



# MANRESA CIUTAT AMIGA de la GENT GRAN



# EVALUACIÓN

**1r. Ciclo 2011-16**

diciembre de 2018

Traducción castellana

***Fitxa tècnica***

Enric Roca, director del projecte  
Regidoria de Gent gran de l'Ajuntament de Manresa  
Àrea de Drets i Serveis a les persones  
Treball realitzat amb el suport de la Diputació de Barcelona  
Manresa, 2018

## INDICE

<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
1.1 ADHESIÓN .....	4
1.2 FASES .....	4
1.3 PARTICIPACIÓN.....	5
<b>PRIMER CICLO.....</b>	<b>6</b>
2.1 DIAGNÓSTICO .....	6
2.2 ACCIONES EJECUTADAS .....	7
2.3 RESULTADOS OBTENIDOS.....	9
2.4 PROYECCIÓN EXTERNA .....	11
2.5 IMPACTO DEL PROYECTO.....	11
2.6 EVALUACIÓN .....	12
2.6.1 Metodología.....	12
2.6.2 Valoración ciudadana .....	13
2.6.3 Percepciones de mejora .....	15
2.6.4 Recomendaciones .....	16

## Antecedentes

---

### 1.1 Adhesión

La Red de Ciudades Amigables con las personas mayores es una idea de la Organización Mundial de la Salud dirigida a los ayuntamientos y destinada a crear entornos y servicios que promuevan y faciliten un envejecimiento activo y saludable. El proyecto aborda desde una perspectiva transversal diferentes aspectos de la vida diaria y lo hace poniendo en el centro la participación de las personas mayores, teniendo en cuenta sus necesidades, percepciones y opiniones a lo largo de todo el proceso de análisis y mejora de la ciudad. El proyecto fue expuesto por primera vez el 2005 y cuenta con la participación de ciudades de todo el mundo.

Las ciudades que quieren ingresar en la Red, tienen que cumplir unos requisitos establecidos previamente que se basan en la realización de una diagnosis de la ciudad, el diseño de un plan de acción y al establecer mecanismos de evaluación, con el fin de iniciar un proceso de mejora continua. En el caso del Estado español, la OMS ha delegado la supervisión de las ciudades de la Red al IMSERSO, que se cuida de difundir y hacer el seguimiento del proyecto.

El Ayuntamiento de Manresa solicitó la adhesión en la Red de Ciudades amigables con las personas mayores, mediante un acuerdo del Pleno de la Corporación celebrado al Salón de Plenos el día 18 de abril de 2011. El 29 de septiembre de 2012, la Organización Mundial de la Salud confirmó la adhesión, mediante una carta que comunicaba en el Ayuntamiento de Manresa la aceptación de su petición, y convirtiendo Manresa en la 37a. ciudad del mundo en formar parte de la Red de Ciudades amigables con las personas mayores. Actualmente, la Red de Ciudades y Comunidades Amigables, cuenta con la adhesión de 162 ciudades del Estado Español, que se encuentran en diferentes fases de desarrollo del proyecto.

### 1.2 Fases

Una de las características del proyecto es que se trata de un proceso de mejora continua, mediante cuatro fases de trabajo. Primero, diagnosticar y planificar, después ejecutar y evaluar. Manresa se encuentra actualmente en la tercera fase y, por este motivo, corresponde evaluar los resultados e identificar nuevas actuaciones a realizar.

De acuerdo con las fases de trabajo descritas anteriormente, el calendario seguido en Manresa ha sido lo siguiente:

- 2011 Ingreso en la red
- 2012-13 Planificación: diagnosis y diseño del plan de trabajo
- 2014-16 Ejecución: despliegue del plan de acción
- 2017-18 Evaluación: medir resultados y diseñar nuevas acciones

### 1.3 Participación

El proyecto de Ciudades amigables con la edad es fundamentalmente participativo. Tiene la finalidad de recoger el punto de vista de las personas mayores, para incorporarlo al diseño de la ciudad. Entre octubre de 2011 y el septiembre de 2013, se efectuaron diferentes procesos participativos para concretar la diagnosis y las actuaciones a realizar:

- Celebración de grupos focales, con 108 participantes distribuidos en 8 grupos de personas grandes; 1 de proveedores y 1 de cuidadores informales
- Valoración de las conclusiones con los responsables de los grupos focales
- Presentación ciudadana del documento de Diagnosis
- Proceso de participación ciudadana para recoger aportaciones al Plan de acción
- Sesión ciudadana de debate

Finalmente, el Plan de Acción 2014-2016 se acabó aprobando el día 8 de octubre por el equipo de gobierno de la ciudad y que se envió a la OMS el día 5 de noviembre de 2013.

## Primer ciclo

---

### 2.1 Diagnóstico

Inicialmente, se celebraron unos grupos focales para recoger la opinión del grupo de edad sobre la ciudad. Concretamente, se convocaron ocho grupos de personas mayores; un grupo de proveedores y un grupo de cuidadores informales. Sus propuestas sirvieron para elaborar un diagnóstico inicial, que se manifestaba con los contenidos siguientes:

#### Fortalezas:

- Las dimensiones y el volumen de población de Manresa proporcionan una buena calidad de vida para las personas grandes de la ciudad.
- La ciudad tiene una buena dotación de servicios (asistenciales, culturales,...) que generan un amplio abanico de productos y actividades que se ofrecen desde las instituciones o desde las mismas entidades de gente mayor existentes.
- La ciudad tiene un buen bagaje en la atención a las personas mayores, dado que desde hace años se vienen desarrollando políticas gerontológicas dirigidas al envejecimiento activo y a mejorar la atención a la dependencia.
- La existencia de un programa de civismo puede ayudar a mejorar el diálogo y la resolución pacífica de los conflictos.
- La prioridad por las políticas dirigidas al colectivo de las personas grandes.

#### Debilidades:

- La existencia de edificios antiguos que no tienen ascensor, ni tampoco posibilidad de tenerlo, hace que muchas viviendas necesiten hacer adaptaciones, sin disponer del apoyo técnico y económico necesario.
- Contexto económico que contribuye a incrementar las demandas de servicios sociales hasta dificultar su capacidad de respuesta a las necesidades del colectivo.
- Dentro del urbanismo, se echan de menos espacios tranquilos y mobiliario urbano suficiente. Existen algunos elementos que dificultan la vida cotidiana de las personas mayores (tiempo de paso de los semáforos, accesibilidad de los contenedores, iluminación de algunos puntos, bancos para descansar, mejorar la movilidad,...).
- En algunas zonas de la ciudad la percepción de seguridad ciudadana es deficiente. También, molesta el ruido por la noche, especialmente en zonas de bares y discotecas.

#### Oportunidades:

- La experiencia y la participación de las personas mayores es un potencial para dar valor, todo y promoviendo la idea que la jubilación es una nueva oportunidad para hacer cosas.
- El uso de las nuevas tecnologías fomenta el acceso de nuevos usuarios a Casals y a otros servicios gerontológicos, todo y transmitiendo una imagen que favorece las

potencialidades de las personas mayores y potenciar las relaciones intergeneracionales.

- La apuesta por los recursos que facilitan que las personas mayores puedan permanecer en su propio domicilio son una buena forma de mejorar su calidad de vida.
- Las características de la ciudad y su tejido asociativo permite potenciar la red vecinal y el voluntariado entre las personas del mismo colectivo y otras franjas de edad.
- La existencia de diferentes servicios que ofrecen servicios a domicilio y de apoyo facilita que se pueda contar con su colaboración para detectar determinados casos.

Debilidades:

- Las características orográficas hacen que Manresa sea una ciudad en la que cuesta moverse desde la perspectiva de edad.
- La climatología de la ciudad no es muy buena.
- Existe una creciente pérdida de valores de convivencia. No hay reconocimiento suficiente hacia las personas mayores, se los pierde el respeto, falta comunicación e intercambio entre las generaciones, ... Se tiende a incrementar las actitudes incívicas.
- La aplicación de la Ley de atención a la dependencia se produce con retrasos importantes en el cobro.

Esta diagnosis sirvió para elaborar el Plan de Acción 2014-16, con un total de 28 acciones.

## 2.2 Acciones ejecutadas

El Plan de Acción 2014-16 se desarrolló dentro del periodo de ejecución previsto (consultar el informe de progreso para conocer el desarrollo más detallado de cada una de las acciones: Anexo 1).

1. Campaña lectura fácil. La acción consistió en promover una campaña para conseguir que la correspondencia dirigida a las personas grandes se haz cumpliendo criterios de lectura fácil.
2. Presencia a los medios de comunicación. La acción promovió que los medios locales se hicieran eco de las actividades hechas o dirigidas a la gente mayor, como también que facilitaran el debate y la opinión del colectivo sobre la realidad del momento.
3. Formación en nuevas tecnologías. La acción divulgó el uso de las nuevas tecnologías mediante un programa formativo específico dirigido a la gente mayor.
4. Gente mayor y civisme. La acción aprovechó la existencia de un Plan de Civismo para fomentar un trato respetuoso hacia la gente mayor.

5. Voluntariado sènior. La acció consistí al confeccionar un catàleg que permetiera identificar las acciones que se estaban desarrollando con la participación de personas voluntarias y hacer difusión posterior.
6. Pla de accesibilidad. A pesar de que no fue posible realizar la acción como estaba previsto, se realizaron Planes de adecuación del espacio público a los barrios de la Font dels Capellans, la Balconada y Pare Ignasi Puig.
7. Adecuación del mobiliario urbano. La acción consistió al aplicar un Plan de renovación del mobiliario urbano que tenga en cuenta criterios de edad, a medida que las necesidades de mantenimiento lo requieran.
8. Un entorno agradable. La acción consistió al aprovechar las potencialidades del entorno urbano para favorecer complicidades con los ciudadanos.
9. Mapa de espacios lúdicos. La acción consistió al dibujar un mapa que sirviera para prever instalaciones futuras de espacios lúdicos para la gente mayor a la ciudad, distribuidos por diferentes puntos estratégicos a medida que fuera posible.
10. Ciudad más segura. La acción agrupó los proyectos orientados a mejorar la seguridad de las personas y a hacer que sea más agradable por sus ciudadanos.
11. Programa de arreglos de la vivienda. La acción consistió al ofrecer pequeñas reformas imprescindibles porque el beneficiario disfrutara de autonomía y calidad de vida en su domicilio.
12. Mejora de la movilidad urbana. La acción agrupó diferentes mejoras para facilitar la movilidad y el transporte a la ciudad desde la perspectiva de edad.
13. Promoción del uso del transporte público. La acción pretendía fomentar el uso del transporte público entre las personas de más de 65 años, ofreciendo conocimientos y herramientas que proporcionaran autonomía y seguridad a los viajeros para mejorar en confort y seguridad.
14. Sensibilización y educación viaria. La acción consistió al ofrecer una actividad formativa impartida por técnicos municipales en diferentes centros de la ciudad en la que se hablará básicamente de compartir la calle, experiencias, vivencias y accidentes.
15. Mis recuerdos. La acción consistía en una convocatoria bianual de un concurso de fotografías antiguas, con el nombre Mis recuerdos que buscaba proporcionar protagonismo en las vivencias y recuerdos de las personas mayores. Hacer difusión con el objetivo de destacar el papel que tiene las personas mayores en la recuperación de la historia del municipio.
16. Art k'suma. La acción fomentaba el intercambio creativo entre generaciones desde cualquier de las disciplinas artísticas.
17. Pequeños y grandes. La acción preparaba actividades conjuntas entre personas mayores y niños y niñas de los hogares de niños municipales.



18. Recuerdos de personas mayores con demència. La acción buscaba realizar un intercambio de personas mayores con demencia y niños para poder revivir y recordar la niñez de estas personas explicándola a los niños.
19. Servicios sociales cercanos. La acción se orientaba a hacer más visible los recursos sociales que se destinan a las personas mayores, mediante una ampliación de la información y de establecer una relación de confianza.
20. Prevenir situaciones de maltrato. La acción agrupaba las actuaciones que buscan prevenir los maltratos.
21. Información y prevención de la salud. La acción quería proporcionar una adecuada información a los ciudadanos con el fin de que poder utilizar los servicios sanitarios de la forma más eficiente, todo y promoviendo un modelo de salud de tipo preventivo.
22. Deporte y salud. La acción consistía al ofrecer un programa de actividades fisicodeportivas para ayudar a mantener el grado de autonomía física y a mejorar el equilibrio psíquico y emocional.
23. Pla de formación para los profesionales de proximidad. La acción preveía divulgar la formación existente tanto de formación ocupacional continua cómo de formación profesional reglada (ciclos formativos) relacionada con la atención sanitaria y sociosanitaria.
24. Detección personas con demencia por parte del comercio. La acción quería concienciar al comercio de la detección de las personas con demencia y comunicación a la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer del Bages, Berguedà y Solsonès.
25. Catálogo de actividades. La acción consistía en confeccionar un catálogo de actividades anual para agrupar toda la oferta de formación y animación dirigida a Casals de las personas mayores y entidades de la ciudad con interés para disponer de una programación estable de actividades por sus usuarios, mediante un tipo de gestión compartida.
26. Cultura + 65. La acción significaba incorporar políticas de difusión y de precios adaptados a las necesidades de las personas mayores.
27. Acceso preferente a los actos programados a la vía pública. La acción diseñaba un Plan de acceso preferente para facilitar el acceso a las personas grandes a los actos culturales y/o festivos programados a la vía pública.
28. Mentoring de proyectos emprendedores. La acción se orientaba a dar espaldarazo y asesoramiento a través de reuniones y sesiones de trabajo individualizadas con emprendedores.

### **2.3 Resultados obtenidos**

A lo largo del trienio 2014-16 se ha desarrollado el Plan de Acción tal y como estaba previsto. La mayoría de proyectos se han desarrollado siguiendo el calendario

establecido, a excepción de algun caso particular que se ha desplazado del cronograma por adelanto, retraso o porque no se ha podido realizar completamente.

<b>EXECUCIÓ</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nombre d'accions previstes	23	20	22
Nombre d'accions realitzades	21	21	21
Nombre d'accions finalitzades	3	0	25
Nombre d'accions liderades per la Regidoria de Gent gran	8	8	8
<b>GESTIÓ</b>			
<b>Comissió de treball</b>			
Nombre de reunions celebrades	1	1	1
Nombre de tècnics assistents	14	13	10
Nombre de tècnics implicats	17	17	17
<b>Ciutadania</b>			
Nombre de reunions celebrades amb agents ciutadans	1	0	0
Nombre de convocatòries del CMGG	4	2	6
Nombre d'entitats participants al CMGG	38	38	38
<b>Destinatari</b>			
Nombre de persones grans beneficiades	14748	14748	14748
Nombre de suggeriments rebuts	0	0	0
Nombre de queixes formals rebudes a la Regidoria	3	0	0
<b>Pressupost</b>			
Despeses assumides per la Regidoria de GG	3585	3250	2793
Pressupost Regidoria / Pressupost Ajuntament	0,02	0,03	0,02
<b>COMUNICACIÓ</b>			
Notes de premsa realitzades	12	14	14
Roda de premsa realitzades	0	0	1
Publicacions realitzades	1	1	0
Accions informatives realitzades	2	2	1

El desarrollo del Plan de Acción ha seguido bastante adecuadamente los objetivos propuestos, dado que en general se han ido realizando las acciones dentro del calendario previsto. Únicamente, hay que hacer referencia a una acción que no se ha realizado del todo por causas externas en el Ayuntamiento de Manresa, atendida la falta de financiación para poder realizar el proyecto.

Otro aspecto a destacar, son las acciones realizadas parcialmente. En este caso, se dan varias explicaciones. La ejecución del Plan de Acción prevé un calendario con una duración tan amplia, que a menudo se ha visto afectada por cambios organizativos de carácter técnico o político. También, como en la argumentación anterior, algunas actuaciones se han realizado parcialmente por razones económicas propias de la coyuntura vivida durante estos años.

Finalmente, una vez valorado la totalidad del periodo, el balance es satisfactorio y la mayoría de actuaciones se valoran con resultados positivos.

Si bien, la Concejalía de Personas mayores impulsa, coordina y dinamiza las actuaciones, el objetivo de hacer una ciudad amigable con las personas mayores implica una verdadera implicación de todos los departamentos municipales, que ceden una pequeña parte de sus objetivos propios en beneficio de los contenidos definidos por este proyecto.

## 2.4 Proyección externa

Además de las acciones de ámbito ciudadano que se han realizado, se ha trabajado con otras instituciones y administraciones fuera del ámbito ciudadano.

El año 2013 la OMS firmó un convenio con el IMSERSO con el fin de cederle la gestión del proyecto para España y Latinoamérica. Por esta razón, se ha creado una Comisión de expertos, con el fin de aprovechar la experiencia de los municipios y de los asesores que tienen experiencia previa para generar criterios y recomendaciones que puedan ser útiles para los nuevos municipios que quieran desplegar el proyecto. El Ayuntamiento de Manresa está participando en esta comisión, aportando su experiencia, desde Abril de 2014. Entre otros, se están organizando diferentes jornadas de divulgación, sobre experiencias de cómo ser una ciudad amigable con las personas grandes. Hasta ahora, se han realizado en Madrid (2014), Burgos (2015), San Fernando y Zaragoza (2016), Madrid (2017) y Vigo (2018) en las que el Ayuntamiento de Manresa ha participado compartiendo experiencias con otros municipios. También, se ha realizado un curso online, en el que se ha participado en relación al tema del diseño del Plan de Acción.

Finalmente, el 14 de junio de 2017 se celebró en nuestra ciudad, la Jornada como ser una ciudad amigable con las personas mayores, con el objetivo de dar a conocer el proyecto a las ciudades de la zona noroeste del país.

Compartiendo objetivos con la propuesta planteada por la OMS, la Diputación ha dibujado el proyecto Territorios amigables con las personas mayores, con el fin de hacer crecer la Red de ciudades amigables entre ciudades de la provincia. La iniciativa ha tenido una buena respuesta y actualmente son diversas las ciudades que están trabajando para organizar procesos participativos y definir su Plan de acción: Granollers, Terrassa, Igualada, l'Hospitalet de Llobregat, Mataró, Sabadell, Montcada i Reixac, ...

Interesa que, en el futuro, se pueda plantear la creación de una Red catalana de ciudades amigables con la gente mayor, con el fin de iniciar un trabajo conjunto a nivel de programación y de evaluación. Esta posibilidad, abre una perspectiva muy interesante para Manresa, dado que permitiría iniciar un trabajo colaborativo con otras ciudades de características similares.

## 2.5 Impacto del proyecto

Con el objetivo de evaluar el proyecto, el Ayuntamiento de Manresa, con el apoyo de la Diputación de Barcelona, ha realizado durante los años 2017 y 2018 varias actuaciones para conocer el impacto del trabajo realizado. La evaluación del proyecto Manresa, Ciutat Amiga de las personas mayores, se ha realizado utilizando varias metodologías:

1. Informe de progreso. Se ha redactado un informe de progreso del Plan de Acción 2014-16. El documento presenta el trabajo realizado en durante el periodo 2014-16, incorporando los resultados y los indicadores recogidos a cada proyecto (ver anexo 1).
2. Jornada de evaluación. Se celebró el día 31 de enero de 2018, con el objetivo de presentar los resultados del informe de evaluación y recoger

nuevas aportaciones ciudadanas, con el fin de preparar la redacción de un nuevo Plan de acción por el próximo trienio.

3. Evaluación externa. Se ha contado con el apoyo de la Diputación de Barcelona, con el fin de complementar la evaluación realizada por el mismo Ayuntamiento, que consiste en:
  - Entrevistas a participantes de los grupos focales, con el objetivo de valorar las actuaciones realizadas, las mejoras logradas y el impacto en la ciudadanía, así como los aspectos de mejora o aspectos clave poco cubiertos dentro de las actuaciones realizadas.
  - Grupos de referencia. Convocar dos grupos de referencia, uno de personas mayores y el otro de profesionales, utilizando la técnica del panel de discusión para obtener la visión tanto de la ciudadanía como de los agentes implicados en el sector de la atención a las personas mayores sobre la amigabilitat de la ciudad, los cambios observados y el impacto logrado.
  - Encuesta de percepción de la ciudadanía. Para conocer las mejoras que aprecia la población en relación a cada una de las áreas propuestas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), durante la realización del Plan de Acción.
  - Encuesta para evaluar la percepción de las personas de más de 65 años. Para conocer su percepción sobre las mejoras logradas a nivel de salud y bienestar personal y valorar el impacto del proyecto.

## 2.6 Evaluación

### 2.6.1 Metodología

Tal y como estaba previsto, el Ayuntamiento de Manresa ha contado con el apoyo de la Diputación de Barcelona para evaluar los resultados del trabajo hecho hasta ahora. La evaluación externa del proyecto, lo ha realizado la empresa DEP, que a lo largo de los siete primeros meses de 2018, ha desarrollado la metodología siguiente:

1. Entrevistas a participantes en la fase de elaboración del plan. Entre los días 20 y 21 de marzo del 2018 se realizaron 8 entrevistas individuales a personas de más de 65 años participantes en los grupos focales que se llevaron a cabo el 2011 durante la fase de elaboración del plan.
2. Encuesta para evaluar la percepción de la ciudadanía. Por la realización de esta encuesta se diseñó un cuestionario para conocer la percepción que tiene la ciudadanía sobre el desarrollo del proyecto “Ciutat amigable con las personas mayores”. El objetivo del cuestionario fue valorar qué mejoras aprecia la población en relación a cada una de las 8 áreas propuestas por la OMS. La muestra está constituida por aproximadamente el 0,5% de la población del municipio de 16 años o más: 340 encuestas válidas (300 encuestas telefónicas a población de 16 a 64 años y 40 encuestas online a población de 16 años o más).

3. Encuesta para evaluar la percepción de las personas de 65 años o más. Por la realización de esta encuesta se diseñó un cuestionario para conocer la percepción que tiene la población mayor de 64 años sobre las mejoras logradas a nivel de salud y bienestar personal, con el fin de valorar el impacto del proyecto “Ciutat amigable con las personas mayores” en la calidad de vida de las personas grandes. La muestra está constituida por aproximadamente el 2% de la población del municipio de 65 años o más: 300 encuestas válidas.
4. Constitución de dos grupos de referencia. Durante el mes de junio (los días 27 y 28 de junio) del 2018 se constituyeron dos grupos de referencia y se utilizó la técnica del panel de discusión para obtener la visión tanto de la ciudadanía como de los agentes implicados en el sector de la atención a las personas grandes sobre la amigabilitat de la ciudad, los cambios observados y el impacto logrado. El grupo de referencia en qué participó la ciudadanía estuvo formado por 7 personas de más de 65 años. A la hora de seleccionar a las personas participantes, se tuvo en cuenta el sexo y la localización en el municipio. El grupo de referencia de personas vinculadas al sector de la atención a las personas mayores estuvo formado por 7 profesionales de servicios sociales, residencias, centros de día, asociaciones y entidades, atención primaria de salud, etc. como criterios de inclusión se tuvo en cuenta que no hubieran participado directamente en el desarrollo del proyecto.

## 2.6.2 Valoración ciudadana

Inicialmente, cuando se convocó la ciudadanía y los profesionales para evaluar las 28 acciones del Plan de acción 2014-16, resultaban que la mayoría eran desconocidas y había que explicarlas. Condición que ha dificultado un poco la valoración de las actuaciones. A continuación, se expone los resultados que se han recogido.

### Comunicación e información

- Las personas participantes no son muy conscientes de las acciones o mejoras introducidas en relación a la transmisión de la información, aunque se consideran bien informadas sobre la ciudad y valoran positivamente la atención telefónica del Ayuntamiento.
- La presencia de las personas mayores en los medios de comunicación y la imagen que se da de ellas se considera adecuada, aunque no se valoran cambios en este sentido en los últimos años.
- El 59% de las personas de 65 o más años reconocen no saber buscar información por Internet. La formación en el uso de las nuevas tecnologías que se ofrece es valorada bastante positivamente, tanto entre las personas de más edad como entre las más jóvenes.

### Civismo y empleo

- La suciedad de la ciudad de Manresa es uno de los temas que se considera pendiente y generalmente se atribuye al incivismo de las personas.
- El 22,3% de las personas de 65 o más años pertenece a alguna asociación o realiza actividades de voluntariado en el municipio. La participación de las personas mayores en Manresa en actividades de voluntariado o en beneficio de la comunidad es valorado de manera positiva.

## Edificios y espacios públicos

- La accesibilidad a los edificios públicos y la adecuación de estos se valora positivamente, pero no es así con el estado de las aceras y con el mantenimiento de los bancos o asientos y parques del municipio.
- Las aceras dañadas, el poco alumbrado o la presencia de robos son mencionados como aspectos que incrementan la percepción de inseguridad entre las personas mayores.

## Vivienda

- Se considera que se han hecho avances en la accesibilidad, pero que todavía hay personas que presentan dificultades para acceder a sus viviendas.
- En cuanto a la adaptación de las viviendas, se considera que durante los últimos años se han dado más facilidades para hacer reformas con ayudas públicas.
- Poder salir de casa y tener el lavabo adaptado a las necesidades de las personas mayores son considerados los dos aspectos más relevantes en materia de vivienda.
- A pesar de que las residencias se consideran la última opción, se pone de manifiesto las carencias en residencias públicas. Otras alternativas habitacionales mencionadas son los pisos tutelados y la vivienda comunitaria.

## Movilidad y transporte

- La movilidad como peatones es un punto relevante para la ciudadanía. En este aspecto se considera que hay que tener más en cuenta las necesidades de las personas mayores en cuanto a: los obstáculos de las aceras, los rebajes o la duración de los semáforos. En este sentido se propone realizar acciones de sensibilización entre el personal del Ayuntamiento.
- En cuanto al transporte público, se propone aumentar la frecuencia, revisar los recorridos e introducir buses de barrio. Mientras que la adaptación de los autobuses y la mayor sensibilización de los conductores / es a la hora de conducir los vehículos son valorados positivamente, no lo son tanto otros aspectos como la distancia entre los autobuses y las plataformas; y la falta de marquesinas y de asientos para esperar el autobús.
- Existe la percepción de que las personas mayores aún no están del todo concienciadas para atravesar las calles de forma segura y que habría que hacer acciones de sensibilización para prevenir accidentes.

## Respecto e inclusión social

- En general, las personas mayores entrevistadas consideran que se les da voz, que tienen espacios para opinar, por ejemplo a través del Consejo de las Personas Mayores, que pueden intervenir en los plenos del Ayuntamiento.
- La promoción de actividades que fomentan el respeto hacia las personas mayores y la promoción de actividades que fomentan las relaciones entre personas de diferentes edades son bien valoradas. Una propuesta que se hace es introducir la promoción de las relaciones intergeneracionales intrafamiliares

## Servicios sociales y salud

- Se valoran bastante positivamente las actuaciones que se están realizando en el ámbito de la prevención del maltrato o abuso; en educación para la salud y estrategias de prevención; y en ofrecer información a los comercios para que

detecten posibles situaciones de riesgo como demencia, aislamiento o maltrato. Pero se reclama un papel más activo de servicios sociales en aquellas iniciativas en las que se implica a la ciudadanía como agente en la detección o identificación de situaciones de vulnerabilidad.

- En general, se considera que la calidad de los servicios sociales y de salud para dar respuesta a las necesidades de las personas mayores es buena, pero especialmente la de los servicios sociales.

#### Red social y tejido asociativo

- La oferta de actividades específicas o de interés para personas mayores es valorada positivamente, como son las propuestas que se realizan desde los Casals, las Asociaciones de Vecinos o las ofertas del teatro Kursaal.
- Menos positivamente son valoradas las acciones para evitar la soledad o aislamiento de las personas mayores. Se considera que aún hay muchas personas mayores solas.

### 2.6.3 Percepciones de mejora

Primero, se ha preguntado si la apuesta municipal por la amigabilidad con las personas mayores ha comportado cambios en la percepción de la ciudad por parte de los ciudadanos, obteniendo las respuestas que siguen:

- Aproximadamente la mitad de las personas encuestadas perciben que durante los últimos 4 años no se han hecho mejoras Beneficial para las personas mayores.
- Para las personas de 65 o más años, las mejoras más destacadas durante los últimos 4 años en materia de personas mayores son en relación a las facilidades para aprender a utilizar el ordenador o Internet; los cambios introducidos en el mobiliario urbano y los espacios públicos; y en relación a la movilidad por la ciudad.
- Las personas de 16 a 64 años, destacan las mejoras en la atención a las personas mayores desde los servicios sociales y de la salud; los cambios introducidos en el mobiliario urbano y los espacios públicos; y la participación de las personas mayores en actividades de voluntariado.
- Ambos grupos coinciden en que el aspecto donde menos mejoras se han producido es en las facilidades o ayudas para hacer arreglos a las viviendas. Otros aspectos que se considera que se han introducido menos mejoras son la forma de informar desde el Ayuntamiento y las actuaciones para favorecer la vida social de las personas mayores y evitar el aislamiento.
- En cuanto a las propuestas de mejora, las personas encuestadas consideran que sería prioritario arreglar aceras, rebajes, pasos de peatones y calles; seguido de servicios asistenciales (residencias, centros de día, ayudas o agilidad en trámites) y la construcción y adecuación de espacios (zonas verdes, parques o espacios para pasear). Los grupos de referencia, por su parte, reclaman una mayor difusión de la información sobre las actuaciones que se están llevando a cabo en el municipio en materia de personas mayores; y un seguimiento anual de las medidas implementadas.

A continuación, nos hemos preguntado sobre los cambios observados a nivel personal, a partir de la apuesta por el proyecto. Las respuestas han sido:

- El impacto percibido de las mejoras realizadas en la ciudad en los últimos años en el bienestar físico o de salud y en el bienestar emocional de las personas de 65 o más años es limitado y similar entre hombres y mujeres.
- La realización de ejercicio físico es el beneficio más mencionado en relación a las mejoras en la salud física, mientras que la mayor actividad y las mejoras en el estado de ánimo son los efectos más señalados en relación a las mejoras en el bienestar emocional.

Cuando incluimos la perspectiva de género en el análisis de los resultados nos encontramos con datos interesantes:

- Las mujeres de 65 años o más han percibido en mucho mejor grado que los hombres de la misma edad cambios en la seguridad como consecuencia de las mejoras realizadas en la ciudad en los últimos 4 años.
- En el mismo sentido, las mujeres mayores reconocen en mayor medida que los hombres de la misma edad haber notado beneficios en su estado emocional durante los últimos 4 años como consecuencia de estos cambios. Afirman en mayor grado que los hombres haber notado mejoras en sus relaciones sociales y en la tranquilidad, mientras que los hombres afirman haber notado más cambios en su actividad (salir, pasear ...)

#### **2.6.4 Recomendaciones**

Las principales recomendaciones resultantes de la evaluación externa del proyecto Manresa, Ciudad Amiga de las Personas Mayores, indican la conveniencia de:

- Realizar acciones de diseminación de la información sobre las acciones que se están llevando a cabo y que estas acciones tengan en cuenta los canales habituales de información de las personas mayores para que les llegue.
- Incluir la perspectiva de género en el diseño, implementación y evaluación de todas las iniciativas para que Manresa se convierta en una ciudad amigable para las personas mayores.
- Hacer un seguimiento anual del proyecto, elaborando un informe anual que recoja las acciones ejecutadas con los indicadores de resultados correspondientes.

Finalmente, se ha elaborado una lista de recomendaciones específicas para cada ámbito de trabajo, que quedan descritas a continuación.

##### Comunicación e información

- Continuar incidiendo en facilitar la lectura de las personas mayores dando mensajes claros, información bien organizada y con letra de tamaño adecuado.

##### Civismo y empleo

- Realizar acciones de concienciación para fomentar el civismo en el municipio, especialmente en materia de limpieza.
- Valorar la conveniencia de controlar o sancionar en mayor medida el incivismo en el municipio.
- Buscar estrategias para favorecer el relevo generacional en las actividades de voluntariado o servicios a la comunidad como las asociaciones de vecinos.



### Edificios y espacios públicos

- Seguir trabajando en la mejora y mantenimiento de las aceras.
- Asegurar la comodidad del mobiliario urbano.

### Vivienda

- Seguir ofreciendo facilidades o ayudas para hacer arreglos en el interior de las viviendas, pero incluir también otras medidas que faciliten la permanencia en la vivienda: arreglos domésticos y gestión del banco de ayudas técnicas.
- Incluir ayudas o facilidades para mejorar la accesibilidad a las viviendas desde la calle.

### Movilidad y transporte

- Ordenación de las aceras para facilitar el desplazamiento seguro de las personas mayores: rebajes, libres de obstáculos, etc.
- Estudiar las necesidades de mejora en el servicio de autobuses (itinerarios y posibilidad de incorporar buses de barrio, frecuencia de paso).
- Realizar acciones para aumentar la seguridad vial: concienciación y valorar la duración de los semáforos teniendo en cuenta las necesidades de las personas mayores.

### Respecto e inclusión social

- Seguir trabajando en el fomento del respeto a las personas mayores.
- Seguir desarrollando proyectos para la promoción de las relaciones intergeneracionales, teniendo en cuenta formatos que impliquen la contribución social por parte de las personas mayores y las relaciones intergeneracionales intrafamiliares.

### Servicios sociales y salud

- Ofrecer alternativas a la vivienda: plazas públicas en residencias y centros de día, pisos tutelados, vivienda comunitaria, convivencia intergeneracional.
- Incrementar las ayudas económicas a personas mayores en situación de vulnerabilidad.
- Asegurar la difusión y monitorización de iniciativas como las dirigidas a la implicación de vecinos o comerciantes en la detección de situaciones de vulnerabilidad en personas mayores.

### Red social y tejido asociativo

- Continuar ofreciendo actividades que promuevan la vida social de las personas mayores.
- Continuar desarrollando acciones para evitar el aislamiento de las personas mayores. Se señala la posibilidad de coordinarse con las asociaciones de vecinos para conocer el estado de las personas mayores que viven solas del barrio.