

**GIZARTE EKINTZAKO BATZORDEAREN  
2021EKO MARTIAREN 31KO BILEREAREN  
BATZAR-EGUNKARIA**

**DIARIO DE SESIONES  
DE LA COMISIÓN DE ACCIÓN SOCIAL  
DE FECHA  
31 DE MARZO DE 2021**

2020ko martiaren 31ko batzarra goizeko 09:30ean hasi da.

Se inicia la sesión del 31 de marzo de 2021 a las 09:30 horas.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Egun on guztioi. Ongi etorria emon nahi deusuet danoi, bai batzarkide zarenoi, baita be Aldunditik etorri zarien ordezkariak, Murillo jauna, Unzueta andrea, eta streaming bitartez jarraitzen deuskuzuen guztiei be bai.

1.- Lectura y aprobación, si procede del/de las Acta/s:

Nº 3. correspondiente a la sesión de fecha 19 de febrero de 2021. [Ver](#)

Nº 4. correspondiente a la sesión de fecha 04 de marzo de 2021. [Ver](#)

1.- Honako batzar-agiria/ak irakurri eta, halan eretxi ezker, onartzea:

3 zenbakiduna. Data: 2021eko otsailaren 19. [Ikusi](#)

4 zenbakiduna. Data: 2021eko martiaren 04. [Ikusi](#)

Gai-zerrendeari ekingo deusagu, eta gai-zerrendako lehenengo puntua da aurreko batzordeetako akten onarpena. Otsailaren 19koa bata eta martiaren 4koa bestea. Inork badauka zer edo zer esateko? Orduan, aho batez onartutzat emongo ditugu bi akta horreek.

2.- Examen, debate y votación, en su caso, del/de los escrito/s:

**Iniciativa Originaria:** Comparecencia a petición de Grupo Juntero [\(R.E.11/E/2021/0001070\)](#)

**Autor:** Fernández Medrano, Héctor (EB)

**Asunto:** La solicitud de dimisión del Diputado Foral presentada por la asociación Babestu.

**Documento Principal:** Iniciativa originaria [\(R.E.11/E/2021/0001070\)](#)

**Boletines:** [Admisión a trámite](#) (145A)

**Expediente:** [\(11/B/05/0002133\)](#)

2.- Hurrengo idatzia(k) aztertu, eztabaidatu eta bozkatzeta:

**Jatorrizko ekimena:** Batzarkide-taldeak eskatutako batzorderatzea [\(11/E/2021/0001070SE\)](#)

**Egilea:** Fernández Medrano, Héctor (EB)

**Gaia:** Babestu alkarteak aurkeztutako foru diputatu jaunaren dimisino eskaerea

**Dokumentu Nagusia:** Jatorrizko ekimena [\(11/E/2021/0001070SE\)](#)

**Aldizkariak:** [Izapidetzeko onartzea](#) (145A)

**Espediente:** [\(11/B/05/0002133\)](#)

Gai-zerrendako bigarren puntua da Elkarrekin Bizkaia taldeak eskatu dauen batzorderatzea, BABESTU elkarteak aurkeztutako foru diputatu jaunaren dimisino eskeari buruz. Beraz, Elkarrekin Bizkaiaiko ordezkaria zaren Fernández Medrano jauna, hitza daukazu batzorderatze eskea egin daizun.

El Sr. **FERNÁNDEZ MEDRANO** jaunak: Eskerrik asko, mahaiburu andrea, egun on guztioi.

Bueno, es cierto que la petición de comparecencia queda un poco deslucida ya que hace referencia a una nota de prensa de la asociación de familiares de residencias del 19 de febrero, que a su vez hace referencia a la encuesta de satisfacción que apareció en diciembre, si no me equivoco, pero bueno, es lo que hay, no había más temas, no, no se ha podido sustanciar antes. En cualquier caso, la petición de comparecencia viene motivada por la opinión que en este escrito vierten los familiares en torno a la satisfacción por la gestión en la crisis.

Y nos interesa precisamente para conocer cuál es la valoración que se hace desde el Gobierno foral de estos comentarios y en especial por parte de Sergio Murillo, que es al que se le interpela directamente en más de una ocasión. Obviamente todos hemos leído el texto, pero la idea general, pues podemos recordarla, ¿qué consideran que son las debilidades de esta encuesta que se esgrime como un ejemplo, como una revisión de la buena gestión durante la pandemia. Por un lado, hablan de que no se plantea qué preguntas concretas se llevaron a cabo en la encuesta, y que esto, junto con la falta de explicitación del método, da una impresión de opacidad que para ellos es un signo de alguna manera, de cierta falta de legitimidad o de cierta falta de validez del estudio.

Otra de las quejas que apuntan es que no entienden que como no se pueden distinguir estos resultados de encuestas previas pre-pandemia, por ejemplo, cosa que les sorprende de gran manera y, por otro lado, como no cuadra con las encuestas propias del colectivo que, además, bueno, se arrojan que han sido capaces de llegar a más familias y demás.

Pasando un poco a los puntos clave también se comenta que les cuesta creer en dos términos, o en dos sentidos, que se valore positivamente, o tan positivamente la gestión de los cuidados, cuando por un lado los familiares no han podido acceder a las residencias durante todo ese tiempo y, por otro lado, después de toda esta trayectoria de los últimos meses y años de conflictividad laboral en el ámbito de las residencias para mayores. En cualquier caso, este comentario les lleva a lo que yo creo que es el punto clave, y que es algo que yo creo que hemos sacado más de una vez en estas comisiones, la falta de toma en consideración sustancial del criterio de los y de las cuidadoras.

De alguna manera tampoco se atiende al criterio de los familiares, ellos lo centran fundamentalmente en el no tener en cuenta la cuestión del número de quejas, bueno, quejas, utilizan un sinónimo de las quejas, pero es igual, el número de quejas, y en qué consisten las mismas. Esto, aunque pueda parecerlo, no es una ocurrencia, ya que digamos que la motivación radical de esta nota de prensa es que ellos consideran que en 2018 ya se le pasó los requerimientos, o lo que ellos aspiraban a que se tuviera en cuenta en las encuestas, creo que incluso lo explicitan, fundamentalmente cosas que ya nos suenan. Por un lado, lo que he dicho yo, el criterio de las profesionales y de los pacientes, la cuestión de quejas y reclamaciones que se aborde explícitamente, tener en cuenta, entiendo que esto es más complicado, pero bueno, ya estaba sobre la mesa, por eso lo hablan, tener en cuenta a personas dependientes fuera del circuito residencial, y la adición de preguntas concretas sobre los elementos que ellos consideran más sangrantes: higiene, alimentación, conocimiento del PAI, etcétera.

Dicho esto, las 3 aseveraciones que más interpelan al Diputado de Acción Social son las siguientes, consideran que esta encuesta es un ejercicio de autocomplacencia que, además, parece que se alarga en el tiempo. Son palabras suyas, no mías, un exhibicionismo innecesario y que puede llegar a resultar hiriente para las personas implicadas. Claro, ante esta lectura, y la subsecuente petición de dimisión, nosotros no podemos hacer otra cosa que pedir comparecencia para valorar cuestiones de este tipo, que son tan relevantes. Las preguntas que planteábamos y a las que aspiramos a que se responda, son algunas obvias, otras no tanto, si se va a presentar la dimisión, o que, en ausencia de esta decisión, si se ha planteado algo similar. ¿Qué respuesta se ha dado, o va a dar a esta declaración de las asociaciones, de la asociación de familiares, de residentes? ¿Qué respuesta se va a dar? O se pretende dar a las carencias concretas que apunta la nota de prensa. Y, por último, ¿qué valoración se hace de estas críticas a

la encuesta de satisfacción que hay?, que entiendo que hay unas críticas de corte metodológico, pero otras también de corte de gestión, de corte político que requieren una respuesta pública a las mismas.

Nada más, es una petición motivada porque consideramos que es necesario escuchar en la contraparte institucional a esta queja de la parte social, y para eso pedimos la comparecencia. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** jaunak: Eskerrik asko, Fernández Medrano jauna, eta batzorderatzea gauzatzeko txanda daukazu, Murillo jauna, nahi dozunean.

El Sr. **MURILLO CORZO** jaunak: Batzordeburu andrea, batzarkideok, egun on danori. El apoderado de Elkarrekin Bizkaia, el señor Fernández, ha solicitado mi comparecencia en esta Comisión de Acción Social al hilo de un escrito que ha recibido, parece que el apoderado Fernández, referido a la gestión del Departamento que dirijo, remitido por una asociación. Concretamente, apunta usted a varias cuestiones de esa carta, entre ellas una solicitud de dimisión, y sobre la que solicita mis aclaraciones. De hecho, hoy lo ha reiterado, que lo único que podía hacer era pedir nuestra comparecencia, bueno.

Antes de nada, debo señalarles que no hemos recibido oficialmente esa carta, desgraciadamente no nos consta, más allá de las referencias a la misma en los medios de comunicación, de los cuales soy consciente.

En todo caso, no creo que ayude mucho que haga consideraciones sobre posicionamientos de terceros. Vengo tantas veces como ustedes solicitan a dar cuenta de nuestra gestión, de eso sí, y le reconozco esas funciones en esta cámara, el control e impulso a la gestión foral, pero a veces cuando las solicitudes trascienden de eso no sé si tiene algún valor que yo haga consideraciones a opiniones de otros que dicen que dicen.

De ahí que mi comparecencia vaya a abordar el fondo de las cuestiones que usted apunta, y que creo que son importantes, y me refiero a la encuesta de satisfacción, cuyo resultado tienen en la página web de la Diputación desde el mismo día 17 de febrero, y las respuestas que hemos venido dando a los representantes de esa asociación, entre otras muchas, hasta 1.560 llamadas y 364 quejas que hemos venido tramitando a lo largo de la pandemia. Las de esta asociación son 8 solicitudes de información, que han sido respondidas, y que ahora les explicaré en qué tiempos y en qué forma, con minuto y resultado si quieren, literalmente.

Respecto a la respuesta a la asociación de referencia, debo señalar que cuando se han dirigido directamente a nosotros, porque lo han hecho, y por lo tanto tienen los cauces, y tengo la tranquilidad de que si esta comunicación nos la hubiesen querido hacer llegar, la hubiesen hecho por los medios que anteriormente desde abril de 2020, digo durante la pandemia ya, y con las otras 8 solicitudes de información y documentación o peticiones que la propia, esta misma asociación nos ha realizado, podía haber llegado también ésta por esos mismos canales.

Decía que son 8 las solicitudes de información y documentación, o peticiones de esta asociación que han llegado entre las que computamos, entre las 1.560 llamadas, más de 1.560 llamadas que hemos respondido desde el Servicio de Inspección y Control, y las 364 quejas que hemos tramitado, vinculadas a la pandemia. Concretamente, sobre esta asociación, y les decía que me he tomado la molestia de recoger los tiempos y las fórmulas de respuesta, en algunos casos lo he hecho personalmente y en otros casos lo ha hecho mi

equipo más directo, y en otras ocasiones ha sido el propio Servicio de Inspección y Control el que ha realizado la respuesta.

Hemos respondido en un plazo entre uno, menos de 24 horas, y 6 días. Es lo que prometimos en función de la gravedad y en la capacidad que pudiéramos tener de responder y reaccionar y de reconducir la situación, si es que se vislumbrara que era susceptible de reconducción a lo largo de esta pandemia. Ha sido lo que ha estado todo el rato sobre la mesa y en el frontispicio de nuestra acción desde aquél 13 de marzo del 2020, en el que comenzamos un escenario difícil para las residencias. Y, por tanto, todas las alertas y todos los avisos que nos llegaban han sido tratados con sumo cuidado y con suma diligencia.

Y una de las cuestiones que apuntan en su solicitud de comparecencia, decía que iba a ir al fondo, y en lo referente a la pertinencia de la encuesta, creo que está fuera de toda duda la importancia que en diferentes sentidos tiene el servicio residencial para personas mayores y en situación de dependencia. Ninguno estamos libre de necesitar, en algún momento de nuestra vida, de cuidados intensos, o de que alguien cercano a nosotros los necesite. Aunque hay diferentes y diversas alternativas, el hecho de contar con una red residencial disponible y de calidad debe ser motivo de tranquilidad para toda la sociedad de Bizkaia, y el servicio público residencial para personas mayores supone un gran esfuerzo para la Diputación Foral de Bizkaia, en términos presupuestarios, y de dedicación en términos de gestión para el Departamento de Acción Social. Creo que de eso no queda ninguna duda, y por tanto evaluarlo también mediante encuestas de satisfacción es un imperativo.

Por esas razones, por tanto, porque como vizcaínos y vizcaínas queremos tener disponible una red de calidad, en cualquier vicisitud de la vida, incluso en el peor de los escenarios, y dos, porque tenemos la responsabilidad de la gestión de la red como Gobierno Foral, hemos realizado esta amplia encuesta de satisfacción a familiares y personas de referencia, de personas que viven en las residencias. Es un simple y responsable ejercicio de evaluación de nuestra gestión, y tiene el valor de ser muy similar, y apunto a alguna de las cuestiones que usted pedía aclaración, es muy similar a la que se realizó desde el Departamento en septiembre de 2018, 2 años antes. Septiembre de 2018 se hace el trabajo de campo de la primera encuesta de estas características, a 2012, fueron 2012 personas familiares o de referencia de personas residentes, y ahora han sido 2015 personas encuestadas.

El trabajo de campo se hizo en diciembre del 2020, también a diferencia de algunos apuntes que se realizan. Por lo tanto, por aclarar y subrayar, la encuesta en los términos generales y en alguna de las cuestiones que ahora abordaré, es exactamente igual a las preguntas para poder ver la evolución del trabajo de campo de septiembre de 2018, presentación enero del 2019, trabajo de campo de diciembre del 2020, presentación febrero del 2021. Dos años más tarde nueva evaluación, parece que tiene la suficiente importancia el servicio foral residencial como para que hagamos evaluación cada 2 años, y preguntemos entre otros, pero a ellos también, a las personas de referencia de quienes en ese momento tienen una persona en situación de dependencia en las residencias con Orden Foral, y por tanto con una resolución administrativa que les garantiza ese servicio por nuestra parte. Y en la encuesta del 2020, porque el contexto era ciertamente, tenía unas especiales características, hemos incluido algunas preguntas adicionales sobre la gestión de la pandemia, sobre el contexto de la pandemia.

¿A quiénes hemos hecho la encuesta? Ya se lo he ido adelantando, la encuesta de diciembre de 2020 ha sido realizada a 2015 personas de referencia de personas residentes. Son las que constan en los registros de solicitud de plaza, son quienes en ocasiones tienen incluso la tutela, la curatela, son los representantes legales en ocasiones de las personas que residen en las residencias. No hay duda de que necesitábamos conocer su opinión, su valoración. Seguramente, la de otras personas también, asociadas o no, también. Pero de las familias y personas de referencia, sí o sí. A ellas les debíamos dar voz, creo que debe quedar, estar fuera de toda duda, y no han sido una ni dos, y quiero subrayar esto, han sido ni una ni dos,

ni cinco ni nueve, han sido 2015 personas encuestadas, que nos dan, según la metodología de investigación en ciencias sociales que conocen ustedes perfectamente, un nivel de conciencia del 95,5. Está en el informe publicado en la página web de la Diputación desde el 17 de febrero, que viene a significar que podemos afirmar con un 95,5 % de certidumbre o probabilidad que esa, la que refleja los resultados de esa encuesta, es la opinión del colectivo completo, con un 95,5 % de confianza.

Y somos conscientes que una encuesta son siempre una pregunta a una muestra, a un grupo, que no es el todo sino es una parte del todo, y son una aproximación, claro que son una aproximación. Y lo dice la fecha técnica, no lo hemos dejado de poner, la ficha técnica del propio informe de resultados dice literalmente, y leo “un total de 2015 entrevistas personales y un universo finito total de población de 4.439, lo que supone un margen de error de +/- 1,6 %, es decir, un 95,5 % de nivel de confianza, para todas las estimaciones que se quieran realizar sobre este colectivo”. La verdad es que me ha costado, he intentado buscar referencias de un servicio público que haga tantas encuestas proporcionalmente, es el 45% del universo *preguntable* de alguna manera, permítanme la licencia lingüística. Si pudiéramos preguntar a 4.439 personas, que eran las que tenían resolución administrativa y no tenían un tutor institucional, es decir, no era el Instituto Tutelar u otras fundaciones tutelares, al 45% de todas ellas les hemos preguntado, hemos conseguido que nos respondan a la encuesta. Son el 45% de todas las personas de referencia de residentes a diciembre del 2020, y tiene una virtud de ser similar a la de 2018, lo decía antes, porque permite saber un poco la evolución, además de preguntar sobre lo que sucede en ese momento. Y adicionalmente le añadíamos las de la gestión de la pandemia.

Sobre la carta, misiva, afortunadamente somos un Territorio pequeño. Lo digo convencido, las instituciones estamos cerca de los problemas, eso es lo que permite una distribución competencial como la que tiene el Sistema Vasco de Servicios Sociales. Personalmente lo intento, siempre, también estar cerca de los problemas, y en este escenario de la pandemia también, a pesar de las limitaciones para tener encuentros presenciales. En el último año he respondido personalmente a algunas misivas, solicitudes, aportaciones, de las personas asociadas con la que usted se refiere en su solicitud de comparecencia, y puedo decir que al menos revisando los escritos somos accesibles para ellos y para ellas. También diré, que, habiendo respondido en menos de 24 horas en algún caso, y hasta en 6 días en el peor de los casos, si se puede decir peor, significa que respondemos, que entzun eta erantzun, inoiz esan dot eta nahiko, oso arduratuta gagoz entzun eta erantzuteagaz zer gertatzen dan, eta pandemia garaian be saiatu gara entzuten eta erantzuten.

Todas esas solicitudes por lo tanto tienen día y hora de respuesta, si quiere se lo relato después, pero no quiero agotarles en mis comparecencias, que el señor Andrade suele a veces subrayar por lo extenso y prolijo de mis explicaciones. Esta encuesta, por tanto, y voy finalizando, porque hablar sobre lo que dicen que dicen no es dar cuentas de mi gestión, de nuestra gestión al frente del Departamento de Acción Social. Y definiendo la encuesta, que creo que se hizo bien en el 2018, y creo que se hace bien en el 2020, más si cabe con un contexto de pandemia, y deberemos seguir haciendo.

Y siempre lo he dicho que estamos abiertos a aportaciones, a nuevas preguntas a incorporar, porque la asociación de familiares a la que usted hace referencia, tiene el cuestionario concreto antes que nadie, desde el 17 de enero del 2019, y en una reunión presencial, el 22 de febrero del 2019 tuvimos la ocasión de compartir reflexiones sobre aquél cuestionario. Por lo tanto, esta encuesta y el cuestionario ahora no lo han solicitado, si no se lo haremos llegar, lo pueden solicitar cualquiera de ustedes, el cuestionario no es ningún secreto, se lo hemos leído para preguntarles a 2015 personas, y por tanto pueden tener acceso al mismo.

Esta encuesta es un ejercicio, por tanto, de escucha activa de las necesidades, preocupaciones y valoración que hacen las familias de las personas que viven en

las residencias, había que preguntarles sí o sí. Nosotros recogemos todas las aportaciones que en esa encuesta nos han hecho, comentarios en abierto también, a los que se hace referencia también en el propio informe de resultados, y que estoy convencido, porque así lo hicieron antes, y especialmente con el avance en los elementos de control y vigilancia, nos sugirieron, nos propusieron, nos solicitaron incidir en aquello y se ha incidido, y los resultados ahí están, que se ha pasado a mejorar sustancialmente, significativamente, estadísticamente es un avance significativo en los resultados, la percepción de las familias sobre la vigilancia y supervisión que tenemos de las residencias.

Por tanto, en esa misma línea, las aportaciones que ahora se han hecho hemos tomado buena cuenta y vamos a implementar líneas de acción que contribuirán a que sigamos avanzando en una red de cuidados notable, de calidad, a disposición de todas las personas de Bizkaia. Espero haber respondido al fondo de las cuestiones que en su solicitud de comparecencia me realizaba, y si quiere que le responda a alguna cuestión concreta, haciéndose usted portador de esas preguntas y asumiéndolas como suyas, pues si puedo en el turno de réplica procederé a responderle. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: eskerrik asko, Murillo jauna, eta taldeen txandagaz hasteko, Fernández jauna, zeurea da hitza.

EL Sr. **FERNÁNDEZ MEDRANO** jaunak: Eskerrik asko, mahaiburu andrea.

Lo primero de todo agradecer, como agradecemos siempre todas las comparecencias, Por otro lado, ya sabe que lo consideramos dentro de la nómina de su trabajo, pero lo agradecemos sinceramente, lo agradezco una vez más estas explicaciones.

Antes de entrar al fondo de la cuestión, ya que hemos intentado entrar en el fondo, una cuestión de forma, no quiero que pase aquí esta petición de comparecencia como una ocurrencia. Esta discusión la tuve ayer en cultura a cuenta de otra historia, yo si considero que es relevante traer aquí esa nota que es cierto que dudo que no la hayan enviado la carta, pero bueno, es una cuestión secundaria cuando estamos hablando de una asociación que consideramos como una voz autorizada dentro de la sociedad civil en torno a los temas que nos preocupan, quiero decir, es un deber estar al loro de lo que esta gente comenta, no es que lo haya comentado cualquiera por la calle. Entonces esto es importante.

Aclarada esta cuestión de forma sí que habría que pasar a hablar cuestiones de contenido, no porque estábamos hablando de la apertura a incorporar nuevas preguntas a todo este tipo de historias, pero la impresión que me da cuando les escucho hablar es eso, que la reunión que tuvieron ustedes en 2019 hay unas cosas sobre la mesa que no se han incorporado, me ha parecido entender que por razones metodológicas de comparación entre la primera y la segunda encuesta, pero bueno, esos criterios, si se está abierto a tomarlos en cuenta, pues que se vayan implementando.

Dicho esto, tenía unas pequeñas reflexiones en términos de participación, pero es verdad que no se ha hecho referencia en esos términos a esta cuestión, no. Sí que es verdad que esta encuesta en otros lugares aparece como un como un elemento, como una herramienta de participación, en nuestra opinión está clara, las encuestas consultivas pueden ser un adorno de la participación, pero, desde luego, no son sustancialmente un elemento de la misma. En cualquier caso, esto lo he dicho otra vez, pero lo trataré de glosar de una manera más interesante, y es mi valoración al respecto. Contrasta mucho la referencia a lo cuantitativo con el discurso normal que se da por de la Diputación en esta comisión, quiero decir, lo he dicho más de una vez, la atención a la persona, el crear hogares, atender a la significación humana de las

cosas, y, de repente, se pretende hacer el resumen de lo que ha sucedido en la pandemia con una nota del 1 al 10, y con criterios cuantitativos del corte, “somos los que más preguntas hacemos del entorno, de todo Europa”. Entonces, aquí hay un contraste para el cual yo no veo elemento compensatorio y que me preocupa, me preocupa no solo por la incoherencia, sino porque si estamos haciendo un ejercicio de encuesta de supervisión de las políticas públicas que hemos llevado a cabo, creo que hay que hilar un poco más fino.

¿Qué quiero decir con esto? Pues vamos a los datos concretos de la encuesta, quiero decir, en una fila, en una encuesta con unos datos tan potentes, tan buenas calificaciones, hay que prestar atención a los puntos más bajos, echábamos un ojo a petición de esta gente, y veíamos que las notas más bajas con qué tenían que ver. La valoración de la supervisión foral sobre la actividad de los centros residenciales y el cuidado de los residentes.

Un 17,5 de 5 raspados, un 8 % de suspensos. Esto se traducía en que 1 de cada 4 encuestados consideraban que no había suficiente supervisión. Se habla en la propia encuesta de un 44,3 % de personas que requieren más inspecciones. Nada nuevo, pero en un marco de notables altos y de sobresalientes es significativo, por eso lo sacó a colación, y por entrar en la cuestión del fondo de la encuesta.

Bueno, la siguiente nota más baja sobre la accesibilidad y comprensión de la información sobre condiciones y características para acceder a una plaza, el punto de inicio de cualquier itinerario en la red residencial y empezamos mal, o al menos así lo valoran, también un número relevante de gente

Y, por último, el centro residencial no cuenta con el personal suficiente, es la nota más baja, tiene que ver con la cuestión del número de la plantilla. Más de 1 de cada 4 encuestados requieren más plantilla.

Las conclusiones, los puntos a mejorar que aspiro a que se tengan en cuenta, como he dicho, no son nada nuevo, más supervisión, inspecciones, mejor información sobre cómo funciona el sistema residencial en el que me voy a meter, más personal. Y, luego, luego está la queja de BABESTU, que apunta un elemento cualitativo, que se les tenga en cuenta a ellos, y al personal, a la hora de tener en cuenta los criterios que supervisan la política pública.

Decía ser más finos, hilar más fino y eso yo creo que de alguna manera nos haría estar más conformes a todos, si esta gente está diciendo que ya se ha portado unos criterios y no se han implementado, es porque no se han implementado, no tengo por qué dudar tampoco de ellos, pero creemos que si más allá de hacer muchas preguntas de atender a la nota que nos ponen, que es necesario lo complementamos de alguna manera con cuestiones de otro corte, creo que tendríamos la imagen completa, y hay que atender al eslabón más débil de la cadena en estos términos. y el eslabón más débil de la cadena son las personas que muestran un mayor descontento. Quiero decir, un abordaje humano que atiende a la significación humana de la gestión de los Servicios Sociales que estamos llevando a cabo, se plantea desde el punto más bajo, desde el punto más débil, y más frágil de la historia. Entonces, hay que tener en cuenta, y hay que implementar criterios que tengan en cuenta a la persona menos favorecida en esta red residencial.

Dicho esto, y yo le tomé la palabra a lo de que están abiertos a implementar este tipo de cuestiones. Si bien es cierto que igual las tengo que proponer yo aquí para que se asuman, o no sé cuál será el procedimiento legal, en cualquier caso, para mí ha sido interesante esta comparecencia, y me abre una línea de trabajo para la cual complementar unos trabajos de supervisión y de valoración de política pública que adolecen del aspecto más humano y se centran en el aspecto numérico que, curiosamente, es algo de lo que estamos intentando escapar, o, al menos, resituarse.



Dicho esto, preguntas concretas obviamente, las 4 que planteábamos era si se iba a presentar la dimisión. Doy por hecho que no, que no se valora de ninguna manera. Por otro lado, la respuesta que se va a dar a BABESTU claro, ahí me sorprende que no tuvieran noticia de esto. Sí que es verdad que hay una nota de prensa, y que como son una asociación de la sociedad civil a tener en cuenta, pues pensaba que la tendrían, que se habrían de ella. Por otro lado, yo creo que no sé si queda del todo claro las peticiones concretas que estaban en la nota de prensa y que, por lo visto, ustedes ya tenían en cuenta desde el 2019 con sus reuniones se van a tratar de implementar más adelante. Quiero decir, ya hemos tenido dos encuestas metodológicamente firmes, qué sale en una, que sale en otra, ¿vamos a ir procediendo en ese sentido? Esa pregunta yo creo que seguiría sin responderse.

Y, por lo demás, yo creo que ya está más o menos todo dicho, es interesante la respuesta que se nos ha dado, también serán interesante ahora las intervenciones de los otros grupos políticos para intentar resituar la imagen general. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Fernández jauna, eta taldeen txandagaz jarraitzeko, Talde Berezia-Talde Popularreko Andrade jauna, zeurea da hitza.

El Sr. **ANDRADE AURRECOECHEA** jaunak: Sí, gracias señora Presidenta, gracias señor Diputado por sus explicaciones. Ha sido un poco más breve, se lo agradecemos. Muy importante el asunto, yo creo que bien traído a esta cámara, sobre todo para poder analizar esas encuestas, y yo creo también que el criterio que ha explicado el diputado de mantener las preguntas, y mantener el criterio, pues a nivel estadístico y a nivel de poder valorar, pues nos viene bien, cambiar las preguntas no tiene mucho sentido.

Y de la encuesta en sí, que es la que yo he revisado, pues como ha dicho el compañero hay que analizar esos pequeños defectos, que es lo que habrá hecho me imagino el diputado, su Departamento, para intentar mejorarlos, que en el fondo resumen lo que ya venimos hablando en esta cámara, en este año y pico de legislatura que llevamos. Primero, como ya ha comentado el compañero, la primera preocupación es que parece que hay pocas inspecciones, que venimos aquí hablando mucho, ya sabemos que con la Covid se aumentaron, se analiza bien claro las encuestas, que hay un 7,13 es la valoración sobre la supervisión, y una respuesta general de que se deberían hacer más inspecciones, parece un criterio general de todos los usuarios de residencias.

Luego, hay otro aspecto fundamental que lo ha comentado el compañero, que creo que es de suma importancia a la hora de las nuevas residencias, el nuevo modelo residencial, es el detalle que sobre la importancia que dan los usuarios a la hora de elegir el centro residencial, que tenga espacios abiertos, es importante, un 95 % de la gente elige residencia por tener espacios abiertos. A la hora de hablar de modelo residencial, que estamos hablando últimamente mucho, pues es fundamental que las nuevas residencias tengan espacios abiertos, como ya sabe usted, cuando el 95 % lo pide.

La tercera pregunta, el tercer comentario de esa red que yo quiero llamar la atención, ya lo ha apuntado el compañero, es el personal, personal suficiente. Hemos hablado en esta cámara largo y tendido sobre si hay o no personal suficiente, y ya vemos también que la encuesta el 6,3 se valora si hay personal, se valora con un 6,3, o sea, que ahí estamos muy justitos, muy cerca del suficiente, para decir que el personal con el que se cuenta en las residencias no es suficiente. Y además surge como la primera respuesta a las respuestas espontáneas, cuando se hacen preguntas espontáneas “qué mejoraría usted de las residencias”, pues la primera respuesta es esa, con un 26% de gente que dice “más personal”. Eso es porque hay un déficit que la gente está detectando.

Y ya, por último, ya hablando sobre la Covid, pues otros 2 puntos que confirman lo que hablábamos, lo que hemos hablado en esta cámara, a la gente le ha preocupado muchísimo el aislamiento, al que hemos sometido a las personas mayores. Hay que aprender para las próximas pandemias, para evitar ese aislamiento que hemos producido, vemos que es una respuesta de un 10%, es una respuesta inmediata de la gente. Y lo mismo con el tema de la imposibilidad de realizar visitas, también esa gestión pues parece que a la gente le ha preocupado mucho, esos 2 problemas en el tema Covid.

En resumen, yo creo que como ha dicho el compañero, hay que aprender de estas cosas que son menos valoradas y como ha dicho usted, que así lo van a hacer, pues esperemos que en la próxima encuesta esta parte que está un poquito más bajo se mejore. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko Andrade jauna. Talde Sozialistak, Campo andrea, zeurea da hitza.

La Sra. **CAMPO PRIETO** andreak: Bai, eskerrik asko, mahaiburu andrea, egun on guztioi, eta diputatuari, agerraldia eta emandako informazioa eta azalpena eskertu besterik ez. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Campo andrea, eta Euskal Herria Bildu taldetik, Duque andrea, zeurea da hitza.

La Sra. **DUQUE SANTACOLOMA** andreak: Bai, egun on. Eskerrik asko eman dituzuen azalpenengatik.

Nik uste dut, azaldu egin da batzorderatze hau BABESTU elkarteak egindako prentsa-ohar batengatik dela, eta gogorarazi nahi dut BABESTU Bizkaiko egoiliarren senideen eta zaintzaren inguruan interesa edo sentsibilitatea duten pertsonen elkarte bat dela.

Gogoratu nahi dut Bizkaiko egoitzetako langileak greba batean murgilduta zeuden momentuan sortu zela BABESTU. Elkarte honek, haien senideen eskubideen defentsan lan egiteaz gain, langileen alde ere egin dute, eta, finean, haien helburua zaintza sistema publiko duin baten alde egitea da. Eta esan behar dugu, guk, EH Bilduk, haien helburuak konpartitzen ditugula, eta haien lana era aitortzen dugula.

Entzun eta erantzun egiten duzuela esan diguzu, Sergio, baina gure galdera da zer egin erantzuna bada ekarpenak ez direla kontuan izango. Zer egin dezake elkarte batek, alderdi batek, entzun bai, erantzun bai, baina erantzuna baldin bada gure iritzia, gure ekarpenak, ez direla kontuan izango. Entzun eta erantzun, Bizkaiko grebarik luzeena izan zen egoitzena, emakume langileen greba bat izan zen, lan baldintzen hobekuntza eskatzen zen. Horien artean ratioen aldaketak egitea eskatzen zen. Eta hori izan zen langile, sindikatu, alderdi politiko, senide eta erabiltzaileen aldarrikapen nagusietakoa, eta jarraitzen du izaten.

Escuchar y responder se nos ha dicho. Y la pregunta también que se nos viene a la cabeza, o se me viene a la cabeza, es ¿a quien se escucha?, ¿cómo? y cómo se responde también.

En la rueda de prensa en la que se dio a conocer la encuesta de la que estamos hablando hoy se hicieron, se hizo una valoración, se subrayaron algunos de los datos que se recogen en esta encuesta, pero también se obviaron otros datos importantes que se recogen, creo que los compañeros anteriormente han mencionado algunos de ellos.

Uno de los datos puede ser como que el 44 % de las personas encuestadas creen que se debería hacer más inspecciones en las residencias, que es casi la mitad de la muestra. Creemos que es un dato importante y a tener en cuenta, o que un 25 % siente que no ha tenido libertad para elegir el centro residencial para su familiar, o que el 95,8 % cree que es importante que las residencias tengan espacios exteriores para poder pasear. O que la primera mejora que se plantea, hay una pregunta. me imagino que se les preguntó qué tipo de mejoras proponían, y la primera que se menciona es la que plantea mejoras en las personas empleadas. Imagino que, en temas de formación, o en temas de ratios no el número de personas trabajadoras. Creemos que son datos importantes, como ya he dicho, que no se mencionaron en esta rueda de prensa, y que son importantes a valorar, a tener en cuenta.

Luego, también hay otras preguntas que tenemos hoy, preguntas u observaciones en relación a la encuesta. Algunas son muy concretas, y muy técnicas. Se nos ha explicado cómo se realizó la muestra de un total de unas 4.000 personas en ese registro, se hizo. pues más o menos la encuesta a la mitad, a unos 2.000. La pregunta que tenemos es.

en números así redondeando, es sabemos que hay más o menos a día de hoy unas 7.000 personas residentes en las residencias de Bizkaia. Entonces. la duda que nos surge es que has comentado Sergio que igual algunas de ellas están tuteladas por la, pues el Instituto Tutelar o por alguna otra persona, pero bueno que el Estado que tenéis la referencia son 4.000 personas, la duda que tenemos es que pasa si las otras 3.000 son tuteladas, a nosotros nos parece un número importante, o igual es que no tenéis una persona de referencia con esas personas, esa es una pregunta muy concreta.

Otra pregunta u observación edo ekarpena nahi baduzu, hurrengorako, uno de los objetivos de esta encuesta, que marca 3 objetivos, es abrir la participación a las personas, a las familias de las personas residentes. La pregunta que nos hacemos, o la observación que queremos hacer, es si las propias personas residentes no tienen agencia para poder responder a una encuesta de este tipo. Entendemos que el perfil de las personas residentes de las residencias de Bizkaia es muy diverso, y que habrá personas que tengan problemas cognitivos para poder responder a una encuesta de este tipo, pero, también, sabemos, nos consta que muchas de ellas si lo tienen, tienen derecho, tienen agencia, y creemos que sus voces tienen que ser escuchadas, y que esperamos que en la próxima encuesta de este tipo se les tenga en cuenta, se les tenga en consideración, al fin y al cabo son las personas usuarias las que reciben este servicio, las que deberían valorar el mismo, no solo sus familias.

Queríamos saber también en qué mes, o en qué meses se realizó la encuesta, porque sí que es cierto que hay preguntas que hacen que son específicamente sobre la crisis del Covid, pero no sabemos bueno, en marzo empezó esta terrible crisis sanitaria, entonces, me imagino que durante el resto de los meses se nos presentó en diciembre, como bien has dicho, nos gustaría saber en qué plazos, o en qué mes se realizó porque sí que nos parece, creo que se ha comentado anteriormente, nos parece curioso el nivel de valoración que se hace en relación a algunas cosas, no cuando se contesta directamente sobre la situación del Covid que ahí sí que se les hace una pregunta directa, pero en el resto, que son como más generalistas, pues yo entiendo que no es lo mismo realizar esta encuesta en un momento determinado en el que había más dificultades, y que las visitas estaban cerradas a las residencias, o en los primeros meses de la crisis digamos que la que la respuesta tuvimos todas que aprender mucho para poner medidas de también de comunicación con las familias, entonces, entendemos que no es lo mismo realizar esta encuesta del mes de marzo, o hacerla en octubre diciembre, entonces nos gustaría saber eso también.

Y, luego, más allá de las preguntas técnicas sobre la encuesta, como ya he dicho, uno de los objetivos es, voy a leerlo, los 3 objetivos que plantea esta encuesta es promover la participación de las familias, o personas de referencia, explorar la evaluación de la atención y calidad del servicio y la última, identificar áreas de mejora en el servicio.

Bueno, nosotras ya hemos hecho una propuesta de mejora para promover esa participación que, por lo que nos han dicho las familiares, pues en toda esta crisis se ha visto bastante mermada, o esa es la percepción que tienen algunas de ellas, nuestra sugerencia también para, como ya he dicho para próximas encuestas de este tipo, es que participe el sujeto principal de estos recursos. Y, luego, en el último objetivo que nos parece el más importante después de hacer un trabajo de este tipo, es identificar áreas de mejora en el servicio, y la pregunta concreta que queríamos hacer es ¿qué medidas se van a implementar para adoptar mejoras en las cosas que se han identificado, porque, como ya he dicho, una de ellas, la primera, es en relación a las personas trabajadoras, y, por eso, he iniciado la intervención recordando la huelga, la huelga que se inició la legislatura pasada de las trabajadoras que pedían mejoras laborales, pero también BABESTU, los sindicatos, y algunas organizaciones políticas, llevamos mucho tiempo poniendo encima de la mesa la cuestión del de los ratios, que hay que aumentar el número de trabajadoras en las residencias, y ese es el primer punto que se plantea en la encuesta. Entonces, la pregunta directa que hacemos es ¿qué medidas se van a implementar para recoger esas sugerencias de mejora que también recoge esta encuesta. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Duque andrea, eta taldeen txandagaz bukatzeko, Eusko Abertzale taldetik, Gómez andrea, zeurea da hitza.

La Sra. **GÓMEZ DEVESA** andreak: Eskerrik asko, mahaiburu andrea, egun on guztioi. Agradecemos al señor Diputado las explicaciones que nos ha facilitado dando la información concreta a las cuestiones que se le han planteado en la iniciativa.

Y bueno, pues en relación con la encuesta, entendemos que se trata de una encuesta realizada por personas técnicas con criterios técnicos, y de unos resultados analizados desde parámetros también técnicos. Entonces, ante esto, por nuestra parte no tenemos ningún reparo, objeción a un trabajo que se desarrolla por profesionales con garantías profesionales.

Si las conclusiones del estudio indican que 2015 familias consideran que sus familiares mayores en situación de dependencia están en buenas manos, nosotros y nosotras creemos que estas valoraciones deben ser motivación e impulso para seguir trabajando para llegar a alcanzar la excelencia, porque lejos de instalarnos en la autocomplacencia creemos que nuestro sistema, pues como muchas cosas en esta vida, tienen margen de mejora, como como ya se ha comentado, y en este camino, debemos trabajar.

Este debe ser el objetivo principal, a nuestro entender, y este camino es por el que pensamos que iba el Departamento, que lejos de acomodarse en esta buena calificación que las familias consultadas han otorgado a los servicios cuestionados, digo lejos de acomodarse, pues sigue trabajando por superar este notable alto, y llegar al sobresaliente, porque para la Diputación es prioritario contar con un excepcional modelo residencial que satisfaga las necesidades de las mismas y de sus familias.

Y para llegar a las mejoras es necesario testar y conocer de primera mano la valoración que las familias hacen de la gestión, es una necesidad, y para avanzar es necesario evaluar. Y se ha hecho, se ha consultado a las 2015 familias que han aportado sus respuestas desde la experiencia particular de cada una, y desde estas realidades, y han reconocido que sus familiares mayores en situación de dependencia están atendidos y atendidas en relación de 8 sobre 10, y así lo han manifestado libremente.

La interpretación a esta evaluación, pues también podría ser que las familias han expresado de esta forma un merecido reconocimiento al esfuerzo de tantas y tantas personas profesionales que han ejercido su trabajo, que ha sido un trabajo con alma a pesar de

las dificultades que todas y todos conocemos en este último año. Las familias encuestadas han valorado, entre otros, el trato recibido, la supervisión que la institución foral realiza en los centros residenciales, o la propia atención residencial, así como la gestión foral en el contexto Covid.

Todos los aspectos consultados han resultado ser satisfactorios en la evaluación, y, para nuestro grupo, pues este es un indicativo de que se está trabajando, se avanza y, por nuestra parte, nada, animarlos a seguir en el esfuerzo que es mucho hacia la mejora y la excelencia, si cabe. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Gómez andrea, eta taldeen txanda bukatuta, zurea da hitza, Murillo jauna, erantzun ditzazun egindako galdera guztiak.

El Sr. **MURILLO CORZO** jaunak: Bai, eskerrik asko batzordeburu andrea. Saiatuko naz agertutako galdera zehatz batzuei, zehatzeei, eta bestelako hausnarketei be erantzuten, edo nire ekarpena egiten. Arlo metodologikoari jagokonean, eta oso galderak zehatzak izan diralako. Metodologikoki, inkesta kanpo-lana, zelai-lana, hau da, inkestatzea, galderak egitea, telefono deiak egitea, 2020ko abenduan egin zan. Aurrekoa 2018ko irailean, 2020ko abenduan ez dakit bigarren olatua edo zein zan, baina olatuan gengoan, egoitzetan eragin maila, koronobirusaren eragin maila, handia zan, txertaketa baino lehenago zan, eta, izan be, galdera irekitan ez da agertzen ia-ia, oso mailan txiki-txikian, agertzen da txertaketa. Beraz, garai horretan, abenduan, olatuan buru-belarri gengoala egin zan zelai-lana edo galdetegia telefonoz egitea, 2.015 familiari, eta guk bagenkian eta podemos dar fe, certificar, asegurar que esas 2.015 sí eran familias y personas de referencia que en una resolución administrativa aparecen como persona de referencia de una persona residente.

E insisto, sé que hay más interlocutores, y luego le responderé también a la señora Duque sobre añadir preguntas a las personas usuarias propiamente dichas, o residentes propiamente dichos, en la encuesta del 2018, posteriormente a lo largo de los primeros meses del 2019 se hizo un trabajo más cualitativo de desplazarse y hacer grupos en algunas residencias, para preguntarles a los propios residentes, que algunos cognitivamente estaban preservados, o podían participar en una pregunta así, y un trabajo más cualitativo que cuantitativo, y se hizo.

Evidentemente, ahora no procedía, es verdad que estamos transitando hacia un nuevo escenario, y por tanto esperamos también poder completar esa encuesta que entonces completamos con una parte cuantitativa telefónica a familiares y red de personas de referencia, después, con un trabajo directo en las residencias con personas usuarias. Ahora, en cuanto la situación recomiende o no sea contraproducente que a personas que vayan del exterior acudan a la residencia, podremos completar esta pregunta y esta evaluación general del sistema residencial foral con preguntas directas a las propias personas usuarias, que como bien apuntaba la señora Duque también, algunas tienen su capacidad preservada para poder participar en una encuesta de estas características. En otras ocasiones habrá que darles apoyos, y en otras ocasiones será difícilmente preguntable, o será difícil recoger su opinión.

En lo que respecta a la cantidad de personas encuestadas, de la “n”, si técnicamente sería el universo a preguntar, preguntable decía yo, hemos dicho que 2015 sobre 4.479, una base de datos de 4.479, es una base de datos afinada y filtrada, en la que se excluye, son todas las personas beneficiarias de una plaza pública, por tanto, están excluidas las de prestación vinculada al servicio, y también todas las personas que tienen un tutor institucional decía antes también, es decir, las que están tuteladas por el Instituto Tutelar de Bizkaia, o tienen otras fundaciones tutelares, como Ondoan o Futubide, como tutores. Y, por tanto, a ellos no les

hemos preguntado ya que son una institución, y en algún caso es el Instituto Tutelar dependiente y adscrito al Departamento que dirijo.

Por tanto, de ahí, eliminadas las personas beneficiadas de una prestación vinculada al servicio que tienen una plaza residencial con financiación pública, y eliminadas las personas tuteladas por el Instituto Tutelar de Bizkaia, u otras instituciones tutelares, y algunas, no le voy a ocultar, con errores porque los datos de la persona de referencia no aparecían, pero las menos, eran 4.479. De ellas hacemos la encuesta, conseguimos que nos respondan a la encuesta, una encuesta larga, a 2015 personas. Esa es la fórmula de hacer el trabajo que se hizo, insisto, en diciembre del 2020.

Creo que los subrayados que hacían los grupos sobre las cuestiones que aparecen como elementos a mejorar, o valoraciones menos buenas, o menos altas, más bajas, vamos a decirlo, son la mejor muestra de que no eludimos ninguna pregunta. Y, de hecho, hemos preguntado hasta por las visitas, y también hemos preguntado por los espacios exteriores. Sabíamos que, en ese momento, en diciembre, estábamos todavía en un escenario en las residencias sin vacunas, en el que teníamos restringidas las visitas, las salidas estaban también restringidas en mayor manera que ahora mismo, y, por tanto, eran cuestiones que queríamos saber y que queríamos testar.

Tampoco hemos eludido incorporar preguntas que en el año 2018 aparecían con menor valoración, como son, y ustedes las han mencionado, la supervisión que realizamos, la ratio de atención, pero están otras que la asociación a la que hacen ustedes referencia, se refería en sus aportaciones del 22 de febrero de 2019, como la limpieza, los PAIs, siguen estando presentes todos esos elementos, esas preguntas siguen estando presentes en la encuesta del 2020 también. Y tengo que subrayar que en algunas hay una significativa, estadísticamente, significativa mejoría, como es el elemento de la supervisión, si bien aún hay un 44 % que dice que hagamos más, pero pasamos de un 6,01 en 2018, en la supervisión que hace la Diputación en las residencias, a un 7,13 sobre 10. Es la nota que más evoluciona, el elemento que más evoluciona en positivo de toda la encuesta. Queda camino por recorrer, evidentemente, porque hay un 44 % que dice que hagamos más.

Y, ¿qué hemos hecho, ¿cuál fue el plan de acción que entonces planteamos? Porque esto es una cuestión de percepciones también, ¿qué hicimos?, poner en marcha un sistema de informar a las familias de las inspecciones que se habían realizado, todas ellas entre mayo y junio recibieron una carta sobre las actuaciones que estábamos realizando en las residencias, en plena pandemia, sí, sobre añadir otras actuaciones inspectoras más allá de las inspecciones propiamente dichas, como labores del Servicio de Inspección, crear un buzón específico de información a las familias, en el que cuando nos facilitan sus datos les remitimos información puntual de las resoluciones y modificaciones que pudieran haber sobre el servicio residencial, y eso ha hecho, o quiero pensar que cuando uno hace un plan ve resultados en alguno de los indicadores.

Y esa es la línea de trabajo que tenemos que seguir implementando, la concertación del año 2018 fue un elemento importante en el que se hizo una nueva exigencia de ratios de atención, bueno, creo que esos son pasos que apuntan a los elementos que nos proponen como elementos de mejora, y se eliminaron de la encuesta del 2018, y no se reiteran en el año 2020 elementos que hoy parecen superados, como la elección de las residencias y como algunas otras cuestiones que determinado que el nivel de satisfacción general era alto, y que eran cuestiones que no surgían en las quejas y sugerencias, berriz ere entzun, que nos llegaban al Departamento, pues se podían dejar a un lado temporalmente para incorporar otros a la propia encuesta, y no agotar al encuestado, al entrevistado, con una encuesta más larga de 30 minutos, que es el promedio mínimo que se ha tardado en la encuestación.

Me preguntaban también sobre las inspecciones, sobre el personal suficiente, sobre el aislamiento, creo que son las líneas de actuación que hemos articulado históricamente, y son las líneas de actuación que debemos seguir subrayando, en tanto en cuanto siguen siendo ítems que tienen que evolucionar en positivo para acercarse al resultado promedio y global sobre la satisfacción de 8,06, en donde un 71,8 % de las valoraciones de esos encuestados y encuestadas valoran entre 8 y 10. Un 71,8 % valora entre 8 y 10 el servicio foral residencial, con un 2,6 % sólo insatisfecho. Y no lo digo para mí, y lo dije entonces, sino como agradecimiento a los profesionales que en este tiempo y en aquél, en ese tiempo especialmente hasta la vacunación, han estado batiéndose el cobre en los centros residenciales.

Siguiendo con sus cuestiones, y una que apuntaba también la señora Duque, esanguratsua esaten zenduen, eretxi esanguratsua da, guretzat esanguratsuak dira 1.560 deiak, guretzat esanguratsuak dira 334 kexak, guretzat esanguratsuak dira danak, eta seguru esanguratsua dala 2.015 inkesta egin jaken pertsona guzti horreek esanguratsuak dirala, ziur dakigulako menpekotasun egoeran dagozan egoiliarren senitartekoak dirala, ziur dakigulako. Beraz, erabiltzaileen senitarteko zuzenak dirala, horretan ez daukat zalantzarik, horretan % 100eko ziurtasuna daukat. Ez dakit beste gauzetan ziurtasunik daukagun, hau da, esanguratsuak diran beste elementu batzuk, baina horreek seguru esanguratsuak dirana, baina % ,95,5eko konfiantza mailarekin horren erantzuna horixe dala, 8,06ko ebaluazioa emoten deusiela zerbitzuari oro har.

Ez nago lasai, lanean nago, lanean gagoz, eta eragin gura dogu sarea hobetzeko, eraginean gabilz, ez pentsau horretan etsiko dogunik, gure lana da, ganera grina handiagaz egiten dogun lana da, eta benetan horri ekiten jarraituko dogu, entzuten eta erantzuten. Batzuetan, erantzunak ez ditu asebeteko dagozanak, baina egia da ehuneko handi baten asebetetzen dabela emoten dogun erantzun publiko honek, egoitzen erantzun publiko honek, eta menpekotasun eta zaurgarritasun maila handia daukien personak diran neurrian, ona litzateke danok be, eta ez guk bakarrik, sare honetan hobekuntzarako eragina egin gura izatea, baina bereziki baita be egunero edo gehiegitan zalantzetan ez jarrea dagozan datuak. Nik hori be eskertuko neuskizue, badagoalako ebidentzia nahikoa, bai inkesta honegaz, baita Fiskaltzak emondako eretxiakaz be bai, eta batzuetan, batzuek ez dabenean gugandik nahi daben erantzuna jasoten, beste batzuei galdetzen deusie. Eta horrek be batzuetan, eta kasu honetan BABESTUK egindako galderen inguruan be, emondako erantzuna da gurearen ildoko ildo beretsukoa. Beraz, emon deiogun sinesgarritasuna Fiskaltzari, emon deiogun sinesgarritasuna inkestari, emon deiogun sinesgarritasuna egiten dogun lanari, hobetu daigun, ni horretarako prest, eta gure ekipo osoa be horretarako prest, beste zerbitzu bokazinarik ez daukagu, eta pandemia honetan saiatu gara gure onena emoten zerbitzu publiko lan eta bokazino horretan. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Murillo jauna, emondako erantzunagaitik, eta, honenbestez, gai-zerrendako hirugarren eta azken puntura pasauko gara, baina bitartean tartetxo bat egin beharko dogu, aldaketa egin behar dutelako EH Bildu taldeko ordezkariak.

3.- Examen, debate y votación, en su caso, del/de los escrito/s:

**Iniciativa Originaria:** Pregunta oral en comisión ([R.E.11/E/2021/0001252](#))

**Autor:** Ilardía Olangua, Beatriz (EHB)

**Asunto:** Resultado tras analizar el efecto del ítem "instrumentalización en conflictos entre progenitores" haya podido tener en las resoluciones que han establecido la indefensión o el riesgo de desprotección

3.- Hurrengo idatzia(k) aztertu, eztabaidatu eta bozkatzeari:

**Jatorrizko ekimena:** Ahozko erantzun-eskea Batzordean ([11/E/2021/0001252SE](#))

**Egilea:** Ilardía Olangua, Beatriz (EHB)

**Gaia:** 'Gurasoen arteko gatazketan' zentralizatzen dan item-aren eragina babesgabetasuna edo babesgabetasun-arriskua ezarri duten ebazpenetan aztertu ondorengo emaitza

**Documento Principal:** Iniciativa originaria ([R.E.11/E/2021/0001252](#))  
**Boletines:** [Admisión a trámite](#) (99A)  
**Expediente:** [\(11/B/24/0002203\)](#)

**Dokumentu Nagusia:** Jatorrizko ekimena ([11/E/2021/0001252SE](#))  
**Aldizkariak:** [Izapidetzeko onartzea](#) (99A)  
**Espedientea:** [\(11/B/24/0002203\)](#)

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Ilardia andrea sartu danez batzordera, gai-zerrendako hirugarren puntura pasauko gara. Euskal Herria Bildu taldearen eskutik datorren ahozko erantzun eske bat da, eta da gurasoen arteko gatazketan zentralizatzen dan itemaren eragina babesgabetasuna edo babesgabetasun arriskua ezarri duten ebazpenetan aztertu ondoren emoitza. Honeri buruzko ahozko eskea da, zurea da hitza, Ilardia andrea, galdera planteatu dezazun.

La Sra. **ILARDIA OLANGUA** andreak: Egun on.

Dinot orain dala urte bat baino gehiago onartu egin zan aho batez kamara honetan zuzenketa trantsazional bat, 555 espediente zenbakia zuen Arauz Besteko Proposamenari buruzkoa. Eta bertan aipatzen zan, akordio batera ailegatu ginan, eta hori dala-ta gure oraingo ahozko erantzun eskea egiten deusagu Murillo Corzo jaunari:

Gurasoen arteko gatazketan zentralizatzen dan itemaren eragina, babesgabetasuna edo babesgabetasun arriskua ezarri duten ebazpenetan aztertu ondoren zein izan da emaitza? Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Ilardia andrea. Erantzuteko txanda duzu, Murillo jauna, nahi dozunean.

El Sr. **MURILLO CORZO** jaunak: Batzardeburu andrea, batzarkideok, egun on.

La Portavoz del grupo Euskal Herria Bildu, la señora Ilardia, me pregunta sobre los puntos cinco puntos que contenía la moción aprobada por unanimidad el pasado 22 de enero de 2020 en las Juntas Generales.

Galderak orduko mozino haretako bigarren puntuko betearazpenaz galdetzen dau. Honetaz, Bizkaiko Batzar Nagusien Araudiak bere VI. tituluko V. kapituluko 179. artikuluan ezarten dauen eran pasa dan urriaren 5eko txostenean kontu emon jaken batzarkide talde guztiei. Horrela, bada, han esaten zana ekarriko dot gogora, eta haxe da zehatz-mehatz eta hitzez hitz:

Eskatutako informazioa ez dago informatizatuta, eta babesgabetasun-espedienteak banan-banan aztertu behar dira, BALORAREN itemak atera ahal izateko. Hori dalata, informazio hori aterateko lanari ekin jakon, baina pandemiaren eta telelanaren ezarpenaren ondorioz, zeregin hori nabarmen atzeratu da, eta ez da aurreikusten aurrez aurreko lana normalizatu arte amaitzea, espediente fisikoak banan-banan aztertu behar diralako.

Gaur-gaurkoz be, ez dakigu noz izango garan % 100ean lanean presentzialki haurren zerbitzuko profesional guztiak. Dana dalakoan be, lanok aurreratze edo azkartze aldera, kanpoko laguntza be aktibatzeeko asmoa daukagu.

Gai hau ez da barria, beraz. Udazkenean egindako Batzar Nagusi baten, Gernikan, gai honi heltzeko aukera egon zalako. Txosten horren haritik kontu emoten dalako,



Foru aldundiak kontu emoten dabelako betearazpen mailaz, eta eztabaida hori egin zan Gernikako Batzar Nagusien etxean, eta eztabaidatu be egin zan orduan.

Ordutik hona, udazkenetik hona, eta horren kontu bai emongo dot, egoerak hobera egin dau, neurri baten behintzat –departamentuaren lan-kargari jagokonean–, eta pandemiaren inguruan ez dogu aurrerapen askorik egin, eta telelanak bere horretan darrai haurren zerbitzuan. Beraz, lanari ekiteko asmoa daukagu, baina bigarren puntu hori, bestek bete diran arren, bigarren puntu horri heltzeko zailtasunak daukaguz. Besteak beste, 2021eko prestakuntza planean lehenengo puntuari erantzun jakon, eta hirugarren, laugarren eta bosgarren puntuak Eusko Jaurlaritzari jagokozanak dira. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Murillo jauna. Ilardia andrea, zurea da hitza bigarren txanda honetan.

La Sra. **ILARDIA OLANGUA** andreak: Bai.

Mire, señor Murillo, hace más de un año, como decía en la pregunta, que acordamos por mayoría de esta cámara la necesidad de que se analizaran las situaciones de desprotección identificadas en el Servicio de Infancia mediante el instrumento BALORA para observar el efecto que el item denominado instrumentalización en conflictos entre progenitores haya podido tener.

Y esto lo vamos a añadir nosotras. Nuestra idea fue la necesidad inmediata de valorar, inmediata, de valorar ese efecto en cuanto a retiradas de custodia e intervención a madres y menores, habida cuenta de la constancia que teníamos, y tenemos, de los innumerables casos tras los que una denuncia por abuso, o maltrato interpuesto por madres a la postre resultan intervenidas estas y sus hijos por el Servicio de Infancia. Las someten a terapias para facilitar la separación de sus hijos de ellas, y a sus hijos a terapias de revinculación con el padre, puesto que en el Servicio de Infancia se sigue descartando, se sigue descartando digo actualmente que, pese a la denuncia de abuso o maltrato previo, y a la negativa de estos menores a tener contacto con sus padres, el motivo por el que no desean tener contacto con sus padres se descarta sigue siendo la instrumentalización de la madre.

Año y medio después del citado acuerdo, no puede venir a decirnos que no se ha realizado ese trabajo cuando se acordó realizarlo en el plazo de seis meses. Y usted hace año y medio conocía perfectamente que estos expedientes no estaban informatizados. Señor Murillo, ayer mismo la directora de Emakunde en una comparecencia parlamentaria incidía en la necesidad de proteger a los y las menores por encima de cualquier otro interés.

Y le voy a decir una cosa, la excusa de la pandemia está ya muy manida, y se lo digo en mayúscula y en negrita, siento decirle que mientras no se intervenga el propio Servicio de Infancia mientras en el Servicio de Infancia no se analice lo que se está haciendo y sus consecuencias con estos niños y niñas, y se continúe sin formar a todos estos profesionales que intervienen en abusos sexuales y maltrato de manera continua, formación en abusos sexuales y maltrato de manera continua que no se ha hecho año y medio después, y esto no me sirve que estén teletrabajando porque las formaciones las recibimos todas y todos los aquí presentes probablemente de manera telemática también si queremos, insisto, seguimos siendo, vamos a seguir siendo, y se lo voy a decir en mayúscula y en negrita no solo convidados de piedra y convidadas de piedra, sino cómplices de atrocidades que se están cometiendo contra niños y niñas hoy también todavía en el seno de la familia en nuestro Territorio. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Ilardia andrea. Murillo jauna, zeurea da hitza.

El Sr. **MURILLO CORZO** jaunak: Yo siento, señora Ilardia, que la pandemia no la podíamos prever en enero del 2020, siento decírselo a usted, a su grupo, y a todos los presentes. Me hubiese gustado preverla, porque quizá hubiésemos podido hacer alguna cosa diferente. Y, por eso, seguramente los grupos de esta cámara sabiendo a los que les trasladamos a usted incluida, y por eso lo sabe, que los expedientes no están digitalizados, y que los ítems no están desglosados de forma digital, que seis meses parecía un tiempo razonable para analizar todos esos expedientes físicamente, pero era un escenario en el que no preveíamos una pandemia para analizar expedientes físicos.

Y, después, ha traído usted a colación la pregunta sobre la formación. Y esta pregunta oral usted sabe que la registró primeramente con dos apartados en la formulación y, después, retiró el apartado de la formulación sobre la formación, porque está en el registro de las Juntas Generales. Y solo pregunta finalmente sobre el apartado dos, porque sabe que el Plan de Formación de la Diputación Foral de Bizkaia para el año 2021 incluye formación específica sobre el punto 1 al que hoy en su pregunta, en su respuesta a su pregunta, su alocución diré, ha querido quizá dejar en entredicho. Está hecho el punto primero, por tanto está hecha la vocación de esta Diputación Foral de Bizkaia de responder y acometer el cumplimiento de esta moción, y el segundo, se los esgrimimos pero si usted preveía que en enero de 2020 podría haber una pandemia, y en vez de seis meses teníamos que haber puesto 23, yo se lo hubiese agradecido que me le hubiese advertido, no por cumplir con esta moción que también, sino por poder haber evitado las consecuencias del Covid en las personas de la red cuya responsabilidad ostento. Eskerrik asko.

La Sra. **PRESIDENTA / BATZORDEBURU** andreak: Eskerrik asko, Murillo jauna. Eta, honenbestez, amaitutzat emoten dogu batzordea, ez dagoalako gai-zerrendan beste punturik. Egun ona izan daizuela danok.

Batzarra 10:37an amaitu da.

Se levanta la sesión a las 10:37 horas.