos casos las necesidades específicas de las personas dependientes hacen conveniente que accedan a otros recursos que no pueden ofrecérseles en su domicilio y que requieren de ayuda externa, como los ofrecidos por los centros de día de los centros rurales polivalentes. Teniendo en cuenta que la utilización de los servicios del centro diurno reduce la cuantía de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar, es preciso plantear fórmulas para que las propias familias opten por combinar varios tipos de atención en los casos en los que la atención en el domicilio no sea suficiente o no resulte viable para el correcto funcionamiento de la vida familiar. El programa *Sendian* de apoyo a las familias de personas mayores dependientes puede jugar un papel decisivo en este cambio de actitudes, gracias a la oportunidad

que brindan los cursos de formación y los grupos de autoayuda para abordar esta cuestión y compartirla con otras cuidadoras.

- *Extender el servicio a todas las comarcas en base a las necesidades detectadas*

El proceso de desarrollo del Mapa de Servicios Sociales de la CAPV, y su aplicación a las comarcas guipuzcoanas, traerá consigo un cambio importante en la planificación de los servicios y equipamientos sociales. El modelo guipuzcoano de centros rurales polivalentes deberá de ser tenido en cuenta a la hora de plantear ese Mapa de servicios, conciliando dos principios que, en cierta medida, pueden ser contradictorios: de una parte, el derecho de todas las personas a disponer de un recurso de estas características en las proximidades de su domicilio; de otra, la necesidad de crear equipamientos de este tipo allí donde existe una demanda real.



Excursión a Deba de las personas usuarias de los centros de Bidegoian y Errezil

BIBLIOGRAFÍA

ALBERDI, J. C. (2005): *Envejecimiento y caserío: la mujer y la familia asumen la asistencia de los mayores*. Universidad del País Vasco, Vitoria-Gasteiz.

DEPARTAMENTO PARA LA POLÍTICA SOCIAL (2004): *Los centros rurales polivalentes en Gipuzkoa*. Diputación Foral de Gipuzkoa, Donostia-San Sebastián.

GARCÍA, B. (Coord.) (1997): *Envejecimiento en el mundo rural: problemas y soluciones*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, Madrid.

GIBSON, F. (1996): *Dementia day care innovation in rural areas: problems and opportunities illustrated by the Rural Action on Dementia Project*. Dementia Services Development Centre, University of Stirling.

GIZARTEKINTZA-DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES (2003): *Programa Hurbiltzen. Los servicios sociales en los municipios rurales de Gipuzkoa*. Diputación Foral de Gipuzkoa, Donostia-San Sebastián.

KEATING, N. (Ed.) (2008): *Rural ageing. A good place to grow old?* The Policy Press, Bristol.

MANTHORPE, J. y STEVENS, M. (2010): "Increasing care options in the countryside: developing an understanding of the potential impact of personalization for social work with rural older people", *British Journal of Social Work*, nº 40, pp. 1.452-1.469.

MARTÍNEZ, T. y DÍAZ, B. (2009): "El desarrollo de nuevos servicios de proximidad para la atención de las personas mayores que viven en zonas rurales". *En clave rural*, Madrid.

MONREAL, P.; DEL VALLE, A. y SERDÀ, B. (2009): "Los grandes olvidados: las personas mayores en el entorno rural", *Intervención Psicosocial*, vol. 18, nº 3, pp. 269-277.

MONREAL, P.; DEL VALLE, A. y SERDÀ, B. (2009): "Una mirada a lo invisible: las personas mayores en el entorno rural", *Revista Multidisciplinar de Gerontología*, vol. 19, nº 2, pp. 72-79.

MORALES, N. (2007): "La idiosincrasia de los servicios sociales en el medio rural salmantino", *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 20, pp. 35-56.

PUGH, R. (2000): *Rural Social Work*. Russell House Publishing, Dorset.

RODRÍGUEZ, P. (2004): "Envejecimiento en el mundo rural: necesidades singulares, políticas específicas", *Perfiles y tendencias. Boletín sobre el envejecimiento*, nº 11, IMSERSO.

TURNER, R. y KROUT, J. (Eds.) (2006): *Service delivery to rural older adults. Research, policy and practice*. Springer Publishing Company, New York.

VARIOS AUTORES (2007): "Servicios sociales en el medio rural: un ámbito con entidad propia", *Gizarte.Doc*, nº 17, pp. 2-7.