



MADRID AGE-FRIENDLY CITY



**MADRID
AN
AGE-FRIENDLY
CITY**

Madrid is a city with extensive experience and tradition in policies and services targeted to older citizens, an age group that nearly represents 20% of its population.

The city disposes of a wide array of services focused on taking care of vulnerable older citizens and supporting them to stay in their own homes. These services work hard in promoting active aging.

Being aware of our city's age-friendly attitude, the municipal plenary of Madrid unanimously requested to join the Global Network of Age-friendly Cities in March 2013 and we are active participants since last year.

Although there is always room for improvement, one of the basic requirements- which has already been met and we feel very proud of- is the broad development of individual, territorial or sectorial citizen participation bodies by means of creating a specific council, the Sectorial Council for Older Citizens of the City of Madrid, which is very involved in the process of joining the Global Network.

We know this is an ambitious project that requires the consensus of all municipal areas as the degree of empathy that the city has towards its citizens depends on many environmental, social and economic aspects that may influence their health and welfare: open spaces and buildings, transport, housing, social participation, respect and social integration, civic involvement, employment, retirement, communication, information and health or social care services.

The joining of Madrid to this Network therefore brings strong encouragement to keep on working with and for the citizens because an age-friendly city is not only "friendly with older citizens"; an age-friendly city is also friendly with all citizens, regardless of their age, gender, needs or capabilities.

The city diagnosis, with its strengths and weaknesses, means a great opportunity of improvement towards a city model which is open, comprehensive and friendly. We are not going to waste this opportunity and we will soon express our will in an action plan.

Manuela Carmena Castrillo

Mayoress of Madrid

OBJECTIVE	09
INTRODUCTION	09
METHODOLOGY	12
BECOMING ACQUAINTED WITH MADRID	13
RESEARCH AREAS.....	19
1. OUTDOOR SPACES AND BUILDINGS	22
2. TRANSPORT	36
3. HOUSING	43
4. RESPECT AND SOCIAL INCLUSION	47
5. SOCIAL PARTICIPATION	55
6. COMMUNICATION AND INFORMATION	63
7. CIVIC PARTICIPATION AND EMPLOYMENT	70
8. HEALTH AND SOCIAL SERVICES	78
PROPOSALS FOR IMPROVEMENT.....	92
1. OUTDOOR SPACES AND BUILDINGS	93
2. TRANSPORT	97
3. HOUSING	99
4. RESPECT AND SOCIAL INCLUSION	101
5. SOCIAL PARTICIPATION	103
6. COMMUNICATION AND INFORMATION	105
7. CIVIC PARTICIPATION AND EMPLOYMENT	107
8. HEALTH AND SOCIAL SERVICES	109

> Aim

To investigate the degree to which Madrid is an age-friendly city and understand which actions increase the physical, social and mental well-being of older people and their security and full participation in community activities.

This diagnosis, with the corresponding suggestions for improvement, forms a part of the initiatives outlined by the WHO to form a part of the Global Network of Age-friendly Cities, membership of which was requested by Madrid City Council in March 2013.

> Introduction

"To be sustainable, cities must provide the structures and services to support their residents' well-being and productivity. Older people in particular require supportive and enabling living environments to compensate for physical and social changes associated with ageing

*(...) Making **cities more age-friendly** is a necessary and logical response to promote the well-being and contributions of older urban residents and keep cities thriving".*

The Global Network of Age-friendly Cities is a project promoted by the World Health Organisation, which has arisen to anticipate a response to two realities that are foreseen as having a significant impact in Europe halfway through the 21st century: progressive ageing of the world population and the growing tendency to live in cities.

The recent publication by the National Statistics Institute on population estimates by 2064 bears testimony to the first reality: it is estimated that close to 40% of the residents of Spain will be over 65 years of age and their life expectancy will exceed 90 years of age.

The Age-friendly Cities Project is grounded on the premise that a friendly city is one that enables its citizens to age actively.

Active ageing is *"the process of optimizing opportunities for health, participation and security in order to enhance quality of life as people age"*.

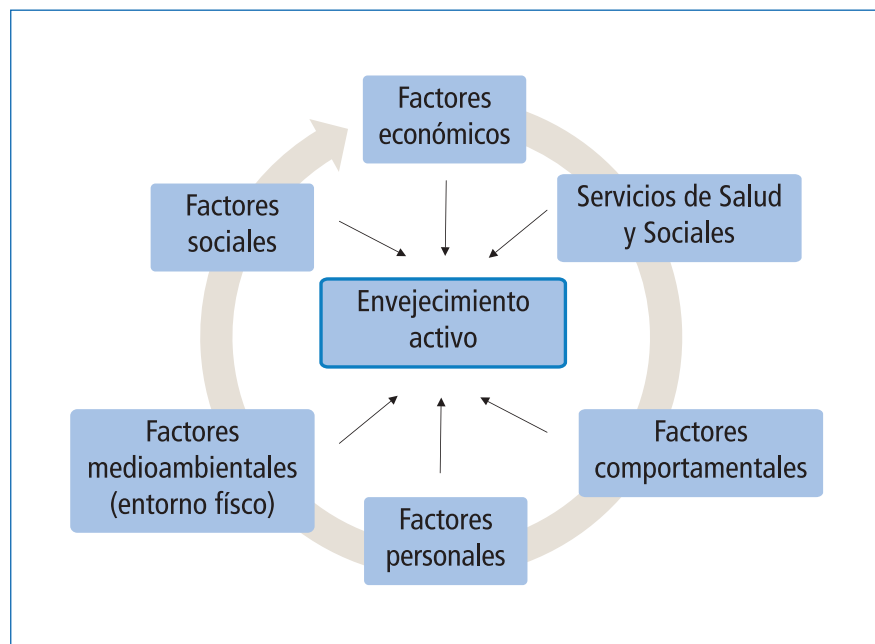
Thus, an age-friendly city is one that designs its structures and services to ensure that everyone, irrespective of their age, abilities or skills, enjoys good health and feels safe, actively participating in all aspects of social life.

A community is friendly towards older people when:

- ▶ It recognises their diversity.
- ▶ It protects those who are most vulnerable.
- ▶ It promotes their inclusion and contribution within all aspects of community life.
- ▶ It respects their decisions and life-style choices.
- ▶ It anticipates and illustrates flexibility when responding to needs and preferences linked to ageing.

The WHO outlines a series of factors, which considered individually or collectively, may have a favourable influence on the process of active ageing. These factors, as the graph illustrates, include both material and social conditions.

In addition to those reflected in the graph, **gender and culture must be taken into account in a cross-sectional manner.**



The aspects taken in under each of these factors are determinant in terms of reducing or increasing the number of years that an individual can live independently, above the invalidity threshold. A healthy and safe environment, an accessible city, a good cultural offer, high-quality health and social services adapted to all needs... result in a positive impact on the retention of functional capacity.

The aspects taken in under each of these factors are determinant in terms of reducing or increasing the number of years that an individual can live independently, above the invalidity threshold. A healthy and safe environment, an accessible city, a good cultural offer, high-quality health and social services adapted to all needs... result in a positive impact on the retention of functional capacity.

It is important to point out that the interconnection of all of the aforementioned factors means that a change in one condition is more likely to have a positive impact on other aspects of the lives of older people.

Moreover, a city that welcomes and serves as a facilitator for older people, is a city that is friendly to all of its residents. Buildings, transport and streets free of barriers improve mobility and enable the independence of people with disabilities of all ages and those pushing prams. An environment with safe areas and parks enables children, young people and older people to go outside with the confidence to take part in physical and social activities. The burden placed on families is lightened where family members of an advanced age are afforded community support and the health services that they require. Finally, the entire community benefits from the experience and capacity of its senior residents where their access to voluntary or paid work is facilitated.

Based on this approach, the aim of this research is to understand the facilities, difficulties and impediments presented by Madrid in terms of its older residents, with a view of creating a more age-friendly Madrid. That is, bringing about an integrating and accessible urban environment that promotes active ageing and enriches the quality of life of its citizens.

The researched areas, as proposed by the WHO, reflect the determining factors for active ageing outlined above and offer a comprehensive overview of the degree of age-friendliness of the structures, environment, services and policies of Madrid.

The dimensions studied, which are analysed separately, although in practice they intersect and interact with one another, are as follows:

- ▶ Outdoor spaces and buildings
- ▶ Transport
- ▶ Housing
- ▶ Respect and social inclusion
- ▶ Social participation
- ▶ Communication and information
- ▶ Civic participation and employment
- ▶ Health and social services

Outdoor spaces and buildings, Transport and Housing take in the key characteristics of the **physical environment** of the city. These dimensions have a decisive influence on personal mobility, security, promoting health and social participation.

Social participation, Respect and social inclusion and Civic participation and employment reflect different elements of the **social and cultural environment** that mainly affect the participation and subjective well being of individuals.

Comunicación e información y Servicios sociales y servicios sanitarios analyse existing **methods and media for communication and information**, along with awareness and use amongst older people of available **health and social support services**.

> Methodology

This paper was drawn up in accordance with the guidelines of the Vancouver Protocol, which gave rise to Global Age-friendly Cities: A Guide, published by the WHO in 2005.

Therefore, fully supporting the WHO recommendation of acknowledging older people as essential participants and collaborators within working groups, and in keeping with the public interest that the City Council has always afforded to this age group when making decisions in areas that affect them, the diagnosis of Madrid's friendliness was carried out over the course of 2014, grounded on the opinions of its citizens in general and its residents over sixty-five years of age in particular.

Three types of methodological techniques were employed in the research:

- 1) Focus groups, 47 in total, with citizen participation groups, including District Councils and Sector Councils; individuals over sixty-five years of age; long-lived people; informal carers of the older people; associations made up of older people and associations with social aims devoted to older people; technical personnel, within the various public administrations and the private sector, specialists in the areas of health, transport, security and emergencies, art and culture, infrastructures, architecture and urban design, local business and other services of interest to citizens in general and older people in particular.
- 2) In-depth interviews, 30 in total, all involving individuals with extensive experience and executive personnel with decision-making authority in the areas being studied.
- 3) Telephone opinion polls, 3900 in total, aimed at individuals over sixty-five years of age who are registered Madrid residents, with perception indicators to evaluate the various aspects of the city via scales ranked 0 to 10.

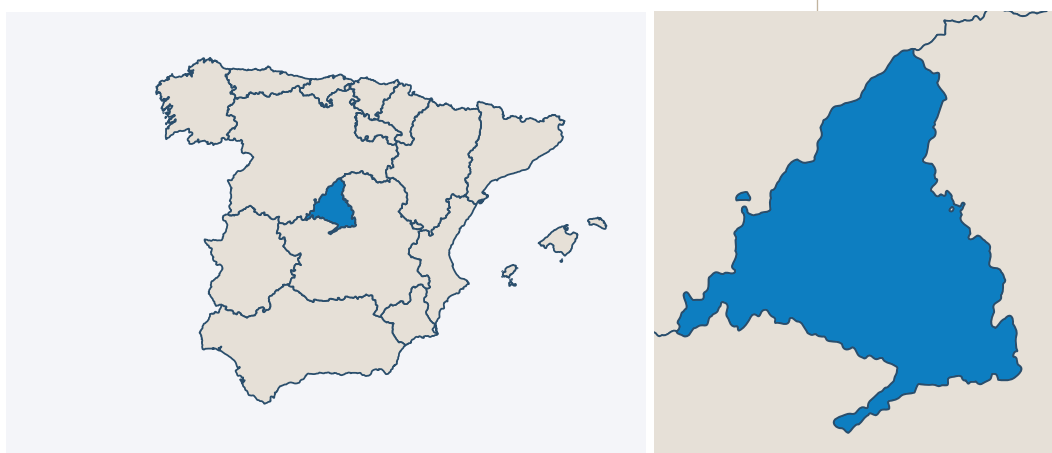
> Becoming Acquainted With Madrid

1. GEOGRAPHICAL AND PHYSICAL CHARACTERISTICS

Madrid is the capital of Spain, a Member State of the European Union that, culturally and sociologically, forms a part of Mediterranean Europe.

It boasts the largest concentration of population in Spain, with 3,095,948 inhabitants, and is the third most populous city in Europe.

The city of Madrid covers a total surface area of 60,430 hectares with an average population density of 52 Inhabitants/km², placing it amongst Europe's major cities.



The city of Madrid stands on the central plateau of the Iberian Peninsula, a few kilometres from its geographical centre and the region's northern mountain range.

Its continental Mediterranean climate, its altitude of 667 m and its distance from the sea result in cold winters, with average temperatures of between 6°C and 8°C and frequent frosts; warm summers, with average temperatures of around 25°C; and scant precipitation, largely confined to the spring and autumn months. It therefore boasts a pleasant climate that, excluding the most extreme months of winter and summer, it offers very pleasant temperatures.

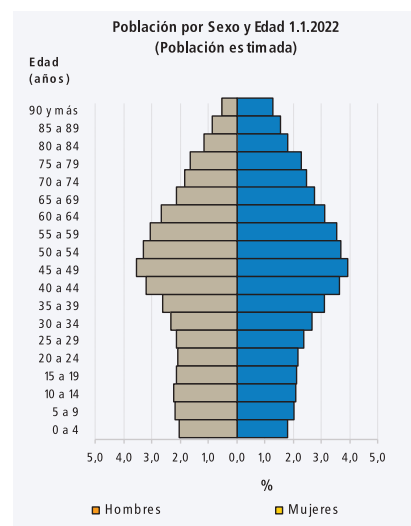
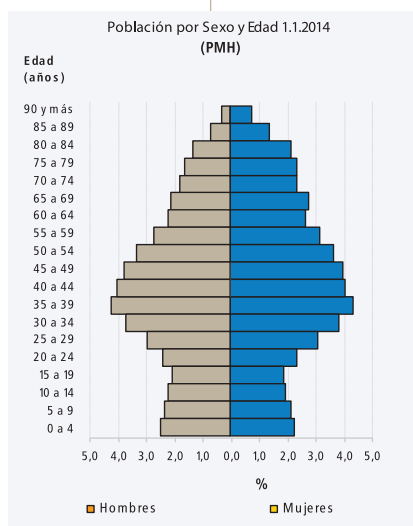
In terms of **topography**, the city lies on undulating terrain for the most part, with smooth slopes that do not exceed a height difference of 2.5%.

The climate, topography, the numerous green areas of the city and the “street” concept within Mediterranean culture, as a leisure area in which to engage in social relations, make Madrid a space that can be experienced and enjoyed by its inhabitants

2. DEMOGRAPHICS AND POPULATION

Madrid's population pyramid displays a regressive structure:

- ▶ The intervals with the highest population span between 35 and 49 years of age.
- ▶ The average age in Madrid is 43.27.
- ▶ 20.20% of the population is over 64 years of age.
- ▶ Of the 639,021 people aged 65 or over, 219,346 are over 79 years of age.
- ▶ Amongst those aged 65 or over, there are 1.6 women for each man.
- ▶ Amongst those aged 80 or over, there are 2 women for each man.
- ▶ The birth rate is 9.42%, slightly above the Spanish average.



Growth estimates for 2022 envisage an increasingly aged population, with a higher average age. Life expectancy in Madrid sits at 84.5 years of age, one of the highest in the world. By gender, women live to 86.96 years, on average, and men, to 81.38.

3. SOCIO-ECONOMIC CHARACTERISTICS

Madrid is one of the wealthiest cities in Spain.

In 2012, the **average annual income per person** amounted to €14,270, in contrast to €10,531 in Spain as a whole.

People over 65 years of age have an average annual income that is €1250 above the average in the city, whilst men within this age group have average incomes that are €1300 higher than those of women.

The **at-risk-of-poverty rate**, taking income in Spain as a reference, stands at 14.1%, and is much higher amongst immigrants, when compared to the Spanish population. People over 65 years of age register a considerably lower **at-risk-of-poverty rate: 9.9%**, with differences between men (8.4%) and women (10.8%).

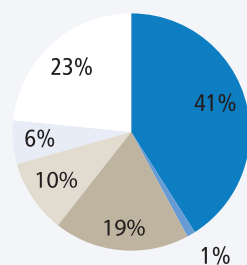
With regards to **household expenditure**, the entry that accounts for most expenditure is housing, water, electricity and fuel, representing just over a third of total spending, followed by food, transport and hostelry (restaurants, cafés, bars, hotels, etc.), which display similar levels.

In terms of employment, Madrid registered an **unemployment rate** in the 4th quarter of 2014 of 16.4%, in contrast to the 23.7% Spanish average.

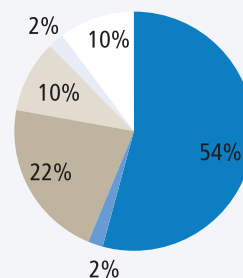
From an economic point of view, significant territorial imbalance is witnessed between the districts: those located in the central area generate the majority of the economic activity and employment within the city. The unemployment rate shows a great deal of imbalance, with certain districts registering a rate that is six times higher than others.

With regards to **educational level**, the majority of Madrid's residents have completed their primary and compulsory secondary education. However, as the graphs indicate, amongst the group of individuals **over 65** years of age, **individuals without studies predominate**, and this percentage is considerably higher amongst women.

Nivel de estudios hombres >65 años



Nivel de estudios mujeres >65 años



- Sin estudios
- Analfabetos
- Enseñanza Primaria y Secundaria
- Bachiller
- Formación Profesional
- Estudios Universitarios

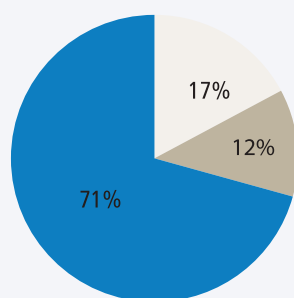
In terms of **household composition**, Madrid possesses a total of 1,239,089 households, with an average of 2.56 members per home.

Households with a single member number total 371,638, of which 153,076 consist of people over 65 years of age who live alone.

Older people living alone therefore account for 12% of households and 41% of households with a single occupant.

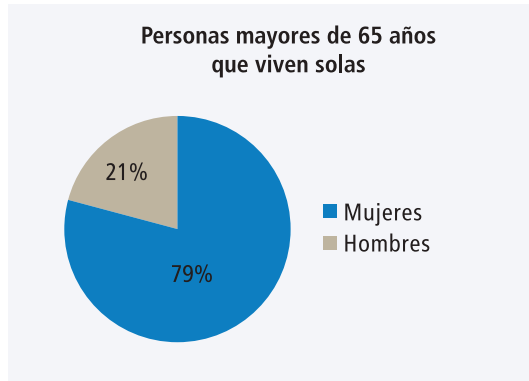
Moreover, given that the number of senior residents stands at approximately 640,000 individuals, we can conclude that **one in every four people over the age of 65 residing in Madrid lives alone**.

Tipología de los hogares



- Hogares unipersonales de < de 65 años
- Hogares unipersonales de > 65 años
- Hogares con más de una persona

Women account for 80% of households with a single occupant.

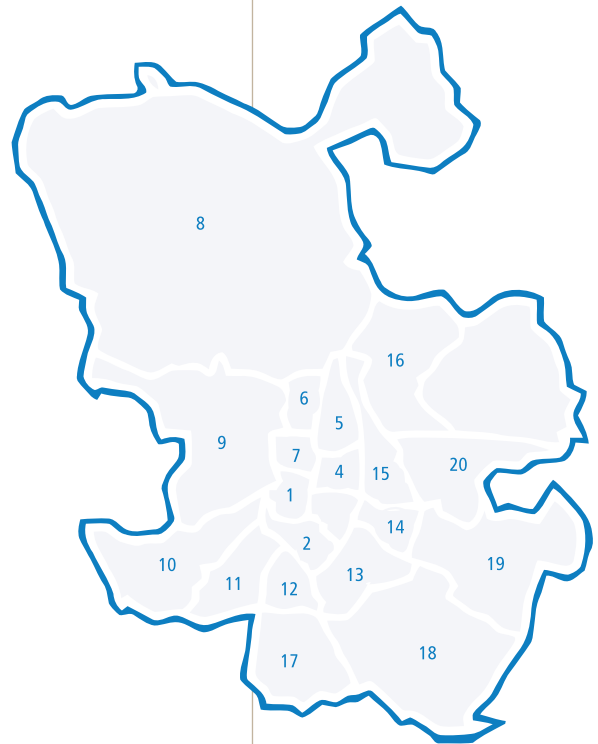


4- CITY STRUCTURE: DISTRICTS

Madrid, of Moorish origin, when it was known as Mayrit, was conquered by Alfonso VI of Castile in 1083 and it has served as capital of the Kingdom of Spain since 1561, when it was afforded this status by Philip II. The city lies within the Autonomous Region of Madrid and is divided into **21 municipal districts**, which are in turn subdivided into 128 neighbourhoods.

Each district boasts its own management bodies, governed by the principles of governmental unity, efficacy, coordination and solidarity, which strive towards the unification of standards in terms of equipment and services.

- 01. Centro
- 02. Arganzuela
- 03. Retiro
- 04. Salamanca
- 05. Chamartín
- 06. Tetuán
- 07. Chamberí
- 08. Fuencarral - El Pardo
- 09. Moncloa - Aravaca
- 10. Latina
- 11. Carabanchel
- 12. Usera
- 13. Puente de Vallecas
- 14. Moratalaz
- 15. Ciudad Lineal
- 16. Hortaleza
- 17. Villaverde
- 18. Villa de Vallecas
- 19. Vicálvaro
- 20. San Blas - Canillejas
- 21. Barajas



Structurally, the districts highlight considerable differences as their neighbourhoods date back to widely divergent eras.

Those pertaining to the **old quarter** have an irregular layout, with narrow, winding streets and buildings arranged in a compact and enclosed manner.

The roads are narrow. There are high levels of traffic and the atmospheric contamination and noise pollution are higher than in the rest of Madrid.

Functionally, it has become subject to the considerable expansion of the services sector and, to a large extent, no longer provides a residential function.

The Centro district evidences significant development of the financial and administrative sectors, serving as the base for the offices and headquarters of the country's institutions. It concentrates cultural, tourism and leisure events as a result of its monuments, museums and recreational establishments.

Districts within the old quarter: Centro, Arganzuela and Tetuán.

Ensanche takes the form of a grid, with wide perpendicular streets and rectangular blocks, the product of urban planning. The buildings are arranged in an ordered and open manner. The main roads are wide and straight, and whilst there are high levels of traffic, environmental quality has not been adversely affected.

It is predominantly given over to a residential function and the services sector. Shopping ranks amongst the most expensive and exclusive of any European capital and it is the area of choice for professionals with businesses that require a high degree of representation. Attention should be drawn to the cultural, leisure, tourist and administrative services.

Districts within Ensanche: Salamanca, Retiro and Chamberí.

The **periphery** is not a homogenous area in morphological terms, as outlined below:

First, we identify independent municipalities that were annexed to Madrid City Council halfway through the 20th century and therefore conserve the elements and morphology typical of cities, but on a smaller scale.

Districts: Chamartín, Villa de Vallecas, Barajas, San Blas-Canillejas, Vicalvaro, Villaverde, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Carabanchel and Hortaleza.

Attention should be drawn to the urban planning programmes in a number of these districts, such as the Ensanche de Vallecas, Sanchinarro, Las Tablas, etc., that have given rise to neighbourhoods with a planned, open and ordered morphology.

Secondly, we observe districts that are the result of the reorganisation that took place halfway through the 20th century, featuring smaller central areas, which, for the most part, are the product of supervised urban planning.

Districts: Latina, Usera, Puente de Vallecas and Moratalaz.

Finally, we find singular places, such as Ciudad Lineal, which chronologically pertains to the Ensanche extension, but that was planned following the concept of a city-garden.

Together, they cover almost all urban functions, although residential usage and the services sector predominate, affording them functional autonomy. Moreover, the secondary sector is present, evident in the activities of the industrial estates.

The distribution of **densities by districts** reflects a high degree of dispersion.

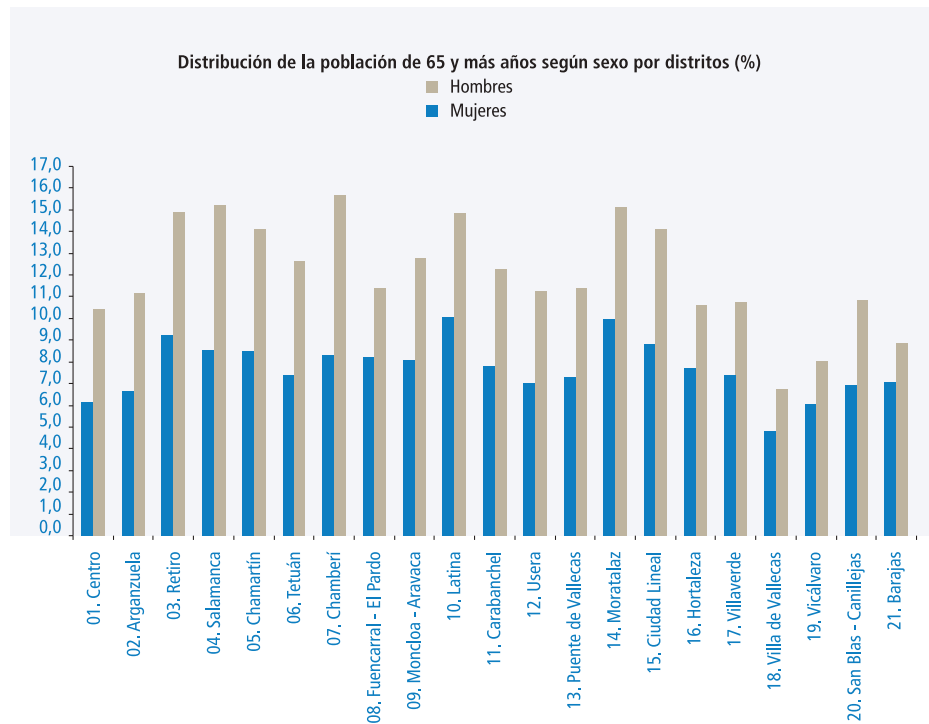
The remaining districts within the central area and the adjacent area are densely populated although other districts, a less numerous group formed by the large areas along the peripheries, possess population densities below the average in Madrid, a number featuring extensive protected wooded stretches, whilst others have greater growth expectations.



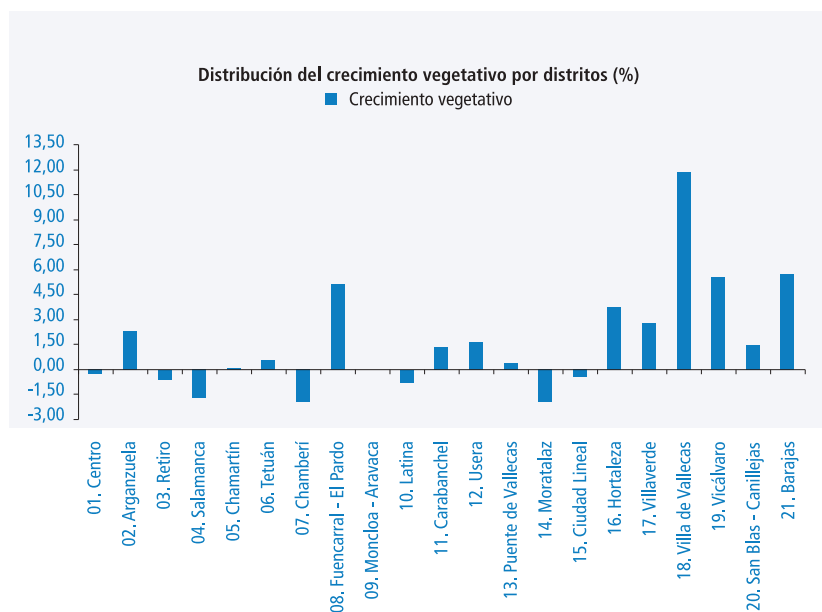
With regards to **the population over 65 years of age**, significant differences can also be observed: there are districts wherein 25% of the residents are over 65 years of age and districts where the people within this band account for less than 15% of the residents.

The districts on the periphery, where we find a larger concentration of young married couples with children, and those in the centre, with a young immigrant population, are below the average in Madrid.

Foreigners account for 13.1% of the total population and 2.60% of the population over 65 years of age.



The **natural increase** rate stands at 0.13%. A third of the districts highlight negative growth, namely, those that have higher ageing and death rates. The remaining two thirds evidence positive growth, and attention should be drawn to Villa de Vallecas, where the birth rate is almost double that of Madrid as a whole.



With regards to the distribution of **equipment and services** by district, it must be kept in mind that, for over a decade, Madrid City Council has been working towards two fundamental objectives: searching for territorial rebalance amongst the districts of Madrid and increasing citizen participation.

Within the aspects addressed under each of the areas of investigation, attention will be drawn to the equipment and services that the city of Madrid boasts, on the basis of the information obtained via www.madrid.es and www.madrid.org.

> Research Areas

The areas being researched as indicated at the beginning of this report, are those that the WHO considers to encompass the determining factors within the process of active ageing:

- ▶ Outdoor spaces and buildings
- ▶ Transport
- ▶ Housing
- ▶ Respect and social inclusion
- ▶ Social participation
- ▶ Communication and information
- ▶ Civic participation and employment
- ▶ Health and social services

The perceptions, experiences and opinions analysed are recorded, outlining in the results, where relevant, whether the evaluations were provided by older people or by social agents or executive personnel with decision-making authority in the areas under study, hereinafter referred to as experts.

AN AGE-FRIENDLY CITY

In order to present an introductory framework, we have provided an overview of Madrid's perceived degree of friendliness amongst the individuals consulted.

Of the older people consulted, 81.4% were satisfied living in Madrid and 66.6% felt that it was an age-friendly city.

It is important to differentiate between their experience and opinion of the city, in terms of its level of friendliness, and their reflections on the process of ageing and being an individual over 65 years of age within the community.

They believe that a friendly city is a city with good coexistence, where neighbours treat one another in a friendly manner and people feel that their rights are recognised and their needs addressed, and they feel happy living in the city.

A friendly city is a city that makes all of its citizens, irrespective of any physical, cultural, economic or social determinant, feel that they form an active part of the city.

Therefore, they are in favour of not separating the concept of age-friendliness from friendliness towards other groups: "In a friendly city, you can't create ghettos for the disabled, older people, immigrants,

Of the older people consulted, 81.4% were satisfied living in Madrid and 66.6% felt that it was an age-friendly city.



They draw attention to advances made in terms of social services, the accessibility of public spaces, urban transport, pollution reducing measures, the creation of centres for older people and cultural centres, the increase of green areas, home-help services, leisure activities, etc.; however, they all feel that more work has to be done and more advances made in all areas taken in by the study.

and so on". "Being friendly means providing solutions to the day-to-day problems faced by all groups"; "A friendly city or society promotes accessibility, autonomy and creates forums for intergenerational participation and interaction that generate social respect".

A number of the experts and older people consulted referred to Madrid as a **hard city**. It must be pointed out that this description can be interpreted in various manners.

On the one hand, there is an element of nostalgia as they may remember days gone by when people were more pleasant and helpful towards one another, in contrast with the current degree of indifference and frenetic pace of the city. They are accustomed to the neighbourhoods of yesteryear, when there was more camaraderie, to local shops that encouraged social relations within the neighbourhood, to children playing in the street, to sharing chores and to celebrations with neighbours. "Before, there was more contact between neighbours, more help, everyone knew one another better". The big city causes a number of people to feel out of place and alone.

Coinciding with the experts, they point out that "big cities are always harsher than smaller cities", that there is an objective component of the sprawling, populated, noisy and frenetic city with a great deal of traffic, that "the pace of life today entails a series of conditions that lead older people to be more alone", with heightened insecurity and a greater focus on the individual, and that people regard themselves more as residents than neighbours.

The city's perceived hospitable nature, or lack thereof, also depends on the neighbourhood in question. The ideal city has to evidence cohesion between districts: "There shouldn't be so many differences between areas in terms of accessibility, leisure, social participation, transport, communication, housing, security, etc.: no area should be worse off". They emphasise the higher levels of perceived friendliness in new neighbourhoods.

On the other hand, whilst they recognise that Madrid has undergone significant change in recent years, that "an awful lot has been done in recent times for older people and we should be grateful", they feel that more must be done to consolidate, improve and maintain the milestones achieved in terms of open-air spaces, health and social services, aid and subsidies to improve home interiors and exteriors and levels of accessibility, both in a physical sense and with regards to participation and integration in all areas of life: leisure, work, intergenerational respect, access to information, etc.

They draw attention to advances made in terms of social services, the accessibility of public spaces, urban transport, pollution reducing measures, the creation of centres for older people and cultural centres, the increase of green areas, home-help services, leisure activities, etc.; however, they all feel that more work has to be done and more advances made in all areas taken in by the study.

Nevertheless, Madrid's perceived level of friendliness is positive and they feel that, whilst improvements must continue to be made, it is an open, tolerant, neighbourly and safe city that preserves a sustainable neighbourhood structure wherein, as indicated above, a great deal of work has been undertaken in recent years to improve the well-being of older people.

OLDER PEOPLE

It should be kept in mind that when defining degrees of friendliness, older people distinguish between structures and attitudes.

In the case of the former, this refers to the actions of the administration, whilst in the case of the latter, to the manners of citizens. They believe that society has a poor image of older people that must be changed: "replacing a pavement is easy, but changing an attitude or promoting respect is extremely difficult". The keywords in each case are awareness and visibility with regards to all groups, to promote recognition, inclusion and participation.

Encompassing the various realities of those over 65 years of age within the concept of "the elderly" is highly reductionist and discriminatory given that there is a new model of later life for more physically autonomous, participative and educated citizens, in addition to the other models that persist.

Health experts believe that "stratifying the population on the basis of age is an error", given that the current stratification is based on capacities, economic resources and interrelations.

For example, the fact that there are recreational establishments barred only to those over 65 years of age, special timetables for activities in sports centres, specific volunteer programmes and even uniform discounts for the entire collective leads to segmentation and causes them to become invisible.

Where age becomes the variable that determines, in a rigid manner, the provision of certain services, understood in a broad sense, or the ability to participate in work or activities, within the collective imagination ageing is no longer experienced as a stage within a process, but rather as a shift to another reality.



1

OUTDOOR SPACES AND BUILDINGS

With regards to factors that encourage citizens to age actively, the open-air spaces and the buildings frequented by older people are linked to dimensions relating to the external environmental factor. That is, with the key characteristics of the city's physical setting.

Madrid is ranked second amongst capitals of the world in terms of rows of trees and it boasts more green areas than the European average: 9.8% of its surface is given over to green areas, 55% of its streets are lined with trees and it contains almost 300,000 trees, which represents a provision of 20.22 m² of green area per inhabitant, exceeding the most stringent ratio recommended by the World Health Organisation of 5 m² per inhabitant.

The city's green assets are distributed in accordance with criteria of sustainability: in almost 70% of the districts of Madrid, the proportion of green areas exceeds 10% and in all of its parks and historical and singular gardens, traffic is restricted to the bare minimum to assist conservation. It should be kept in mind that, in addition to the green areas within the city centre, we must also consider the more than 15,800 ha of Monte del Pardo, which alone accounts for more than a quarter of the total surface area lying within the capital's municipal boundaries.

Moreover, Madrid is one of the safest cities in Europe and on a global scale: it boasts low crime levels and a homicide rate of 0.6 per thousand inhabitants.

The city operates in accordance with a "comprehensive security" model grounded on reinforcing cooperation between State Security Forces, combatting organised crime, strengthening community policing, promoting citizen participation and fighting against new technology-based crimes.

In addition to the National Police Force, Madrid boasts a Municipal Police Force, organised into units, which may be territorial or specialised. There are 21 territorial units within the Municipal Police Force, one per district, and 18 specialised units charged with carrying out specific tasks.

Below, we present the perceptions and opinions of older people and experts consulted in relation to dimensions such as ease of mobility, safety levels as they walk through the streets, the existing offer of parks and open-air spaces for leisure activities and social relations and their condition, and the suitability, in terms of the needs of autonomy and participation, of the public and private-sector buildings they frequently visit.

GENERAL ASPECTS

The friendliness of open-air spaces and buildings, along with Health and Social Services, is the subject that elicits the highest number of comments.

All citizens consulted emphasise that certain areas of Madrid are more inviting than others in terms of going out, enjoying a stroll, running errands, going shopping and socialising. There are neighbourhoods with less traffic and noise pollution, where the pavements are wider, allowing for more comfortable strolls and resting and chatting when seated on benches; whilst in others, "the pavements are so narrow that they prevent a wheelchair from passing or walking arm in arm with another person", the noise and traffic are deafening and hinder mobility and security and lighting evidence shortcomings. They agree that the residents of new districts have a better quality of life than those living in the older areas of the city.

They acknowledge the work carried out by the Administration in terms of accessibility to public buildings, particularly those recently constructed, but they hold that further efforts must be made to reduce the effect of any barriers, conscious that older buildings cannot easily be improved in many cases.

In this regard, mention must be made of Madrid City Council's desire to continue to work to strengthen Madrid's position as an inclusive and united city, encouraging the balanced development of the municipality and reducing inequalities between areas via the 2014-2015 Madrid Includes Plan, which takes in 138 actions aimed at comprehensive and universal accessibility and the participation of the most vulnerable in the political, economic, cultural and social life of the city.

It should be pointed out that those participating in this research differentiate between contribution towards friendliness on the part of citizens themselves and contribution on the part of administrations:

They discuss how citizens themselves often increase the dirtiness of streets, failing to pick up the excrement of their dogs, not employing bins properly or leaving rubbish out at incorrect times. They also complain that pavements are unduly occupied by motorbikes, the outdoor seating of bars or the advertisement boards of restaurants and other establishments, thereby hindering passage, and that certain behaviour, such as throwing soapy water into the street, sees the risk of accidents increase for pedestrians.

They believe that with more civic education, life would be more pleasant and comfortable for everyone. They suggest that awareness campaigns and initiatives to educate citizens should be set in motion.



They acknowledge the work carried out by the Administration in terms of accessibility to public buildings, particularly those recently constructed, but they hold that further efforts must be made to reduce the effect of any barriers, conscious that older buildings cannot easily be improved in many cases.

With regards to municipal actions, older people acknowledge the efforts that have been made, but they feel that, at present, proper maintenance is not being carried out.

It is important to point out that Madrid City Council, from the 2012-2013 period onwards, created a single contract to manage urban cleaning, the conservation of neighbourhood green areas, the conservation and substitution of elements of street furniture, playgrounds, areas for older people and sports circuits, along with the conservation of hydrants. The comments made in relation to maintenance and cleaning that appear in each of the specific dimensions studied are therefore attributable to temporary incidents provoked by a change of management model: the benefits of the new operation will begin to be perceived from 2015 onwards.

With regards to security, both older people and experts perceive an increase of insecurity, although the majority of crimes are misdemeanours and do not entail violence.

SPECIFIC ASPECTS

BENCHES AND OUTDOOR SEATING

Older people complain in relation to the shortage of benches. They feel that benches have gradually disappeared. They believe that in certain areas, they are not installed to avoid creating concentrations of



youths who might disturb nightly rest, or of drug addicts or indigents, although they are unaware of the criterion employed to determine their location.

They indicate that the condition of existing benches is not properly maintained: they are broken, graffitied or dirty and it is difficult to find benches in the shade during summer.

Echoing the experts, they believe that street furniture sometimes over-emphasises aesthetics to the detriment of function: "people's needs are not addressed".

As an improvement, experts suggest increasing the provision, subsequent to a study of their location, placing seating in such a way that it facilitates communication and creating small spaces, "nooks", where people can socialise under the shade of a tree.

On a scale of 0 to 10, the number of street benches scored 5.75 and 32.5% of those surveyed were satisfied with the number of street benches. The qualification obtained for the provision of benches in parks and green spaces is higher than in the case of street benches, scoring 6.03, with 44.6% of those surveyed reporting satisfaction.

In relation to the mentioned dimensions, Madrid City Council is highly aware of the indicated areas for improvement, to which end it has implemented a five-year plan, over the 2013-2017 period, to replace, repair, maintain and install benches. As a part of this plan, in recent years close to 10,000 benches have been installed to replace broken or missing benches and increased the number of existing benches, and damaged benches are being repaired.

Furthermore, meetings have taken place with residents' associations to identify needs and priorities before initiating the renovation and re-development of public spaces.

Older people complain in relation to the shortage of benches.



TRAFFIC VOLUME, NOISE AND POLLUTION

In recent years, Madrid City Council, aware of the environmental problems that are an intrinsic part of any sprawling metropolis, has implemented a variety of actions aimed at improving the environmental quality of the city, wherein attention might be drawn to the streamlining of traffic and the introduction of areas with residential priority, the enforcement of the Bylaw on Protection against Noise and Heat Pollution, the Demarcation of Noise Areas within the city and the Demarcation of Special Noise Control Areas, controlling the noise levels of two and four-wheeled vehicles and machinery employed outdoors via the Municipal Noise Centre, the Noise Pollution Monitoring Network and the 2011-2015 City of Madrid Air Quality Plan, which takes in action within the sectors and activities that have a bearing on air quality, with particular emphasis on those responsible for the highest



As an improvement, they suggest extending pedestrian areas and constructing large parking areas at the entrances to the city.

pollution, including measures involving direct intervention in relation to traffic and other municipal policies, such as taxation, urban planning and education.

Moreover, the work undertaken in the stated areas of renovation are carried out in accordance with criteria for sustainability and the reduction of traffic and pollution on the basis of measurements of traffic calming and the promotion of sustainable modes of transport such as cycling, walking or electric vehicles.

In spite of the implemented actions, those currently underway and the improvements achieved, the individuals consulted coincide in their opinion of Madrid as a noisy city, with a lot of pollution, geared more towards vehicular traffic than pedestrians and, whilst they acknowledge the actions carried out in the newest areas and the restrictions on traffic in the older areas of the city, they believe that the problem will not be easily solved.

The evaluation of the degree of friendliness therefore differs greatly from one neighbourhood to another: those residing in the centre are afflicted by higher noise levels and intense traffic, whilst the residents of new neighbourhoods draw attention to their levels of comfort in this regard.

As an improvement, they suggest extending pedestrian areas and constructing large parking areas at the entrances to the city.

Less than 30% of older people interviewed feel that Madrid is a city without noise or pollution, scoring, on a scale of 0 to 10, 5.40 and 5.35, respectively. It should be kept in mind that this score differs from neighbourhood to neighbourhood.



PARKS, GREEN SPACES AND PLAZAS

Both older people and experts have a very high opinion of the increase in the provision of green areas within neighbourhoods and of trees lining streets.

Of those interviewed, 58.9% indicated that they were satisfied with the number of parks and green spaces, affording a score of 6.8 in this regard.

However, the level of use and enjoyment of green spaces is largely dependent on the park in question. They point out that there are differences between districts in terms of the attention afforded and they call for the same level of surveillance throughout to prevent vandalism and uncivil behaviour.

The degree of satisfaction with the attention afforded stands at 45.2%, and this aspect obtains an average score of 6.02. Security scores 6.02 and the percentage of older people satisfied in this regard stands at 40.2%.

With regards to these dimensions, the City Council has implemented a comprehensive conservation model for the management of large parks and those that, irrespective of their size, are important in view of their historical or structural singularity, and the resources targeted at the latter are somewhat greater. In the remainder of the parks and green areas of the city, the resources assigned are uniform, based on surface area. In terms of security, at present, surveillance units are assigned on the basis of the concentration of people, but efforts are continually being made to improve protection and safety in all public spaces.

They propose that maintenance should be increased, particularly in view of the fact that citizens tend to neglect spaces where they perceive a degree of abandonment. They believe that, in the past, more pruning was carried out. They also regret the fact that investments are made that are not subsequently conserved: "There is gymnasium apparatus for older people that is ruined, possibly as a result of vandalism, but also because they don't fix it".

The provision in areas specifically for them scored 5.86, and the percentage of satisfied older people amongst those surveyed stands at 40.5%.

Cleaning is the aspect that obtains the lowest score, 5.82, and the percentage of people who are satisfied differs greatly from one area to another, ranging between 26.4% and 44.5%.

They point to the possibility of implementing social rehabilitation programmes involving community service, which might include the maintenance of public spaces.





With regards to maintenance and cleaning, attention has been drawn to the launch problems of the new Comprehensive Contract for the Management of the Public Service for Cleaning and the Conservation of Public Spaces and Green Areas, signed by the City Council in the 2012-2013 period, incidents that the City Council is currently resolving.

In terms of the equipment in such spaces, as was the case with benches and seating, more emphasis is placed on aesthetics than functionality, as evidenced in their views on drinking fountains: "They advise us to drink water, but either there are none or they are not working or they are difficult to operate for an older person".

Despite the fact that efforts are made to carry out the necessary maintenance work on drinking fountains, it is true that at times they are temporarily not in use, due to vandalism, particularly with regards to taps, or to avoid breakage due to freezing.

PAVEMENTS AND STREETS

Within this section, this is the dimension that, in all districts, provokes the greatest number of complaints.

They complain that the pavements and streets of the city are in a seriously degraded state, which represents a risk to the physical well-being of all residents, and of older people most especially. They hold that the frequency and quality of maintenance actions have deteriorated considerably in recent years, with stretches of pavements that are extremely dangerous due to raised, broken or loose paving stones. Even the maintenance of the asphalt on the roads appears to have suffered. They demand urgent improvements in terms of asphalt and paving.

The score afforded to the condition of pavements is 5.35, and 30.5% of those surveyed expressing satisfaction in this regard.

Furthermore, they state that mobility would prove much friendlier if dropped kerbs were applied to all pavements and those that are poorly constructed were fixed as they lead to large puddles and the risk of falls. They recommend substituting cobblestones with asphalt, covering tree pits if no trees are planted and modifying tactile paving, as it is slippery when it rains. With regards to bollards, they acknowledge their usefulness, but they feel that they are a danger for pedestrians with impaired vision or mobility.

The provision of dropped kerbs scored 5.66, with 34.2% affirming their satisfaction and 32% believe that the pavements are nonslip, giving them a score of 5.69.

As mentioned above, the Comprehensive Contract envisages the installation of new elements, substituting and eliminating those that are

in a poor state of repair or that are beyond repair, whilst placing new elements appropriately to avoid architectural barriers and facilitate pedestrian mobility.

They state that, in a number of neighbourhoods, in addition to the outlined problems, the pavements are very narrow, which greatly hinders mobility and prevents the use of wheelchairs. In areas with narrow pavements, they suggest that the trees planted in the middle of the pavements should be moved to the edge, and that the timetable established for the delivery of merchandise, using handcarts that inhibit free movement, should be strictly observed.

They also refer to “the invasion” of the outdoor seating of bars, tables for smokers and the advertisement boards of restaurants and other establishments that impair pedestrian mobility.

The City Council has organised meetings with residents' associations to identify needs and priorities before initiating the renovation and re-development of public spaces; durable and suitable materials are to be employed with strict observance of the regulations on accessibility, eliminating obstacles and elements of risk; and inspections are to be carried out, at least once a year, of all public recreational establishments that have been the subject of complaints, informing the competent authorities of any violations detected and monitoring those that represent a problem in terms of coexistence.

In regards to the width of pavements, 37.8% stated that they were satisfied and 33.8% affirmed that they were satisfied with the lack of obstacles on pavements, affording scores of 5.90 and 5.68, respectively.

They suggest that supervisors be appointed for each area, to verify and report any flaws. They have a positive view of the possibility of communicating incidents to the City Council with ease, employing the Avisos Madrid App, for example.

The experts reaffirm the matters outlined above and suggest improving signage in buildings to facilitate a sense of bearings, and eliminating all street furniture that does not serve a purpose. “Streets should be cleared as much as possible”. The 2014-2015 Madrid Includes Plan makes an impact in this regard, positing Universal Accessibility to resources, all environments and services as one of its guiding principles.

CLEANING

Differentiation is made between the conditions of cleanliness that are the responsibility of the Administration and those that are the result of the behaviour of citizens.

In the case of the former, actions that are the charge of the Administration, it should be pointed out that Madrid City Council, fully aware



According to 34.8% of those interviewed, in general feel that Madrid is a safe city, scoring 5.77 in this regard. In terms of its streets, the feeling of security rises to 39.9% amongst older people surveyed.

of the importance of all aspects relating to the cleaning of the city, carries out periodic monitoring of the state of public highways, adopts corrective measures to modify services, where necessary, and informs business establishments and communities of the correct manner to deposit rubbish.

However, older people participating in this research feel that this area has been subject to cutbacks and has deteriorated. They feel that the areas cleaned have been reduced ("they only clean large, visible areas") and that cleaning is less frequent ("they only clean twice a week"). They believe that cleaning services are best performed manually, rather than by machines. They comment that the leaves are no longer swept up in autumn, becoming sludge when it rains that leads to falls, as well as obstructing drains. They suggest that streets should be washed down at night.

The cleanliness of the city scored 5.25. The percentage of older people who are satisfied with cleanliness stands at approximately 25%, although there are significant differences between areas.

With regards to bins, whilst the city boasts a high number of bins (more than 45 litres of bin space per inhabitant) and frequent rubbish collection (cartons and containers, 3 days per week; other rubbish, 7 days per week; paper and glass, on demand), in the view of its citizens this is insufficient and they state that bins are often full and that having to navigate through the cartons and glass bottles and jars left lying in the surrounding area forces older people on to the road. They suggest placing more bins, collecting rubbish more frequently and widening the opening of bins for glass bottles and jars to facilitate recycling. They also suggest placing bins underground.

It is likely that citizens are unaware that the municipal inspection service monitors compliance, issues records of inspection and, in the event of infringements, instigates disciplinary proceedings and that any user needs (new bins or repairs) are dealt with via the 010 telephone service or online.

Satisfaction with the number of bins, their proximity to homes and the frequency of rubbish collection stands at over 63%, although there are differences of up to 12 points between areas. The aspect that is most poorly evaluated is the condition of bins (cleanliness and maintenance), with satisfaction levels of 49.5%.

With regards to citizens, they all complain about dog owners who do not pick up their dogs' excrement and about the incorrect use of bins. In certain neighbourhoods, they mention uncontrolled street partying as a source of uncleanliness and bad smells. They suggest implementing campaigns to raise citizen awareness.

PUBLIC LAVATORIES

Older people lament the lack of public lavatories, a facility that is essential for them, particularly where they have a disability, as many bars and cafeterias fail to adhere to regulations. Moreover, having to purchase a drink simply to use the lavatory represents further expense.

They propose introducing safe, clean lavatories attended by employees in strategic, busy places. They also suggest placing stickers on the doors of bars indicating that accessible lavatories are available, similar to the “No Smoking” stickers.

Experts point out the essential nature of public lavatories for older people and with regards to lavatories installed in business establishments, they state that newly opened premises comply with regulations, but that establishments with lavatories at basement level continue to exist.

Less than 20.5% of the older people surveyed are satisfied with the provision of public lavatories, their adaptation to disabilities, signage and cleanliness.

STAIRS, RAMPS AND LIFTS

They acknowledge the considerable improvements that have been made in this regard, particularly in public buildings, although there are still many establishments with stairs without ramps or even banisters, there is a “lack of awareness”, “there are ramps that a wheelchair cannot get up”.

They believe that bureaucratic red tape can hinder the modification of private establishments.

They recommend that the administration facilitate the construction of ramps in a more expeditious manner.

As outlined in other sections, Madrid City Council has set in motion the 2014-2015 Madrid Includes Plan, which posits, as one of its priorities, universal accessibility to resources, all environments and services.

SECURITY AND LIGHTING

They feel that the city is not as safe as it was a few years ago. “Older people are an easy target, because we can't run or defend ourselves, so we are attacked more often”.

According to 34.8% of those interviewed, in general feel that Madrid is a safe city, scoring 5.77 in this regard. In terms of its streets, the feeling of security rises to 39.9% amongst older people surveyed.



They differentiate between creating alarm and creating preventative mechanisms and, in this sense, they feel that, at the end of news reports, the media should provide preventative advice to reduce fear and increase the sensation of security.

They discuss cases of handbag snatches, daytime muggings and becoming the victims of pickpockets on public transport.

With regards to robberies, the security evaluation lowers to 5.26 and individuals satisfied with this aspect of security drops to 23.3%.

Experts describe older people as a vulnerable collective that are subjected to theft and confidence tricks in the street, and also in their homes. In the same vein, they refer to mistreatment within the family. However, they do point out that crime control has greatly improved and that Madrid is a fairly safe city, with few instances of violent crime.

With a view to addressing these problems, the Municipal Police Force of Madrid has set in motion the programme Participate in your Security: Ageing Safely, which draws attention to the importance of adopting a series of key measures for self-protection and provides training for the acquisition of behavioural habits and will help older people carry out their daily activities with a greater degree of security.

In general, they classify police presence as insufficient and state that they prefer not to go out at night. They advocate more patrols along streets and surveillance in neighbourhoods deemed to be more dangerous and in the areas surrounding those places that they visit most frequently: parks, bank branches, cemeteries, churches and centres for older people.

Of the older people interviewed, 38.5% deem Madrid to be properly patrolled. In this regard, mention must be made of the fact that the Municipal Police Force is increasing police presence on the streets, particularly at weekends.

It is important to distinguish between the perception of security within the city and their evaluation of the police: 74.8% of the older people surveyed feel that they have a good police force and 65.8% believe that the police show particular concern for older people.

Experts draw attention to the following proposals for improvement: extrapolating to Madrid the pilot scheme that is being implemented by the police force in Cordoba focusing on the security of older people. Carrying out more rigorous monitoring of complaints lodged in relation to confidence tricks. Taking advantage of leisure and cultural activities aimed at older people to carry out workshops or discussions on security and extending these to neighbourhood associations. Creating specific groups (police veterans) to attend to older people in police stations. In this regard, it should be noted that the pilot project "Our Experience, Your Security" being implemented in the neighbourhood of Moratalaz, wherein a group of specialised police officers, over 58 years of age, attend to older people over 65 years of age, encouraging understanding and avoids intergenerational barriers.

They differentiate between creating alarm and creating preventative mechanisms and, in this sense, they feel that, at the end of news re-

ports, the media should provide preventative advice to reduce fear and increase the sensation of security.

With regards to lighting, all those interviewed felt that there is room for improvement: "the number of lights turned on has been reduced, or lamp posts are not maintained... this can lead to a risk of falling, amongst other things". Lighting scored 6.45. Of those surveyed, 54.7% stated that they were satisfied with the lighting in the streets of Madrid.

Experts propose that a study be carried out of the location, orientation, height and brightness of streetlamps. This would likely lead to gains in efficiency and illumination.

Experts propose that a study be carried out of the location, orientation, height and brightness of streetlamps. This would likely lead to gains in efficiency and illumination.

TRAFFIC LIGHTS AND ZEBRA CROSSINGS

Older people believe that life in the city would prove easier if these methods of crossing were used correctly and if drivers were more respectful towards zebra crossings, amber lights and speed limits.

The number of traffic lights and zebra crossings is deemed to be sufficient. The problem is the duration of a number of traffic lights and the fact that the white paint on zebra crossings is slippery.

Of those surveyed, 64% feel that there are sufficient zebra crossings (although differences are appreciated between areas) whilst 47.8% believe that they employ a nonslip surface. With regards to traffic lights, 73.5% feel that a sufficient number exist, whilst 54.2% are satisfied with the amount of time provided to cross. The scores afforded to all of these aspects exceed 6 points.

They propose that traffic lights be equipped with a small screen indicating the time provided for crossing and a mechanism to extend this time for people with difficulties; and that pedestrian crossings be painted with a material that maintains grip and prevents dangers when it rains, rather than the manual scraping that is currently employed, as it makes the ground uneven.

With regards to the improvements proposed, it must be pointed out that traffic lights in Madrid are regulated with a view to guaranteeing the principle of universal accessibility and people's safety (0.5 m/sec and 50 new audible warning devices per year) along with traffic flow (there is no set plan, it varies depending on flow/time of day); however, this does not imply a failure to attend to suggestions and complaints relating to the time afforded for crossing at a given set of traffic lights, increasing this time where possible or making small adjustments to infrastructures (kerb extensions), widening pavements or central reservations or correcting existing alignments to suitably modify pedestrian crossing times and improve visibility.

Both collectives agree that, if the use of bicycles is to be encouraged, road safety campaigns should be set in motion.

Finally, it should be pointed out that the road markings on pedestrian crossings with traffic lights of the “bars and/or zebra” type are being substituted for road markings consisting of square blocks along each side to limit the amount of paint, thereby reducing the possibility of pedestrians and/or vehicles losing grip. At present, 83% of crossings with traffic lights have been substituted and it is envisaged that actions will continue until all have been substituted.

BICYCLE LANES

Bicycle lanes are a good solution for Madrid, but they point out that they are not always well planned: “You leave your garage and it is right in front of you”; “bicycle lanes end suddenly, as if they were half finished”; adding that “cyclists and skaters do not always employ them, at times, using the pavement”. However, at times they acknowledge that they fail to respect them: “I walk along it because the surface is better paved”.

Signage for bicycle lanes is held to be correct by 40.25% of those surveyed. However, aspects such as their safety and the use made of them by cyclists and pedestrians report satisfaction levels of below 35%.

Both collectives agree that, if the use of bicycles is to be encouraged, road safety campaigns should be set in motion.

It bears mentioning that Madrid City Council is aware that further efforts must be made to carry out coordinated campaigns with the General Directorate for Traffic in terms of road safety education.

PUBLIC AND PRIVATE BUILDINGS

This is one of the most highly valued aspects on this topic. They believe that in public buildings, provisions to facilitate mobility have improved considerably, but that this is an essential area where efforts must continue to be made to ensure that all public buildings and premises are accessible, particularly health centres and centres for older people.

Satisfaction levels amongst the older people surveyed in terms of aspects such as accessibility, the provision of rest areas, air conditioning and specially equipped toilets ranges between 52.4% and 57.5%, exceeding 60% in certain areas. All aspects, although never reaching 7 points, are scored over 6.5.

Experts coincide that a great deal of effort has been made in this regard and they affirm that, with the exception of old buildings where intervention is not possible, nearly everything has been adapted to cater to the needs of all citizens. They point out that new buildings are cons-

tructed with accessibility in mind. It is worth indicating that these achievements have been possible as a result of the 2014-2015 Madrid Includes Plan.

With regards to buildings and establishments housing frequently used public services, they point out that many bank branches lack ramps to avoid the doorstep and feature narrow security doors, and that it is impossible to use ATMs from a wheelchair. They point out the need to pay particular attention to places frequented by older people, such as churches.

To avoid having to step over the doorsteps of public establishments, they suggest the use of portable ramps. In this regard they also draw attention to polling stations.

They propose centralising the gathering of suggestions and complaints in municipal districts in order to have them reach the corresponding bodies.



2

TRANSPORT

The transport model developed in Madrid evidences commitment to sustainable mobility, accessibility and territorial structuring.

The public transport system entails four cornerstones: the metro and the light rail system, the urban and inter-urban bus lines, the RENFE commuter rail system and the taxi service.

The metro system, ranked fifth in the world in terms of extension, in conjunction with the urban and inter-urban buses, forms a dense network of lines and stations that communicate the districts with one another and with the towns and cities in the surrounding area.

The RENFE commuter rail system connects the city of Madrid with the airport and the municipalities on its periphery.

Moreover, there are 5 large interchanges that enable interconnection between the various transport systems in a rapid manner.

People over 65 years of age are afforded a transport monthly pass with variable discounts, which in all cases greatly exceed 50%. Furthermore, there is a Blue Card, a transport ticket for registered residents of Madrid over 65 years of age and also for people with a certain degree of disability or economic needs, which is cheaper than the monthly pass.

The urban bus network facilitates universal accessibility for individuals with a physical, cognitive or sensory disability. Many internal modifications have been made to the buses (low floors, ramps, platforms for wheelchairs, written and audible information, lighting and speaker systems for notifications, braille on buttons...), but a great deal has also been modified on an external level (signage of bus stops on pavements, panels with written and audible information on available buses and waiting times...).

As part of the taxi service, Madrid boasts a special fleet of vehicles adapted for people with impaired mobility, Eurotaxi, which include a ramp for wheelchair access.

In terms of private transport, a series of dissuasive measures to reduce the use of such transport have been introduced, and attention might be drawn to the Regulated Parking System (SER) and the pedestrianisation of certain areas.

Moreover, via the "BiciMAD" programme, the City Council is promoting the use of the bicycle a mode of clean transport, providing 1560 electric bicycles for rental to residents and visitors, distributed amongst 123 strategic points within the city.

In terms of the determining factors for active ageing, public transport is one of the elements that configures a city's physical environment and, undoubtedly, has bearing on the quality of mobility.

A network of accessible transport, in both physical and economic terms, that is safe and comfortable has an enormous impact on the social and mental well-being of older people as it facilitates full participation in community life.

Under this topic, research focuses on citizens' evaluation of the different modes of public transport, in terms of frequency, safety, fares, waiting areas, accessibility, number of lines, driving... and the experience of those employing private transport, in terms of signage, loading and unloading zones, parking, etc.

GENERAL ASPECTS

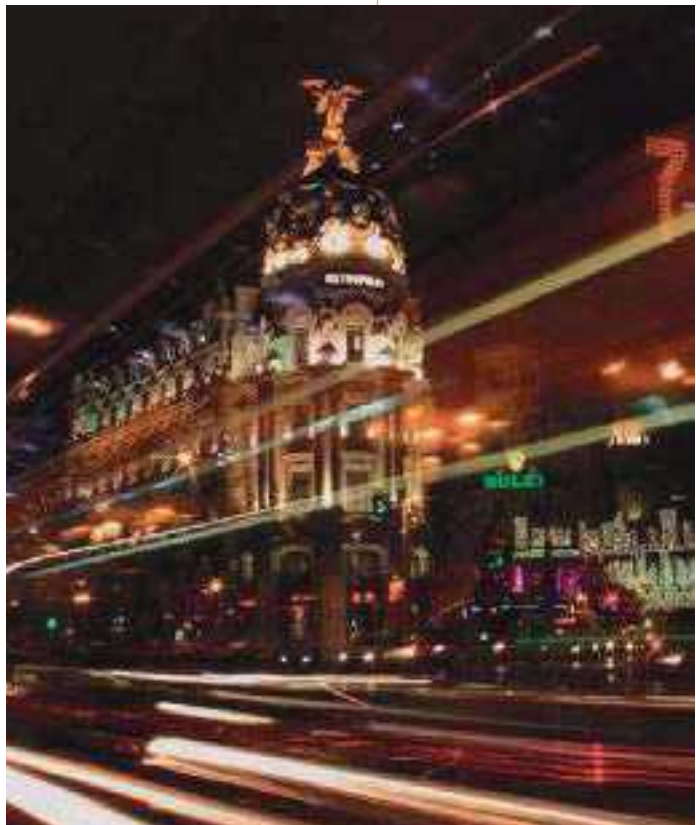
Public transport availability is deemed to be comprehensive and held to be one of the advantages of life in Madrid.

They are highly aware of the investment that has been made in recent years to connect neighbourhoods with the city centre and to one another, and they place particular emphasis on the discounts for older people and the installation of ramps on buses (in the city of Madrid, all urban buses are accessible: they have a low floor, kneeling systems and access ramps).

Public transport, after firefighters, is the most highly valued service in this study: 75.4% of the older people interviewed stated that they were satisfied with the public transport in the city of Madrid, affording it a score of 7.09 on a scale of 0 to 10.

Buses are the favoured mode of transport, as the metro presents problems of accessibility in stations without lifts. The problem that they most frequently comment on is the roughness of movements, which they attribute to the style of driving.

With regards to the use of private transport, they mainly draw attention to the expensive nature of parking fees and the lack of areas where they can feel at ease getting into or out of private vehicles.



SPECIFIC ASPECTS

BUSES

They feel that they have a good bus service for which they have developed a strong sense of attachment, as a part of their daily routine: "my one", "my route", "my bus". In this regard, mention must be made of the fact that the Accessibility Policy that is being introduced by the Municipal Transport Company (EMT) focuses on several core points: accessibility on rolling stock; accessibility within communication and information systems; periodic Forums and Working Groups; entering into agreements, alliances and collaborations with organisations; training sessions and internal and external awareness; and participation in projects on accessibility.

They are satisfied with the location of stops, the number of routes and the frequency of buses on working days, with the exception of the routes travelling to certain reference hospitals from their homes and the lack of stops close to a number of centres for older people. At weekends they complain about the suspension of routes and less frequent services.

It should be pointed out that the Department for Collective Public Transport (DTPC), via meetings with the Regional Transport Consortium (CRTM), determines the location of stops, taking into consideration proximity to health centres and hospitals and adhering to the criteria of accessibility to them.



They draw attention to the advantage of the monthly pass for older people, which costs less than normal passes, affording them "the possibility of taking as many buses as they wish at a competitive price", and of the blue card, for people with low incomes, a provision that obtains an excellent classification. They emphasise that without these measures, the price of transport would prove excessive.

With regards to priority seating, whilst disparate opinions are voiced, the predominant impression is that the majority of people respect these seats, and that where they fail to do so, they vacate them when requested.

A number of seats, placed on platforms that are too high, cannot be easily accessed and are unsafe in the event of sudden braking. Experts clarify that this refers to the seating above the wheels, whereby their height is unavoidable, but that the seats reserved for people with impaired mobility are positioned close to the entrance door and are accessible.

They have a very high opinion of the moveable ramp, but they complain about several aspects linked to ramps: they are not always activated when necessary, they can hit the lower edge of shelters at stops and the mechanism breaks down from time to time, despite the fact that periodic preventative, corrective and exhaustive maintenance programmes are implemented.

They affirm that the screens that indicate waiting times are very useful and that they should be installed at all stops and provide real-time information on envisaged delays due to traffic congestion, accidents, demonstrations, etc.

They state that they are happy with the seated shelters, “although there are still too many post-type shelters”, and that maintenance must be carried out as a number have been damaged. They have a preference for those that provide cover against rain. As was the case with previous topics, they once again place importance on civic education.

Experts point out that all shelters within the city are in the process of being replaced and updated, in accordance with criteria of accessibility that previously were not applied, such as armrests and back supports on benches.

They all agree that, in reality, the only serious problem in terms of buses are abrupt manoeuvres: “Bursts of speed, sudden braking, excessive speed when negotiating roundabouts” ... and, “as the grips are not accessible given that they are placed at a considerable height”, there is a very high risk of falling; moreover, “stops are very brief and little time is afforded to allow older people to get off the bus, or to get on and find a seat”. In terms of letting passengers on and off, they suggest that the vehicle should come closer to the pavement to facilitate this operation. They also refer to problems with air conditioning that is “poorly suited to the needs of passengers”.

To improve matters, they propose that drivers receive training to increase awareness of the vulnerability of older people. The EMT, conscious of the aspects outlined above, provides continuous training to employees in areas relating to accessibility and the needs of people with impaired mobility. Furthermore, in DTPC reports on works to be carried out on public highways, emphasis is placed on recommended turning circles, the width of lanes, the dimensions of bays, access to stops...

In a number of cases, those participating in this research raised the issue of access problems for people with non-folding walking frames. In this regard, it should be pointed out that access with apparatus of this nature has recently been approved.

They criticise the lack of accessibility on inter-urban buses and they are in favour of increasing the number of minibuses in areas with narrow streets.

They draw attention to the advantage of the monthly pass for older people, which costs less than normal passes, affording them “the possibility of taking as many buses as they wish at a competitive price”.

Satisfaction levels with regards to urban buses are very high: the older people surveyed express their satisfaction with the aspects raised (frequency, timetable, signage, treatment, comfort, air conditioning), with percentages ranging between 65% and 71.6%, and afford average scores of around 7.

Finally, a large number of older people have reported being robbed by pickpockets on the buses that they habitually use.

Satisfaction levels with regards to urban buses are very high: the older people surveyed express their satisfaction with the aspects raised (frequency, timetable, signage, treatment, comfort, air conditioning), with percentages ranging between 65% and 71.6%, and afford average scores of around 7.

The aspects that report lower satisfaction levels are price (50.1%) and respect for priority seating (48.7%).

The opinion of experts corroborates the comments made by older people with regards to driving: "Older people often fall as a result of sudden braking or setting off abruptly". "A lot of work has been carried out in this regard, but efforts must continue in this regard".

In terms of priority seating, they feel that "the number of older people is growing and yet reserved seating on buses remains the same: perhaps they should be increased".

It is important to draw attention to the improvements, in terms of accessibility, that are being introduced to inter-urban buses and mention the improvements already made to the new urban buses, in terms of seating, signalling of requested stops, lighting, spaces for shopping trolleys and wheelchairs, etc.; the central platform has been extended in excess of regulatory requirements on a large number of buses to cater for people in wheelchairs and prams and efforts will continue to be made in this regard.

It must be pointed out that they feel that signage in interchanges could be greatly improved: "Users' arrival and departure areas should be clearly marked".

THE METRO

They feel that the metro system is excellent in terms of connections to all points within the city. Moreover they consider it a clean and punctual mode of transport.

Approximately 70% of the older people surveyed stated that they were satisfied in relation to almost all of the aspects under consideration. Scores ranged between 7.10 and 7.29 in nearly all questions.

However, they make scant use of the metro because they do not believe that it is an ideal mode of transport for older people or people of any age with impaired mobility: access points have not been adapted, particularly in older stations without lifts and there are many sections of stairs without ramps inside stations.

With regards to step-free stations, they complain that the lifts and escalators frequently break down.



Approximately 50% hold that the metro is suitable for individuals with a disability and/or older people.

They propose improving accessibility within this mode of transport.

They express their disagreement with the decision to close underground entrances and advocate studying this on a case-by-case basis.

Furthermore, they state that public lavatories should be installed on the metro, "even a single lavatory for both sexes".

The last important aspect that should be highlighted is the disappearance of the figures of the ticket clerk and the station guard, which generates a sensation of abandonment and even of fear, as assistance cannot be sought where required.

TAXI

They would like to be afforded discounts for this mode of transport, as they sometimes have to make use of taxis. They place particular emphasis on the Eurotaxi, and there are plans to expand the fleet of adapted taxis from 100 to 300 in 2015 via the announcement of a selection process for the provision of Special Taxi Licences for adapted vehicles (Eurotaxis).

Whilst only 25.8% of those surveyed were satisfied with taxi prices, with regards to the remaining aspects (comfort, the number of taxis, air conditioning, signage, treatment and accessibility) satisfaction levels ranged between 62.1% (accessibility for people with disabilities) and 71.4% (comfort). Scores range between 6.90 and 7.38, with the exception of price, which was scored at 5.52.

EXPERIENCE WITH TRAFFIC AND DRIVING A PRIVATE VEHICLE

In general, older people do not drive their own vehicles in Madrid.

The area that gives rise to the greatest number of comments is parking:

- ▶ They feel that parking is expensive and that there should be special rates for older people. Only 24.1% deem prices to be fitting.
- ▶ Another aspect focuses on lifts: car parks "do not indicate whether or not they have a lift, which is a serious inconvenience for people who cannot go up stairs. Indeed, even where they are equipped with lifts, they are not always signposted". However, 52% deem signage to be clear.
- ▶ With regards to the proximity of car parks to the spaces that they frequently use, such as health centres, their opinion is as follows:





“Health centres do not have car parks. Every time that I have to take my mother to see the doctor, we are forced to drive around a lot and park a considerable distance away, and she has difficulty walking”.

Only 38.2% feel that there are a sufficient number of car parks in the city.

- ▶ They suggest that a number of parking spaces should be reserved for older people.
- ▶ With regards to parking spaces for individuals with physical disabilities, they point out that the requirement of more space to make use of wheelchairs or crutches is not contemplated to a sufficient degree. Only 38.6% feel that car parks are accessible for individuals with disabilities.

One aspect that concerns them is that traffic fines can be deducted from pensions: “they are deducted directly from pensions, with the corresponding interests for late payment”.

In terms of getting around the city, those who cycle complain about the lack of respect from car drivers, who double park or carry out manoeuvres without considering cyclists, and of cyclists who ride at excessive speed.

With regards to road safety education courses, they believe that they are important and advocate continuing with this activity.

Experts consider Madrid to be a complicated city for older people to drive in.

They comment that areas for picking up and dropping off passengers is something that requires improvement. “It is very difficult to stop in Madrid to drop somebody off or pick somebody up”, “there are areas for loading or unloading goods on every corner, but for people, nothing”. In this regard, mention must be made of the activities that have been implemented or that are underway as part of the 2014-2015 Madrid Includes Plan, which envisages an additional 600 reserved spaces, over and above the 800 existing spaces, for the vehicles of people with impaired mobility.

In terms of parking meters, they feel that not everyone finds them easy to use: “they should have been tested more, insofar as their degree of accessibility for all collectives, prior to installation”.

Finally, they feel that, in general, street signage is an aspect where there is room for improvement, “not so much because of illegibility, but rather due to a lack of signs or signs that are not sufficiently visible”.

HOUSING

All aspects relating to accessibility in terms of housing, comfort within the home, perceived security (both in the home and in the surrounding area), housing prices, aid for renovation work, the possibility of obtaining a place in a home, where required and sought by older people amongst others, form a part of the key characteristics of the physical environment of the city that are decisive in terms of active ageing.

GENERAL ASPECTS

The majority of older people live in old houses that are not sufficiently adapted to cater for circumstances of impaired mobility. Where this is exacerbated by a lack of economic resources, we can find older people living alone in Madrid, in apartments without lifts, isolated, barely covering their daily needs and rarely venturing outside.

With regards to subsidies and aid to renovate and afford housing fittings to aid accessibility, misleading information on existing aid, complaints due to delays in receipt of payment and a reduction within budgets are generalised comments.

SPECIFIC ASPECTS

ACCESSIBILITY

To a large extent, **the housing of older people is not accessible**, at both an interior and exterior level: stairs in entrance halls, no lifts, small landings, cramped passageways, narrow doorways, baths rather than shower trays, etc., although they affirm that newly designed neighbourhoods in Madrid comply with regulations in terms of the provision of ramps, lifts, wide doorways, etc.

Aware of this problem, the various Administrations (State, regional and local) provide subsidies and aid for various forms of architectural adaptation and renovation, both with regards to building interiors and the

As a proposal for improvement, they affirm “substantial aid and subsidies should be provided quickly to install lifts in housing where a large number of the residents are older people”.



plot itself, to promote the accessibility, mobility and autonomy of older people: the installation of lifts and ramps, the removal of barriers, soundproofing and insulation, etc.

With regards to building interiors, the aspects that were most frequently mentioned were the adaptation of bathrooms and doorways. There are widespread complaints about the refusal to provide subsidies to replace baths with shower trays with grab rails. Doorways represent another problem as their width does not allow a wheelchair to get through: "Those affected have to stand up and pass through with a walking frame".

Approximately 32% of the older people surveyed stated that they were satisfied with adaptations to their needs in terms of the design, services and fittings of the interior and exterior of their houses.

In apartment blocks where, for structural reasons, a lift cannot be installed, older people are forced to move, thereby losing their links with the neighbourhood, whilst others "become prisoners in their own homes". They value the existence of aid to install lifts on the outside of buildings.

The installation of ramps or platforms in entrance halls to assist individuals who have difficulty going up or down stairs should not depend upon the willingness of joint owners. They believe that there should be a manner to enforce payment from residents who are reticent and to provide economic resources to those who are unable to pay.

They comment that works of this nature are very expensive and that little or no aid exists and they complain about the commitment of the Administration in terms of the payment of agreed subsidies.

Only 18.1% of older people feel that the Administration provides sufficient aid to adapt their homes and make them more accessible. This figure falls to 14.4% in relation to aid for residents' associations. They score each of these aspects 5.21 and 5.12, respectively, on a scale of 0 to 10.

As a proposal for improvement, they affirm "substantial aid and subsidies should be provided quickly to install lifts in housing where a large number of the residents are older people".

They feel that they lack information on available aid and subsidies and there are widespread complaints in relation to the excessive number of documents that need to be presented to request any form of subsidy or service. **There are requests for an agency to provide advice and assistance to older people.** They feel that the majority of the processes are geared towards telematic resolution, which presents serious difficulties for older people: font size, concepts that are difficult to understand, etc. It is clear that there is a lack of awareness of the existence of Information and Advice Offices to request aid in Renovation Areas.

Another idea involves promoting programmes wherein an apartment is exchanged for a house in an adapted “village for older people”, which may or may not include professional carers, depending on requirements.

Mention should also be made of the Care Programme for People over 65 Years of Age Who Own Inadequate Housing. This programme facilitates adapted housing or housing without architectural impediments to older people with impaired mobility who are the owners and residents of homes with barriers that hinder their autonomy.

THE COST OF HOUSING

Housing, whether purchased or rented, is expensive and the associated costs (heating, hot water, taxes, etc.) have increased considerably and prove difficult to meet for older people with smaller pensions.

Madrid City Council, deeply concerned by the aforementioned aspects, has set up, via the Municipal Housing and Land Company (EMVS) and the Government Department for Family Matters, Social Services and Citizen Participation, a Network of Solidarity Housing, with 400 homes to anticipate and attend to situations of risk of homelessness and social exclusion, which affects many families who have lost their home, due to bank repossession or a failure to pay rent. Moreover, for the last two years, the EMVS has been renewing and revising the lease contracts of its housing stock. The rent to be paid by older people with lower pensions is always less than 20% of their income.

Furthermore, an aid scheme for sustainability and energy efficiency exists and it is envisaged that the Service for Energy Saving and Renovation, initiated in 2013, will continue to provide information and support to citizens, communities, bodies, etc.

However, satisfaction levels in relation to information on available public housing, the number of public-housing homes available and the option of adapted and accessible homes do not reach 20% amongst the older people surveyed.

Finally, they affirm that older people must be protected against evictions.

SECURITY WITHIN THE HOME

They feel safe in their homes, in spite of rare incidents such as confidence tricks involving false gas inspectors and muggings in entrance hallways that have occurred recently.

With regards to abuse and fraud that occasionally affect older people in their capacity as consumers, the Municipal Office for Consumer Re-

search, created in 2010, overseas research and promotes actions to protect and defend those who have suffered as a result of aggressive door-to-door sales practices, for example, practices that employ deception to persuade them to take on economic obligations and prevent them from cancelling the contracts they have undersigned.

However, experts also draw attention to other types of risk situations within the home. "Older people are not aware of the risk of accidents in the home: they employ heaters to dry clothes, they trip over mats... We should not forget that falls also occur in the home".

As good practice, they propose that professionals, such as firefighters, should visit older people to provide guidance and inform them in relation to deficiencies within their home, and that the programme of talks on security and self-protection provided by the Municipal Police Force should continue.

Social Services professionals might also be included in this proposal: firefighters could train operators within the Home Help Teleservice (TAD) and personnel within the Home Help Service (SAD) in relation to the risks of accidents in the home. "It would be a good idea to train those people who are in day-to-day contact with older people and will be able to pass on what they have learned to them".

"Prevention has to be practical and highly interactive. Therefore, training has to be very direct, such as the proposal to train professionals or, in accordance with current practices, older people themselves via the centres for older people. Preventative television campaigns are also very useful".



RESPECT AND SOCIAL INCLUSION

The respect that society demonstrates towards older people and their degree of recognition, which facilitate inclusion within community life, are linked to social factors that affect participation and mental well-being. That is, they are determining factors in terms of active ageing.

Aspects such as feeling recognised and accepted, experiencing a sense of being valued and, therefore, sensing that the community takes your opinions and experience into account, and engaging in social relations, are important factors throughout life, but in the later stages of life, they acquire even greater importance. It is during old age that a consolidated and long-lasting support network proves most necessary, helping to overcome situations of vulnerability and prevent feelings of loneliness and isolation that are all too frequent.

Under this topic, research focuses on the attitudes, behaviour and messages of other people and the community as a whole with regards to older people.

GENERAL ASPECTS

Older people participating in the research refer to the respect afforded to them by society from two perspectives that must be distinguished: recognition as a collective and recognition as an individual.

On the one hand, we have the “elderly label”, wherein society views the collective as a homogenous group, “invisible” and of “little use”; and on the other hand, we have the personal reality of each of the members of this group, which is heterogeneous and dependent upon gender and assigned roles, age, the neighbourhood in which they live, family relations, education and their degree of autonomy, amongst other factors.

Analysis of the information gathered shows that older people do not feel recognised or valued as a collective and they believe that they are not taken into account or included within community activities, although they are afforded the opportunity of expressing themselves and participating in matters of interest to them and relating to the city via the Sectoral Council for Older People, District Councils and referendums.

They feel that growing old is not welcomed and that old age is not a desirable condition. However, on a personal level, they are treated with respect and friendliness in terms of their day-to-day needs.

With regards to the degree of coexistence with other generations, they affirm their desire to see the promotion of activities that enable this,

With regards to the degree of coexistence with other generations, they affirm their desire to see the promotion of activities that enable this, rather than feeling that they are sectioned off as the old-age group.

rather than feeling that they are sectioned off as the old-age group. The opinion of experts ratifies this view: "There are highly specific services for them and these should be integrated within social interaction with other population segments", "we have to avoid creating ghettos".

In terms of family, due to the distances within a large city and the pace of life, relations with family members are not frequent, giving rise to feelings and situations of loneliness. They comment that in recent years, in many cases they have become the breadwinner within the family.

SPECIFIC ASPECTS

RESPECT

They identify respect as friendliness and the provision of assistance in the day-to-day resolution of difficulties and needs, and whilst, in principle, the degree of consideration afforded to them does not generate agreement, **in general they end up acknowledging that they receive assistance and that they are treated with respect**: "it is true that there are young people who fail to respect older people, but it is also true that many of them are respectful, just as there are many rude older people".

They distinguish between attitudes and behaviours within their neighbourhood and in other parts of the city, and between young people and those over the age of fifty. They believe that people "over the age of fifty" usually show greater consideration. With regards to neighbours, attitudes on friendliness, respect and the provision of assistance vary from one neighbourhood to another. It is largely dependent on the pace of life within the neighbourhood and whether or not relations are maintained with neighbours that have been forged over a lifetime, and on the presence of new neighbours, a number from other cultures.

They emphasise that, at times, they do not feel that they are treated with good manners in certain public spaces, although they acknowledge "sometimes, older people themselves are responsible, as they do not adequately demand their rights".

As causes that have bearing on the deterioration of respect, they draw attention to upbringing (which also applies to older people), a lack of communication and the fact that different generations do not listen to one another. "Good manners work in everybody's favour: we must always show good manners, whether we are older or otherwise". In this sense mention must be made of the programme for intergenerational coexistence between older people and university students, "Convive", which, as it promotes communication between older people and young people, facilitates respect for and the recognition and inclusion of older people.

They coincide in pointing out the importance of instilling respect towards older people from childhood and affirm that grandparents who bring their grandchildren to school or pick them up from school could have a considerable impact in this regard.

RECOGNITION

They complain that society tends to consider them to be of “little use” and “annoying” as opposed to the role of conveyors of knowledge that they previously were afforded. Their image is so stereotyped and devalued that people are unable to interact with them and they are “supervised like clumsy children”, without respecting their diversity or taking their opinions into consideration.

The evaluation of the image (without stereotypes) presented of them in the media was scored 5.99 and 39.7% affirmed that they were satisfied with this image.

They feel that society does not recognise their capacity in terms of professional knowledge or life experience and their attitude is assertive and proactive in this regard: “Older people must value themselves, and respect themselves, realise that, in spite of their age, they can function perfectly on a physical and mental level and, therefore, continue to participate in life, travel, etc.”. “They must make themselves heard and remain aware that they represent a source of knowledge”. “Older people have to be mindful of their personality, appeal, testimonial nature, and not simply vegetate”. “The problem is that retirees, who represent a large force within society, are not united (although they mention that there are associations of sick people, the disabled, etc.), if this were not the case, they would have a lot of power and you would see whether or not they acknowledge us...”.



Mention must be made of the campaign “Listen to, learn from and value older people”, aimed at raising awareness, which was set in motion in 2014 by Madrid City Council and the Caja Madrid Foundation.

They emphasise that people with disabilities, as a collective, have gained recognition in recent years within the imaginary of citizens.

Only 28.8% of older people feel that their experience and contribution to society is recognised, scoring this aspect 5.49.

The experts agree that it is necessary to improve and reappraise the image of older people. Their potential as a means of social support has to be recognised: they employ their pensions to maintain unemployed relatives, they serve as carers for their grandchildren if their children are working, they provide their time and professional experience within volunteer work, etc. “Awareness must be raised of the importance of older people to society”.

In this regard, attention should be drawn to the fact that the City Council recognises their experience and worth via the promotion of voluntary work: they serve as guides in museums and are involved in various workshops and activities in the Municipal Centres for Older People.

Finally, mention must be made of the campaign “Listen to, learn from and value older people”, aimed at raising awareness, which was set in motion in 2014 by Madrid City Council and the Caja Madrid Foundation, taking in various spaces for publicising within the city (metro, buses, street furniture...) in order to disseminate a more positive image of older people and draw attention to their value.

INCLUSION

As a result of the lack of recognition, they do not feel that they are included in society in an integrated and positive manner. They are considered, but as a segregated collective.

They feel that they are anonymous, “transparent” within the big city, in contrast to towns and villages, where their participation is valued and sought. “Older people are marginalised, acts and events are not programmed with them in mind”. “Older people spoil things, give a bad name to things...”

They go on to state that older people have been “cornered”. This affirmation is illustrated via an example: “When older people go alone, or accompanied by their spouses, to a supermarket, they are treated differently than when they go with their children, who shop assistants address, even where the question or request has been raised by the older person”. This circumstance recurs when carrying out a variety of tasks. This reaffirms their belief that they no longer have influence as people, whether they spend their time in a specialised centre or continue to perform an active role.



However, there are also objections to their own attitudes: “Older people don't like anybody else”. “We have a tendency to group together, that is something that remains to be resolved”.

Of the older people surveyed, 30% feel that they are included in decision-making processes in matters that affect them, scoring this aspect 5.39.

The experts distinguish between active and autonomous older people, who participate in the entire range of services offered by the city, and those who are dependent, requiring care, particularly in view of the fact that they feel loneliest and in most need of inclusion.

Efforts must be made to design integrative rather than segmented activities.

In the municipal Spaces for Equality, at times specific activities are designed for older people, but there are many workshops that, without being specifically for them, involve the participation of women over the age of 60, such as physical exercise activities that provide older women with an opportunity for empowerment.

INTERGENERATIONAL ACTIVITIES

They believe that generational integration has to improve. They hold that few opportunities are afforded to interact with collectives in different age bands and they affirm that where they occur, such moments provide a great deal of pleasure.

In regards to participating in all public events, 48.1% feel that they can as they do not suffer discrimination as a result of their age, although only 34.6% believe that intergenerational activities are offered wherein they might share their experiences and knowledge.

In the municipal Spaces for Equality, at times specific activities are designed for older people, but there are many workshops that, without being specifically for them, involve the participation of women over the age of 60, such as physical exercise activities that provide older women with an opportunity for empowerment.

They outline how intergenerational interaction is gradually disappearing, particularly at neighbourhood level, where with increasing frequency new residents are occupying empty apartments, whereby, as a result of new habits, contact is not maintained. Moreover, the gradual disappearance of local shops, which commonly served as meeting points for many of them, has reduced moments of interaction within their daily lives.

They affirm that Madrid, unlike many other cities, does not hold communal fiestas in which all citizens participate. In this regard, the neighbourhood is not an exception: cultural or festive activities are limited, "always more or less the usual events, divided up by age groups". They feel that very few events are organised to enable everyone to have a good time together.

They have a very positive view of opportunities that promote coexistence with people of different ages and provide examples of activities such as swimming and gymnastics in a number of sports centres, cultural activities, such as theatre, the exchange of professional experiences, volunteer work, etc., in which people from different age brackets participate.



One of the most interesting initiatives, in terms of the exchange of knowledge and experiences, was set in motion via SECOT (Spanish Seniors for Technical Cooperation), a non-profit association wherein the volunteers are qualified professionals who have retired, sought early retirement or remain in active work, offering their experience and knowledge in business management where required in an altruistic manner.

They advocate, as a proposal for improvement, that municipal premises and activities be employed to promote intergenerational relations, offering as examples the activities that are set in motion involving the users of Day Centres and young people and school children within the districts (the “roots and wings” intergenerational programme and the Ecological Garden, amongst others).

Finally, they propose improving information channels to become aware of any activity set in motion by Administrations.

Experts agree with the statements of the older people and suggest converting centres for older people into meeting points: “They should be opened to society as a whole, I would convert them into sociocultural or cultural centres that admit everyone, notwithstanding the existence of a room for older people who want to play cards”. “The objective is to normalise the situation of older people: breaking down the barriers that prevent their inclusion and participation, because the truth is that older people can't be found anywhere, only where you would expect to find them, in their centres, for example”. “Sectioning is not a good thing. We spend our lives doing things for segments of the population and I'm not sure to what extent this is good... A num-

That Madrid, unlike many other cities, does not hold communal fiestas in which all citizens participate.



ber of activities should be different, but in general, we should promote shared activities”.

They conclude that the offer of activities for older people do not have to be limited to those programmed in their centres, even though they acknowledge that they work well, but rather should be extended to shared open spaces. For example, in parks, they propose installing the play-

They draw attention to the reversal of roles that the economic crisis has provoked in many cases: older people have moved from “being a burden”, to become the breadwinners who support their offspring and grandchildren.

ground areas next to gymnasium apparatus and chess tables. As an example of an activity that currently takes place outdoors, mention should be made of the Intergenerational Gatherings for Outdoor Physical Exercise (an initiative set in motion by the City Council's General Sub-directorate for Older People and the General Sub-directorate for Education and Youth).

Finally, attention must also be drawn to the mixed intergenerational activities that are carried out in spaces with a great deal of cultural variety, set in motion by the General Sub-directorate for Equal Opportunities and Immigration, with a view to strengthening coexistence.

FAMILY

Family is deemed by 87% of older people to be their main support and 79% feel that their families value them.

However, in the discussion groups of older people, affirmations indicate that they feel very lonely. Nevertheless, it must be kept in mind that this reality exists alongside the reality of family members who care for their older parents in a very generous and committed fashion.

Those who have families point to working hours and distances as impediments to their children visiting them more often, but they also refer to “selfishness”, which is usually hidden from others, as they “extol” the virtues of their offspring when talking to other people in the same situation.

They draw attention to the reversal of roles that the economic crisis has provoked in many cases: older people have moved from “being a burden”, to become the breadwinners who support their offspring and grandchildren. This provokes an ambivalent response within them: “Pride, to be able to help my children” and “fear and distress” as they are once again, at this late stage in life, responsible for maintaining the home.

Experts warn that as a result of their limited resources, older people who aid their families have not only stopped participating in recreational outings and sporting activities, but, in many instances, “have modified their eating habits and are unable to purchase essential goods, such as medicines, prostheses, nappies, hearing aids...”

Aware of this problem, Madrid City Council has set in motion the project for older people with unforeseen family responsibilities (a collaboration between the General Sub-directorate for Primary Social Care and the Spanish Red Cross), aimed at facilitating comprehensive and effective responses to their social needs and avoiding situations of social exclusion of older people and family members who are economically dependent upon them.

SOCIAL PARTICIPATION

With more than 45 museums, Madrid truly is a city of art and culture. The three main Museums in Madrid, the so-called “triangle”, consisting of the Prado (one of the most important art galleries in the world), the Reina Sofía and the Thyssen-Bornemisza can be found along the Paseo del Arte.

The city also boasts 50 theatres, both public and private in nature; more than 60 cinemas or projection rooms; 47 public libraries, 31 of which are dependencies of the City Council, along with numerous specialised libraries, amongst which attention should be drawn to the National Library; and 113 concert halls, including the Royal Theatre, an opera house, and the National Auditorium.

The city rounds off this offer with extensive and varied gastronomical selections, numerous nightclubs, an amusement park, the zoo, etc., whereby the citizens of Madrid and visitors to the city are afforded a comprehensive and diverse series of leisure, sports and cultural proposals, on both a public and private level.

Madrid City Council supplements this offer, overseeing almost one hundred cultural centres and libraries spread throughout all the districts, along with library outreach services on the metro (Bibliometro) or in public premises (Bibliored), 13 municipal schools of music and dance and 89 municipal centres for older people that provide activities specifically designed for this collective.

Those over the age of 65 are afforded discounts in all public activities.

In terms of promoting sport, Madrid is provisioned with extensive sports installations and units spread across all districts: its houses many installations where people can engage in various sports and boasts football pitches, heated swimming pools, outdoor swimming pools, tennis courts, weights rooms, squash courts, climbing walls and golf courses, amongst other elements. Nor should we forget that the city contains numerous parks and green spaces in which Madrid City Council and other public administrations promote physical exercise.

Madrid also boasts three sports complexes equipped to cater to large-scale competitions and international trials: the Madrid Caja Mágica Sports Complex, the Casa de Campo Multipurpose Pavilion and the Sports Centre (Palacio de Deportes).

Leisure activities have a positive effect on self-confidence and physical and mental health, whereby, they contribute towards preventing situations of dependency and improve the quality of life of older people.

Participating in organised activities and associations, mixing with friends, family members and neighbours, interacting with other people,

sharing free time, engaging in physical exercise and learning new things all have bearing on personal development and social integration.

This topic analysis focuses on the type of activities in which older people participate (educational, cultural, leisure, sports or spiritual activities), the places they frequent for these purposes, the people with whom they share and engage in these activities, their interest in the offer afforded to them, the accessibility and cost of these activities and the channels via which they are informed.

GENERAL ASPECTS

One of the participants stated the following: “Accessibility is not simply a matter of mobility, rather it refers to accessibility to culture, art, physical exercise... in short, to the means of being able to develop as a person”.

As was the case in other sections, we must differentiate between several collectives. There are people who interact and take advantage of the offers afforded to them by society, such as excursions, university courses, conference series, neighbourhood cultural centre programmes, museum visits, libraries, etc., whilst others focus their recreational pursuits on the activities organised by centres for older people and the associations linked to them.

All participants coincide in the view that Madrid is a city with a varied and extensive cultural offer, at both a public and private level: libraries, museums, theatres, sports centres, centres for older people, cultural centres, auditoriums, conference series, exhibitions, organised walks, etc.

“In Madrid, if you want to interact with others, you can”. “There are activities to suit all budgets and adapted for older people”. However, a number of them affirm that information is not always easy to obtain.

In regards to the cultural and continuous learning opportunities afforded by the city, 54.7% state that they are satisfied, scoring this aspect 6.56.

In terms of other spaces for interaction, the traditional local shop is, for many older people, a meeting place within the neighbourhood: going shopping is a means of participation and remaining active. As a result of the gradual disappearance of local shops, these spaces have moved to shopping centres and department stores.

Whilst large shopping centres are considered pioneering, in terms of setting aside a given area to allow the public to rest, they do not cover their requirements of interaction in the same manner as a “traditional local shop”.

SPECIFIC ASPECTS

PLACES WHERE THEY ENGAGE IN ACTIVITIES

The older people participating in the study state that they carry out activities, almost exclusively, in centres for older people and their associations. In the case of sports, they refer to the use of municipal sports centres.

The evaluation of the centres as spaces for personal development and meeting places, where they can participate in sociocultural, vocational, artistic and recreational activities, is varied:

On the one hand, we find participants who view centres for older people as spaces that provide a comprehensive recreational offer, holding them in high esteem. They draw attention to the fact that they operate well and to the friendliness of staff.

On the other hand, there are those who are more critical as they believe that the activities offered are limited, placing more focus on handicrafts than knowledge, and designed without the meaningful participation of older people. A number of individuals do not go to the centres because they feel that they provide little room for their participation: they are rigid, they do little or nothing to promote intergenerational interaction, and the atmosphere is not appealing.

Experts point out that the poor image of old age leads a number of older people to reject the activities, which they deem to be for “old people”.

Experts point out that the poor image of old age leads a number of older people to reject the activities, which they deem to be for “old people”.



A number of older people affirm that they engage in a wide range of activities and events: music and piano workshops, handicrafts, such as painting and pottery, English classes, computer classes, organised visits to museums, excursions, strolls to symbolic places within the area, film screenings, theatre, training in a wide range of subjects, etc.

The most dynamic members of the centres define themselves as disillusioned and restricted by the large amount of bureaucracy that they are forced to deal with in order to develop their activities, whilst blaming themselves for not being more assertive. They affirm that older people have scant participation in the organisation: "They like everything to be given to them with no loose ends". They believe that volunteer work should be strengthened.

Experts coincide in the view of Madrid as a city with an extensive leisure offer and point out the work that has been undertaken in recent years in all areas, rather than merely in centres for older people: "In libraries, archives and museums efforts are being made to work with older people via the volunteer programme". "In cultural centres within the districts, a lot of work is also being undertaken with older people". "Theatres have now been fitted with sound amplification systems and areas for people with impaired mobility".

THE SPECIFIC ACTIVITIES IN WHICH THEY ENGAGE

A number of older people affirm that they engage in a wide range of activities and events: music and piano workshops, handicrafts, such



as painting and pottery, English classes, computer classes, organised visits to museums, excursions, strolls to symbolic places within the area, film screenings, theatre, training in a wide range of subjects, etc.

With regards to centres for older people, a number raise complaints, as indicated above, that their needs are satisfied only in terms of games and sporting activities: "Educational activities should also be promoted". "More efforts should be made to spread out the recreational offer amongst other resources". In this regard, they complain that free press is no longer available in the centres. However, they do point out that card games remain the favourite pastime for a large number of those using the centres.

Computer classes are highly regarded by everyone and, whilst municipal libraries offer basic courses on the Internet and provide Wi-Fi and Internet access points, they complain that the centres for older people entail waiting lists and are not equipped with Wi-Fi. Visits to certain museums are also usually in high demand. City outings and excursions are well received, although they feel that the budget assigned to such activities should be increased.

In terms of general leisure offers within the neighbourhood, they mention the classes provided in sports centres, the possibility afforded by a number of day centres that offer their installations in the evenings for special physical activity groups and the extensive programme of cultural centres. In this regard attention should be drawn to the cultural offer in districts that form a part of "Madrid Activa", a programme of cultural and leisure activities aimed at all members of the general public that, working in close collaboration with the twenty-one districts, brings culture closer, neighbourhood by neighbourhood, employing cultural centres, plazas and streets, consolidating the cultural and creative fabric of Madrid and encouraging intergenerational activities.

In relation to classes in sports centres, the experts affirm that older people have acquired a sports culture and have called for different activities, such as Pilates or aqua aerobics, whereby the programmes offered are evolving.

Older people also point out that, in general, they are taken into consideration when fiestas and events are organised: "In neighbourhood fiestas, during San Isidro... older people are always taken into account and they participate in everything".

Reference has been made to the disappearance of local cinemas.

They propose that assistance be offered to facilitate the adaptation of older people from rural areas via the centres for older people.

The experts point out that intergenerational conflicts are beginning to occur in the centres for older people as a result of age differences: "The activities enjoyed by those over 85 are not the same as those requested by people of 65 or 70 years of age, so not everyone is happy".

Computer classes are highly regarded by everyone.



PARTICIPANTS WITHIN ACTIVITIES

With regards to the people with whom they share activities, they emphasise, as was the case in a previous topic, the importance of intergenerational activities. "It is important to promote activities that do not differentiate, but rather are integrative, such as theatre or chess", along with creative endeavours and handicrafts, "such as sewing and ceramics workshops and similar pastimes". The experts coincide, affirming, "particularly in terms of culture, segmentation is to be avoided, as there is a high risk of marginalising certain collectives".



With regards to the teachers and tutors, they draw attention to the essential role played by volunteers in the centres for older people and associations that organise activities.

In terms of centres for older people, they advocate assigning more teaching staff to the classes that have the highest demand, such as computer classes. They believe that a bigger budget should be assigned to afford centres the personnel they require and they point out that, without the collaboration of volunteers, a number of activities could not be provided.

The most active older people point out that Madrid still offers a wide range of free activities.

THE PRICE OF LEISURE OFFERS AND ACCESSIBILITY TO THEM

They draw attention to discounts for older people, although in recent years they have noted that private sector discounts have gradually disappeared. They make reference to the situation of those older people who are helping unemployed children and do not have any money for leisure pursuits.

In this regard, only 31.9% feel that older people with economic difficulties are taken into account within public activities and events.

The most active older people point out that Madrid still offers a wide range of free activities, such as exhibitions in various foundations and certain concerts in the Royal Conservatory or churches, without forgetting the cultural centres in different neighbourhoods that programme theatrical performances of famous works featuring highly skilled amateur actors entirely free of charge.

They view the cost of activities in municipal sports centres as appropriate.

One of the impediments to engaging in activities that they mention entails the cost of taxis, which a number of people with impaired mobility are forced to use as a means of transport.

Finally, it should be noted that new members have been observed in the centres for older people good services at reasonable prices, citing chiropody, hairdressing, physical exercise and exhibitions as examples. "Centre attendance has dropped, but the activities are packed out".

THE PROMOTION OF AND INFORMATION ON ACTIVITIES

As indicated above, Madrid's cultural offer, both in terms of the private sector and by the various Public Administrations, is wide-ranging, varied and substantial and attention must be drawn to the programme organised by Madrid City Council's Government Department for Arts, Sports and Tourism focused on the districts (¡Madrid Activa!) and the activities associated with the Major Fiestas within the city (Christmas and the Procession of the Wise Men, the Carnival, Holy Week, San Isidro, Music Day, Veranos de la Villa and the Jazz Festival) are publicised via the Municipal District Councils, Cultural Centres, Municipal Libraries, Municipal Museums, Municipal Cultural Institutions, Tourist Information Points and the website www.madridmayor.es.

In the case of municipal sports activities, information is provided in the sports centres in each district and on the City Council's website, www.madrid.es.

However, older people complain about the lack of information on leisure and free-time options. "You have to go to the associations or something similar to find out and be informed" ..

In the centres and associations, information is disseminated by word of mouth.

Experts agree with older people insofar as "many things take place that the ordinary citizen does not hear about, let alone a number of older people". "An important challenge for our cultural offer is to have it better publicised, make it more widely known, better promotion of the services is necessary". "For example: there is a tourist guide on Madrid that analyses the degree of accessibility of the city's entire offer, at both public and private levels, which is very useful, requiring a great deal of effort as it is even updated on an annual basis, but nobody knows about it. This guide has never been promoted". "Thousands of things are undertaken and there is a failure to inform the general population, not only older people".

As an improvement, they advocate, "when providing information to citizens, unifying it prior to dissemination".

Older people affirm that many citizens are unaware of the existence

"An important challenge for our cultural offer is to have it better publicised, make it more widely known, better promotion of the services is necessary".

“Thousands of things are undertaken and there is a failure to inform the general population, not only older people”.

of the centres for older people and the activities that take place in them, despite the fact that Madrid City Council stresses its commitment to maintaining people informed, via a personalised letter to registered residents of the city of Madrid upon reaching 65 years of age, outlining the requisites to request a madridmayor.es card. This card accredits them as members of a Municipal Centre for Older People, enabling them to take part in sociocultural, vocational and training activities or obtain access to new technologies, and acquire access to services and goods under more advantageous circumstances than the remaining members of society, in many cases, free of charge.



COMMUNICATION AND INFORMATION

Being aware of events and receiving clear, timely information adapted to their needs encourages the participation and social inclusion of older people.

Under this topic we analyse the experiences and impressions of older people in terms of obtaining timely and practical information on how to manage their lives and attend to their personal needs.

The channels affording access to this information are studied (centres and associations for older people, telephone services, the press, radio, TV, Internet, letters/printed documents, in situ, etc.) along with the impediments and barriers that they commonly face: Is this information easy to acquire? Is it easy to understand and comprehensible? Do they have problems with technology when searching for information? Do they have difficulties with automated systems, printed documents and font size?

GENERAL ASPECTS

It is essential to simplify processes and procedures and find efficient channels to communicate with and inform older people as, in general, they feel that they lack information in areas of interest to them.

Madrid City Council, via its website, www.madrid.es, offers information to citizens on all available services, enables processes and procedures to be resolved and publishes information on actions that are underway and planned within the city. Moreover, there is a portal specifically for older people, www.madridmayor.es, which provides content for older people and general information. This tool sets out the provisions made available to them via the City Council, under three premises: **informing** in relation to all programmes that are underway to promote active and healthy ageing, **enabling relations** with other people and the sharing of experiences, knowledge, ideas and initiatives with them, **and encouraging participation**, enabling the provision of suggestions to improve the policies of the City Council.

The older people and experts consulted feel that citizens are not aware of the variety and quantity of the offers and services afforded in Madrid.

Existing channels are beginning to prove unfriendly and they comment that they need to turn to younger people within their family circles or friends to obtain information on a range of matters and to deal with procedures relating to their needs.

Existing channels are beginning to prove unfriendly and they comment that they need to turn to younger people within their family circles or friends to obtain information on a range of matters and to deal with procedures relating to their needs.

They obtain information primarily in the centres and associations for older people and the information is passed on “by word of mouth”.

It should be pointed out that the feeling of lacking information, in the case of people who are more dependent, relates to the need for “someone they trust” to ratify or verbally communicate this information.

Of the older people surveyed, 50% feel that information reaches all citizens, scoring this aspect 6.26 out of 10.

SPECIFIC ASPECTS

TELEVISION AND RADIO

News broadcasts are followed by nearly all older people, via television and radio.

They feel that the radio could be employed as a publicity channel of Madrid City Council to provide information on services and other aspects of interest. “However, care must be taken in this regard, as there is always a danger of indoctrination”. They coincide in affirming that channels specifically for older people are not to be valued positively in view of the bias they generate.

They complain about the lack of visibility of the collective on television; there are no presenters who are older people; competitions do not involve older people...

THE PRESS

Older people read the press and, as outlined in the previous topic, they are in favour of the provision of free copies in the centres that they frequent.

As one expert points out, “the press is maintained thanks to older people”.

NEW TECHNOLOGIES

The Internet is not an appropriate channel for the provision of information to older people.

“Things happen in Madrid that you can only discover via the Internet”.

Processes that must be dealt with via Internet present a great deal of difficulty for older people: “This new channel is a good thing and it is the trend, but they can't do away with traditional channels”. They

advocate that experts within the City Council provide advice in information points in the centres in the districts to assist with procedures at specific times, such as the period for the filing of tax returns.

A lack of skill in the use of computers is viewed as an impediment, as is the cost of Internet connection. In the case of the former, sincere interest in resolving this lack of knowledge can be observed, given that all groups affirm that the computer classes in centres for older people have waiting lists.

The suggestion is put forward that young people, acting as volunteers, could help older people to deal with procedures via Internet: requesting an appointment with the doctor, banking procedures, etc. They propose that specific days be established in centres that could be employed to enable older people to deal with these simple procedures. They raise the possibility of school programmes to enable children to teach their grandparents how to use a PC, which would also encourage intergenerational interaction.

Only 18% feel that using the Internet is easy for older people and 33.4% believe that training initiatives exist to facilitate access to new technologies for older people, scoring this service 5.66.

It should be emphasised that both libraries and municipal centres for older people currently offer free courses on how to use the Internet to facilitate access to new technologies for all interested older people.

The use of mobile telephones is fairly widespread.

The digital divide, the differences in access to information and communication technologies affect different sections of the population to a greater or lesser extent depending on age and gender: the greatest divide is found between men and women who are older people, amongst whom digital illiteracy is particularly prevalent. To attempt to correct this inequality, the municipal Spaces for Equality have organised workshops for women on the use of new technologies to enable them to employ these technologies in all spheres of their professional and personal lives and throughout their life cycle.

It should be emphasised that both libraries and municipal centres for older people currently offer free courses on how to use the Internet to facilitate access to new technologies for all interested older people.



The 010 telephone service receives a positive evaluation in terms of attention and the home help teleservice is also viewed as a good information channel, in general.

AUTOMATED TELEPHONE SERVICES AND CALL CENTRES

The automated information systems implemented by various public services are held to be inefficient, slow, difficult and stressful. Moreover, the complete lack of personalisation of the attention afforded via an answering machine provokes rejection.

Call centres, which provide information or record incidents, are poorly evaluated by users for failing to respond to their needs.

The automated system for requesting doctor's appointments is held to be complicated in terms of the instructions provided, in addition to being economically costly due to its duration, particularly where errors occur when verifying, which means that the detail must be repeated. The trouble caused by this system leads a number of older people to visit the health centre to request the appointment in person or, where they are unable, to delegate this task. In any event, they indicate that carrying out this procedure in person is not possible in a number of centres.

Of the older people surveyed, 30.5% feel that the telephone response services are adapted to their needs, scoring this aspect 5.77.

As an improvement, they suggest always providing the option of being attended by a telephone operator.

The 010 telephone service receives a positive evaluation in terms of attention and the home help teleservice is also viewed as a good information channel, in general.

The City Council affords citizens the Prior Appointment Service to carry out various procedures via Línea Madrid. The channels employed are as follows: in person (citizen services offices), the telephone (the 010 service, operating around the clock, in several languages and employing the TeleSor System for people with impaired hearing) and telematic (the municipal website).

IN PERSON

This is the preferred information channel amongst older people with regards to public services as they often need assistance when dealing with procedures.

In hospitals and specialised medical centres they also prefer people to call them by name rather than the current system wherein a machine issues a code and screens display the order in which they will be attended.

In banks they have to carry out transactions via ATMs and many older people are mistrustful: they feel insecure and face difficulties in terms of comprehension and the use of the screen. They prefer to continue to be attended by a person who they trust.

PICTOGRAMS

In a large number of public spaces, signage clearly leaves room for improvement: homes, centres for older people, train stations, interchanges, etc.

They feel that if signage facilitated a sense of bearing amongst older people, people with disabilities and, in general, anyone requiring assistance to interpret their surroundings, it would promote universal participation in recreational, and other types of activities.

ADAPTED INFORMATION

Information should be adapted, taking into consideration the determinants of such a heterogeneous collective as older people. Problems with sight, hearing difficulties and cognitive impairments cannot become insurmountable barriers when providing information.

In this sense, attention might be drawn to the reduced font size employed in printed material: banks and the contracts issued by telephone companies are defined as intentionally lacking transparency when outlining certain terms, which has caused serious problems for people who are unable to read the clauses in question.

In this regard, the Municipal Institute for Consumers, in order to promote good practices within consumption, carries out inspections of all nature of contracts and publicity, with attention to compliance with font size in accordance with the stipulations of the General Law for the Defence of Consumers and Users, which states that font size cannot be smaller than one and a half millimetres, or be printed on a background that hinders comprehension.

The language employed in official communications and printed material is deemed complex. The instructions for filling in a large number documents are viewed as erroneous, unclear and likely to lead to mistakes. They also refer to comprehension difficulties and problems when dealing with administrative procedures relating to disabled status or requests for social services.

A total of 40.2% affirm that printed information is adapted for older people.

With regards to deafness, attention is drawn to the presence of sign language interpreters in all Municipal Councils. Tourist Offices have also implemented a sign language interpretation service for visitors.

As an improvement, they suggest providing basic sign language training to professionals in certain public positions and the use of adapted products.



As an improvement, they suggest providing basic sign language training to professionals in certain public positions and the use of adapted products.

CENTRES AND ASSOCIATIONS FOR OLDER PEOPLE

Centres and associations are the normal channel via which older people acquire information on the activities offered in these installations, in their neighbourhood and in the city as a whole. In general, they express satisfaction in this sense.

Information is usually received directly from professionals and management staff, "by word of mouth" or publicity. They state that they miss the Events Guide that was previously provided by the City Council. They indicate that a number of older people have expressed interest in periodically receiving the bulletins of the centres via mail, in order to study the offers at their leisure.

They suggest that centres should also provide information on other areas, rather than simply leisure activities, "for example, the 5% reduction to Property Tax when paid in advance is something that nobody knows"; "information should be provided on these types of matters in the centres for older people, associations, neighbourhood networks, etc. If they are informed it facilitates dissemination to everyone else".

They affirm that health centres would be a good means of providing information, as would posters in busy areas, shopping areas and parish churches.

A total of 43.2% feel that information of public interest is disseminated in the areas they frequent. They score this aspect 6.21 on a scale of 0 to 10.

EXPERTS' OPINION

Experts feel that the amount of information generated and its transmission to citizens is an area that requires work.

They are highly critical of the degree of friendliness of this area and they hold that the method of communicating with and informing older people is proving inappropriate.

They recognise the need to introduce improvements in all areas addressed:

- ▶ Requesting appointments via Internet is deemed complicated for older people.
- ▶ Automated telephone responses without the option of being attended to by a person generate anxiety.
- ▶ The language employed in printed material can prove difficult to understand, even for young people with an education.

- ▶ Font size is not always appropriate.
- ▶ Publishing certain information only on websites serves to exclude people who are not very familiar with the use of new technologies.
- ▶ Television, in general, does not include spaces aimed at this collective.
- ▶ The media presents a stereotypical image of older people
- ▶ Comprehension difficulties in terms of concepts when filling in documents to request social services are evident, as is the case with documents relating to dependency.
- ▶ It has been noted that on transport, much needs to be done in terms of signage and communication, and providing information via computer applications is not the best method for older people.
- ▶ Signs in hospitals, homes, centres for older people, recreational establishments, etc. leave a lot of room for improvement.
- ▶ Information on what is on offer, with regards to services at a general level and leisure and cultural activities in particular, does not reach citizens.

As a proposal for improvement, they suggest that it would be helpful to consider friendly cities also as intelligent cities, “because for a city to be accessible in the future, in view of the population of older people that will exist, it will have to take new technologies into account”.



CIVIC PARTICIPATION AND EMPLOYMENT

Promoting the involvement and participation of older people in all aspects of community life, listening to them in those matters that affect them and affording them channels via which they can express their opinion helps them to age in an active manner.

Madrid City Council is committed to citizen participation at all levels as it holds this to be one of the cornerstones of democracy and one of the criteria via which citizens judge the actions of their governments.

Citizen participation is not an organic unit with a given administrative range, but rather a cross-cutting policy to be applied throughout the municipal Administration.

The “**Madrid Participa**” programme envisages citizen contribution at various levels:

- ▶ **Individual participation.** Referendums and surveys to become aware of their needs and individual evaluations.
- ▶ **Budgetary participation.** Neighbourhood plans are territorial programmes for action that, via a process of consensus between the City Council and citizens (represented by neighbourhood associations), identify the neighbourhoods that require preferential treatment, developing measures, actions, programmes, etc., that enable the correction of sociocultural imbalance between the various territories within the city.
- ▶ **Sectoral participation.** The Sectoral Councils are permanent bodies for participation in the form of consultations, channelling the participation of residents and their associations via the large sectors or areas of municipal action. Amongst their number we find the Sectoral Council for Older People, created in 2008 for the purpose of channelling the participation of this collective.
- ▶ **Territorial participation.** The District Councils are permanent bodies for closer citizen participation.
- ▶ **Promoting the Creation of Associations.** This takes in the series of measures developed to strengthen the network of associations within the city, such as training programmes, association meetings or the comprehensive advice service for associations.

In addition to this crosscutting programme, numerous isolated actions require citizen participation. This is the case with the programme “**Quality control of the services for older people within Madrid City Council and the perception of Madrid held by older people**”, which aims to ensure maximum adaptation and the quality of services for older people and to encourage their participation in the design of these services.

Under this topic, attention will turn to aspects such as experience of volunteer and remunerated work, ease of participation in public matters, participation forums, methods of encouraging participation, etc.

GENERAL ASPECTS

With regards to participation in the design of the city, they complain that they are rarely taken into account and that the channels for participation afforded to them are unknown to them, or are unsuitable, or are not decisive.

Older people consulted demonstrate keen awareness of the unemployment situation afflicting the country and, whilst in many cases they would like to continue to work, even on a part-time basis, they believe that this would impede access to an employment post for a younger person.

They have a similar view of volunteer work: they enjoy such work and it makes them feel active and useful, but in many instances they feel that they are performing duties that should be duly remunerated by the Administration.

SPECIFIC ASPECTS

CIVIC PARTICIPATION

Study subjects do not feel that they are afforded effective channels to participate in the design of the city. **They affirm that the city requires more civic participation and that this should be properly promoted.**

As indicated above, the instruments that Madrid City Council affords to older people to generate active participation contemplate all levels: the neighbourhood, the district and the municipality. Older people can collaborate in the design of the city via contributions in neighbourhood associations, with which the City Council maintains permanent dialogue, by taking part in Referendums organised by the City Council and by participating in the District Councils and the Sectoral Council for Older People.

Of the older people who took part in the interviews, 30.9% feel that they are adequately represented in the bodies for public participation and 37.2% believe that programmes exist to encourage their participation. They score these aspects 5.59 and 6.05, respectively.

They distinguish between older people who have not entered into processes for collaboration, and are more conformist, and those who are more demanding and conscious of the role they can play in improving their circumstances. However, they feel that, at a general level, an assertive culture does exist, excepting isolated complaints that do not give rise to effective claims for rights.

They believe that power through association no longer exists and they feel that citizens are not taken into account to a sufficient degree: "The



They point out that, as is the case in other municipalities, “older people commissions” could be created to identify shortcomings and act as interlocutors with the City Council.

only way to achieve anything is via citizen protests”. “As citizens, we should complain more, but it is also true that the Administration shouldn't wait until citizens start complaining before it acts”.

A total of 55.2% indicate that there are associations exclusively for older people and 45.3% feel that they intervene in civic activities.

It should be pointed out that in 2013, a little over a third of Madrid's inhabitants (37.20%) were members of some form of association. Of the associations registered in 2013, only 2.11% were associations for older people, retirees or pensioners. Considering the member numbers, only 1.29% form a part of an association for older people. This percentage must be supplemented by the proportion of people of 65 years of age who form a part of cultural or neighbourhood associations, which is difficult to quantify.

In a number of cases they affirm that, in the districts, opinion polls are implemented and suggestions for improvement are gathered in relation to areas such as transport, mobility, road safety, etc., but they feel that the intention is “directed in a top-down manner”. They complain about the lack of platforms that enable citizens to take an opposing stance to the authorities.

They affirm that if referendums had been forthcoming, they would have opposed various urban planning decisions. They propose that surveys be carried out in neighbourhoods in relation to matters of interest to citizens. Mention is made of neighbourhood associations as a possible nexus between the general public and official bodies, allowing them to recover the public interest they possessed in the past.

They feel that the Administration has little interest in listening to and resolving the problems that reach it via its website or via the complaints raised in the District Councils.

Only 27.3% believe that they are consulted in relation to the most suitable manner of offering them the best public service, scoring this aspect 5.27.

A further 22.6% feel that they are included as informants, advisors and key beneficiaries. With regards to the last aspect referred to above, it should be pointed out that within the development of the actions of Neighbourhood Plans, Madrid City Council includes a section specifically for actions aimed at older people.

They point out that, as is the case in other municipalities, “older people commissions” could be created to identify shortcomings and act as interlocutors with the City Council: “in the towns and villages of Madrid, older people commissions have been appointed to study reports of shortcomings and draw up requests (a lack of traffic lights, raised paving stones, cornices that are about to fall), because older people are more aware of this than anyone else. The commission meets with a councillor once a month and they talk frankly about problems in order to reach a solution”.



In terms of participating in specific activities within the city, they hold that older people, as a collective, are extremely open to collaboration. Indeed, the activities of Associations for Older People could be included in the Citizen Participation Bulletin published by Madrid City Council to augment their dissemination.

They propose creating forums in which older people could share experiences with younger members of society, in employment matters, for example: "We could give conferences, support within training, advice on setting up a business...". They all agree in affirming that they would be delighted to exchange experiences with people in other age brackets. In this regard mention has already been made of the initiative set in motion in SECOT (Spanish Seniors for Technical Cooperation), a non-profit association wherein the volunteers are qualified professionals who have retired, sought early retirement or remain in active work, offering their experience and knowledge in business management where required.



The experts voice divergent opinions:

On the one hand, there are those who feel that older people do influence the decisions made by the Administration, particularly where they are organised or form a part of associations. They hold that complaints are heard and that a number of activities are the direct result of the suggestions put forward by citizens.

They indicate that there is scant participative culture amongst citizens in general and that they only participate to lodge complaints rather than to reflect on matters that affect everyone.

On the other hand, the vast majority of the experts consulted feel that this is an area for improvement as they hold that true participation does not exist and that the channels made available to older people (the Council for Older People, the Board of Centres for Older People, the Plenary Sessions of the District Councils, etc.) are not widely known and, moreover, are bureaucratised, controlled and rigidly governed by the Administration.

As suggestions for improvement, they propose the following:

- ▶ Promoting the meaningful participation of older people “via neighbourhood and district organisations, where they might put forward their proposals for improvement, which will be consulted where an initiative affects their sphere of influence”.
- ▶ Simplifying existing mechanisms that regulate participation in Sectoral Councils and the Plenary Sessions of District Councils.
- ▶ Encouraging independent association movements, without ideological tendencies.
- ▶ Adapting the channels for the effective participation of different collectives.
- ▶ Modifying the articles of association of the Centres for Older People to increase their autonomy.

In short, “conveying in a clear and effective manner that the Administration is willing to listen and respond to requests”.

EMPLOYMENT AND RETIREMENT

In general, they are opposed to continuing professional life beyond the stipulated age for retirement, as they believe that this would exacerbate the existing unemployment situation.

However, **they all indicate that this should be a personal and free option, and that employment opportunities should exist for those older people who are in good health and wish to extend their professional activity.**

Of the older people surveyed 44.4% state that retirement should be a choice and not an obligation, scoring the possibility of choosing the age of retirement 6.70.

Where they make reference to flexibility in terms of the age of retirement and the possibility of a worker who has sought early retirement transmitting knowledge to other personnel, even via part-time employment, the same problem of generational relief and affording younger people access to employment arises, in addition to the disadvantages this generates when calculating pensions.

The existence of flexible employment programmes is scored 5.24, and 21.2% feel that these types of programmes, adapted for older people, exist.

They believe that, within society, unfair treatment is evident in comparison with the majority of the population and certain professionals within politics or the world of art and culture, figures with a great deal of social standing, given that they are not prevented from working beyond the stipulated retirement age. They also express their indignation in view of the lifelong pension afforded to politicians once they cease to perform this role and obtain remunerated employment in another sector.

Mention is made of a number of associations that provide support to entrepreneurial older people who wish to set up their own companies, although they complain about the lack of awareness and dissemination of these possibilities.

The support received by entrepreneurial older people is scored 5.12, and 18.1% of the older people consulted are satisfied with this support. In terms of the services of the Public Administration relating to guidance and information at retirement age, 34.45% of the older people consulted affirm they are satisfied, scoring this aspect 5.86.

Experts voice divergent opinions: there are those who affirm that older people are not afforded the possibility of working where they desire to do so, and others who feel that retired older people should not work.

VOLUNTEERING

They believe that volunteer work is a good option for active participation within the community: “many people like to collaborate and dedicate their time to others”. The personal satisfaction derived from these types of activities is high amongst participants and the work of volunteers is held to be of a very high quality.



Via associations, older people participate in various activities as volunteers.

Volunteer work enabling the collaboration of older people is scored 6.39, and 47.6% of the older people surveyed affirm that they are satisfied in this regard.

Volunteer work, as with work beyond the age of retirement, arouses contradictory feelings in view of the existing unemployment situation.

On the one hand, they affirm that they are grateful for the opportunity to engage in volunteer work afforded by the centres for older people, taking on gardening, all nature of teaching activities and the organisation of trips, etc. On the other hand, they state their opposition to carrying out volunteer work whilst "a single person remains unemployed", as they feel that such activities take away possible employment positions. However, they point out that if work was not carried out by volunteers, the centres would end up closing.

Within associations they feel that volunteer work has to integrate rather than divide: "we have to stop pigeonholing work as pertaining to older or younger people according to the activity in question and/or the supervising association". They make reference to NGOs where, at a general level, older people are oriented in an almost automatic manner when they are enrolled.

The associations, coinciding with the older people, stress that certain work carried out by volunteers should be performed by professionals and remunerated.

Via associations, older people participate in various activities as volunteers: visits to places of interest, excursions, accompanying people with disabilities to deal with procedures or attend medical appointments, providing companionship to people living alone up to their death, caring for other older people with Alzheimer's or Parkinson's disease, activities with children with Down's syndrome, activities with schoolchildren, etc. They serve as volunteers in homes, centres for older people, day centres and meal centres, etc. Moreover, attention should be drawn to the efforts made by Madrid City Council to encourage the participation of older people within Madrid's Volunteer Force: for example, mention might be made of the volunteer work carried out by retirees who serve as guides in the city's museums.

Of the older people consulted, 39.4% feel that support is afforded to volunteer organisations, scoring this aspect 6.15, and 40.3% consider that there is sufficient promotion of volunteer programmes.

They suggest promoting exchanges to encourage solidarity and participation: "Somebody who knows how to sew can perform this task for somebody who knows how to paint a room and is able to do so", a formula similar to that employed in the "time-based currency systems".

Experts affirm that the city of Madrid has a significant number of volunteers and they consider the work carried out in centres and associations to be very useful and satisfactory.



8

HEALTH AND SOCIAL SERVICES

Health, in the broadest sense, is the most important aspect for older people.

The public social services system, managed by regional and local Administrations, consists of a series of integrated and coordinated programmes, provisions, activities and installations focused on affording social care to the general public. The installations in question are made up of 36 **Social Services Centres**, distributed throughout the 21 districts.

The primary objective of the care afforded to older people is framed within two courses of action. On the one hand, comprehensive care for the most vulnerable older people and their network of carers, grounded on the **principle of permanence within the family and social setting**, and on the other hand, **the promotion of active and healthy ageing**, encouraging a healthy lifestyle, physical exercise and participation.

Programmes for carers and coordination between health and social services play an essential role for this collective, as do strategies to address loneliness, social isolation and abuse. To this end, care and economic aid is not only afforded to vulnerable or dependent older people but rather, preventative, recreational and cultural services are provided to facilitate an active life.

The figures are quite illuminating: **140,000 users of the home help teleservice**, a resource that performs an excellent preventative role whilst affording security and better quality of life, **56,000 beneficiaries of the Home Help Service with home help assistants and more than 4000 recipients of the Delivered Meals**, services that complement and balance out the resources of older people themselves (family, neighbours...) via the provision of professional support. The objective is to facilitate personal autonomy, making a decisive contribution towards permanence within their home environment.

Madrid contains **145 Day Centres**, providing social and health services where required, and they play an essential role in terms of permanence in the home.

Residential Installations: whilst homes do not provide a service within a specific territory, attention should be drawn to the **170 Homes** in the municipality, where comprehensive and continuous care is afforded to those older people who can no longer remain in their homes; the **Apartments for Older People** and the **Supervised Flats** aimed at older people whose needs fall somewhere between those covered by homes and those covered by Day Centres.

With regards to **the strengthening of social participation and the promotion of active ageing**, there is a varied offer of activities and workshops aimed at facilitating social interaction, learning and the development of a wide range of skills and abilities, which are carried out in **the 110 Centres for Older People** along with programmes that promote outdoor physical exercise and intergenerational contact.

Access to healthcare and the range of health services that are not strictly medical in nature, represents an essential factor when determining the extent to which a city is age-friendly.

As a result, the provision of adequate and appropriate health and social services, of a good quality and accessible, is held to be essential.

Under this topic, we address the use and awareness of available health and social support services amongst older people. Analysis focuses on the experience of the social and community services for older people in Madrid, the types of services available, accessibility, cost and the adaptation of these services to individual needs, along with the evaluation of the services and the professionals.

GENERAL ASPECTS

The older people and experts consulted feel that current budgets are having an impact on the quality of all public services, including health and social services in Madrid.

They value the social services provided in Madrid, but they feel that they have deteriorated in terms of quantity, quality, information and dissemination.

Of the older people, 58.8% deem social services to be of good quality and 53% consider them to be sufficient, scoring these aspects 6.64 and 6.35, respectively.

The healthcare provided in Madrid is evaluated as being very good, particularly in terms of medical professionals. Complaints relate to waiting lists, a lack of personnel and the saturation that citizens perceive in Specialised Centres.



The home help teleservice is the service that is most highly regarded by experts who are in daily contact with older people in critical situations, affirming that as a result of this provision, the most extreme situations have been alleviated in recent years.

With regards to coverage, 47,8% believe that they reach all people in need, affording a score of 6.23 in this regard.

The healthcare provided in Madrid is evaluated as being very good, particularly in terms of medical professionals. Complaints relate to waiting lists, a lack of personnel and the saturation that citizens perceive in Specialised Centres.

A total of 69% feel that health services are of a good quality and 65.1% deem them to be sufficient, scoring these aspects 6.94 and 6.75, respectively.

They feel that geriatrics should be included in all Health Centres in order to spare older people the need to travel to the various specialised departments.

SPECIFIC ASPECTS OF SOCIAL SERVICES

INFORMATION ON SOCIAL SERVICES AND PROCEDURES

Information is considered deficient and largely unclear: “We are not informed of all services available to us”; “You find out about things through other people in the same situation, things work by word of mouth”.

Of the older people surveyed, 46.3% feel that sufficient information is provided and that it is accessible, scoring this aspect 6.19.

Attention should be drawn to the fact that Madrid City Council publishes a Guide to Social Resources, with the aim of disseminating and raising awareness of municipal social services and access to the benefits deriving thereof. It can be consulted in printed format or on the municipal website.

In general, they feel that the processes for requesting the provision of services are slow and difficult, entailing a great deal of bureaucracy: “Older people are unable to complete procedures because they are extremely complicated: young people have to do it”. “You have to be highly educated to be able to fill in all the documents they request, or hire the assistance of an advisor”.

The delay in granting aid is deemed excessive and the economic criteria applied by the Administration are not held to be in keeping with pension amounts.

Users do not understand the duplication of assessments and procedures on the part of the Autonomous Region of Madrid and the City Council. In the opinion of experts, this is evident in the processing of dependency, which entails the involvement of a large number of agents (social and healthcare agents) and precarious coordination, both between Administrations and within the same Administration.

HOME HELP TELESERVICE

The home help teleservice is evaluated as an excellent provision. It is a service that bolsters peace of mind and security and helps to alleviate loneliness.

They feel that it functions very well, both in terms of the speed of response and the manner of dealing with calls. They praise the quality of the assistance and the personalised treatment afforded. They define the service as rapid and proactive, insofar as concern is shown for the user's situation.

A number of critical voices point to the scant coverage.

The payment of a monetary amount for the provision of this service is also a source of complaints: "They have to bear in mind that whilst the cost is reduced, it remains an additional charge on a very limited budget".

They explain that the current social reality causes distortions when stipulating the pension/cost relationship with regards to this service: a large number of older people provide economic assistance to their children and, as "this does not appear as an expense at an official level", the result is "contradiction between the theory and the reality of available money" when drawing up economic criteria.

As a proposal for improvement, they refer to making a user's medical record available in case of an emergency, particularly where the individual is particularly frail.

The home help teleservice is the service that is most highly regarded by experts who are in daily contact with older people in critical situations, affirming that as a result of this provision, the most extreme situations have been alleviated in recent years.

They state that the home help teleservice has greatly improved the situations of vulnerability affecting older people. "We (SAMUR emergency services) no longer witness the situations that arose in the past". "Once a problematic situation has been detected, the mechanism is immediately set in motion".



HOME HELP SERVICE

They believe that this is an essential service to enable older people to be well looked after and remain at home for as long as possible.

The home help service provokes diverse opinions: there are those who are very satisfied and those who complain about different aspects, such

as staff rotation, unpunctuality, the lack of a home help service during the night or the qualification of personnel.

The service wherein older people are accompanied when they need to go out to deal with matters is very highly regarded, although in certain cases it is held to be insufficient.

They believe that differences exist between the districts, of which they take a negative view, and also that the time afforded to each user has been reduced, which they attribute to budgetary reductions.

Experts consulted believe that it is essential to safeguard the budget for actions aimed at dependent people in spite of holding a positive view of available social services. They affirm that “social care must be accessible and universal” and refer to the lack of investment in high dependence.

Older people voice complaints in relation to the costs they incur and experts hold that “the Administration needs to ask itself whether the savings gained as a result of co-payments are worth it”.



DAY CENTRES

Older people affirm their satisfaction in this regard, particularly with the most recently built installations and affirm that older centres should be renovated.

Experts propose increasing the number of available places as current places do not cover demand, along with affording them a more comprehensive focus: "Centres that integrate activities, healthcare, companionship... they have to incorporate a more significant facet as meeting points, spaces for recreational pursuits".

HOMES

Experts state that where people wish to remain at home, efforts should be taken to facilitate this for as long as possible. To this end, tailored assistance must be afforded to them to ensure that their permanence in their own homes entails sufficient quality of life.

Older people do not want to go into homes "to avoid being subject to the authority of the director of the centre, nor do they wish to share their lives with people they don't know, or change their habits, etc." Nevertheless, experts affirm that where they are no longer able to remain in their own houses, inventive accommodation solutions must be sought without dissociating them from their environment, because one of the main problems, in addition to overcrowding and anonymity, is that homes are not located within the urban area, which has bearing on the number of visits, provoking feelings of loneliness and isolation.

The second problem brought up refers to the limited places available in public homes and the restricted quotas in private homes. They affirm

Experts state that where people wish to remain at home, efforts should be taken to facilitate this for as long as possible. To this end, tailored assistance must be afforded to them to ensure that their permanence in their own homes entails sufficient quality of life.



that many older people are residing in private homes “because places are not available in public homes and their families are making great sacrifices”. In this regard, they all coincide that efforts must be made to reduce the costs of homes, in keeping with pensions, which would free up more money for their own expenses.

The criteria employed to assign places raise suspicions amongst older people.

ALTERNATIVES: SUPERVISED FLATS, SHARED LIVING SPACES...

The existence of other forms of cohabitation, other than homes, is highly valued. This includes supervised flats and apartments, where required, or without supervision for those who are more independent.

Mention is also made of the possibility of having the City Council serve as a mediator between older people and students: older people could provide students with accommodation in their homes, whilst students could be attentive towards their needs. In this regard, mention should be made of Madrid City Council's intergenerational programme *Convive*, which, in addition to the specific needs it addresses (the loneliness of older people and accommodation for students), represents an intergenerational experience that is mutually enriching, entailing shared learning and the creation of bonds based on solidarity.



SPECIFIC ASPECTS OF HEALTH SERVICES

The provision of installations, services and medical staff in Spain, and more specifically in Madrid, numbers amongst the most developed in the world.

Public healthcare plays a more important role than private healthcare: seven out of every ten people work within the health sector in Madrid and six out of every ten beds available pertain to the public health system.

Madrid boasts a network of 50 hospitals, 15 public hospitals and 35 private hospitals, along with a non-hospital infrastructure that takes in the following levels of care:

- ▶ The network of **Primary Care Centres**, dependencies of the Health Service of Madrid (SERMAS), which focus on diagnoses and treatment, with a total of 130 centres distributed throughout the 21 districts.
- ▶ The **Specialised Centres**, dependencies of SERMAS, wherein actions focus on care for those patients who cannot be treated in the primary care centres and require diagnoses and treatment involving various specialised areas of medicine. There are a total of 19.
- ▶ The **Mental Health Centres**, dependencies of SERMAS, with a total of 25 in the city.
- ▶ **Madrid Health Centres** (CMS) are **municipal centres** specialising in the **promotion of health and preventative** measures with regards to illnesses and other health problems. Thus, their objective does not entail treating illnesses, but rather preventing them and helping individuals, groups and communities to acquire healthy life styles and conditions. The City Council possesses a total of 16 Madrid Health Centres and eight specialised monographic centres with multidisciplinary personnel.
- ▶ **The Outpatient Centres of Madrid Health's Institute for Addictions are municipal centres** that afford comprehensive treatment for dependency on alcohol and other substances, boasting an extensive network of support resources amongst which attention should be drawn to the hospital places for detoxification. There are a total of 10 such centres in the city: seven municipal Centres for Care for Drug Dependency and three private centres, distributed throughout the city, which can be **accessed directly**.
- ▶ **Health Emergencies.** Health emergencies that arise in Madrid are addressed via the 112 Emergency Telephone Line and entail various services: SUMMA 112, a dependency of the Autonomous Region of Madrid, SAMUR Civil Protection, a dependency of Madrid City Council, and the Spanish Red Cross, which complement and strengthen the emergency healthcare resources within the public system.

Older people are satisfied with the health services they use, both in terms of primary and hospital care, although they point out that satisfaction is closely linked to the human touch, which is very well regarded.

Nevertheless, they point out that health services are suffering as a result of the economic crisis: "The length of the care afforded to people has been reduced". "Medicines covered by prescriptions have been reduced". They affirm that generic medicines are not tolerated by all patients to the same degree. There are complaints in relation to co-payment. "Older people have had dermatological products, nappies, etc., withdrawn from them, despite the fact that the Spanish health system is amongst the best in the world".

Of the older people surveyed, 47.9% feel that they are afforded appropriate levels of health and economic support.

They feel that preventative care is increasingly less frequent and they regret the absence of specialists. "There are no geriatrics where you find paediatrics".

In this sense, attention must be drawn to the role, in terms of preventative care, played by the Madrid Health Centres and, more specifically, the 2010-2015 Healthy People Strategy, which develops a programme to promote healthy and active ageing, in collaboration with centres for older people, taking in all Madrid Health Centres.



They state that insufficient numbers of support staff increases the difficulties and delays for people with impaired mobility.

They are particularly critical of waiting lists.

Older people feel that doctors are extremely accessible, provide good care and have improved a great deal in terms of personal interaction with patients in recent years.

As an improvement they advocate coordinating the necessary diagnostic tests to avoid obliging older people to make various trips or fast on separate occasions.

Experts have a positive view of healthcare, both in terms of installations and the care afforded by professionals.

The complaints expressed by healthcare experts relate to coordination between health and social services and the role currently played by social workers.

HEALTH CENTRES

Health Centres are more highly valued than Specialised centres in terms of patient saturation and waiting times for appointments.

The care afforded by professionals within these centres is held to be of a high quality, although they complain that health personnel are not substituted during the holiday period.

As an improvement, they suggest increasing the number of Primary Care Centres in certain areas, in order to avoid the need to travel on the part of older people and people with disabilities. In a number of cases they point out that outpatient emergency departments are too far away.

As an improvement they propose including geriatrics within these centres. Experts concur suggesting: "Including Geriatrics within Primary Care would optimise the time spent with each user and would afford older people more personalised care".

They propose promoting and disseminating channels that enable the collective of older people to clearly register complaints and grievances.

Experts propose improving coordination between general practitioners and social services to optimise intervention involving vulnerable older people. In this regard, one expert holds the opinion that an institutional problem exists: "Why is health received from one place, housing from another and home help from another? I think that if everything was coordinated, intervention would prove much more efficient".

SPECIALISED CENTRES

All participants point to the long waiting periods for appointments and tests in Specialised Centres, which they attribute shortages in terms of personnel, an insufficient number of centres and improper planning in general, which affects all neighbourhoods.

As an improvement they propose increasing funding, rethinking resources and reorganising specialities.

As an improvement, they suggest increasing the number of Primary Care Centres in certain areas, in order to avoid the need to travel on the part of older people and people with disabilities. In a number of cases they point out that outpatient emergency departments are too far away.



HOSPITALS

They draw attention to the considerable investment that has been made in hospitals, but they complain that the provision of equipment and personnel has been reduced. They state that they are concerned because they suspect that there is an attempt to privatise healthcare.

In their view, the Single Health Area is detrimental to older people as they are often referred to centres that are very far away, which produces great difficulties. The same views were put forward by one of the experts consulted.

The emergency medical service is deemed to provide rapid care. They take a positive view of the existence of heliports in a number of hospitals for emergency cases.

They are concerned about hospital security, as the theft of personal items in rooms is not an infrequent occurrence, particularly at night. As a proposal for improvement, older people advocate the provision of security guards.

Experts comment that hospital discharges are highly problematic: “The return home is not properly managed, no attention is paid to the conditions into which the person has been placed upon leaving the hospital. Hospitals should make efforts to activate the circuit, mobilising social services in particular”.



RELATIONS BETWEEN SERVICES

Finally, attention should be drawn to the opinion of a number of associations for older people as they are held to be of interest within this topic: **“Health and social services should be all-inclusive”**. They should be more coordinated and physically closer to one another, integrated within the same neighbourhood, although this would prove difficult because the design already exists and it would be difficult to remodel it. At times, quality of life depends more on culture than material structure: the treatment of a symptom linked to loneliness in primary care will improve if attending a centre for older people or a cultural centre is recommended”.

Health experts take the same view: “I need to become acquainted with the sports centres in my neighbourhood or where one can dance, because it is only when I know where these places are to be found that I can refer people who require their services”.

EMERGENCY DEPARTMENTS

Older people believe that the response to emergencies is very effective.

The management of municipal emergency services is held in high regard. “It is one of the best services in Madrid”. When faced with emergency situations, the actions of NGOs such as the Red Cross are highly valued.



The quality of the fire service reports the highest levels of satisfaction amongst all studied areas.

After the fire service and transport, the ambulance service, in terms of quality, coverage and manner of dealing with older people, reports the highest levels of satisfaction in the study, scoring between 6.91 and 7.23. The percentage of older people who state that they are satisfied ranges, according to the aspect considered, between 63.5% and 71.3%.

Experts coincide in defining SAMUR Civil Protection (Municipal Emergency Care and Rescue Service) as an excellent service, a term they also apply to SAMUR Social and firefighters.

The quality of the fire service, as indicated above, reports the highest levels of satisfaction amongst all studied areas: 78.3% of older people surveyed affirm that they are satisfied with the quality of this service, which they score 7.45.

“There is room for improvement. For example, in SAMUR Civil Protection we have stretchers that are not suitable for older people. And for a number of years we used a suitcase to help them climb into the van”.

They emphasise that there is good coordination between the services operating in the street, such as SAMUR Civil Protection, SAMUR Social, the police and firefighters. “There is also good coordination with the courts in the event of abuse or involuntary admission”.

Security and emergency experts add, as a proposal for improvement, “taking steps to become more proactive, as we are only dealing with the tip of the iceberg, we go when intervention is necessary as a result of a specific occurrence”, in short, for the early detection of situations and preventative action.

They indicate that there are other unofficial channels, such as parish churches, which are an extremely important source of information that has not been exploited. “The networks have to be strengthened, formalising in some manner the communication channels between the NGOs and similar bodies and the Public Administrations. Community work needs to be carried out. Social workers could create working groups within their neighbourhoods”.





PROPOSALS FOR IMPROVEMENT

Improving the recognition of older people, which includes aspects relating to visibility, normalisation, of the process of ageing within the collective imaginary, their inclusion and the promotion of their civic and social participation.

It must be remembered, given that all the factors that make active ageing possible are interrelated, actions affecting one of these factors will improve aspects in other areas. For example, the promotion of intergenerational activities increases the visibility of older people and, thereby, their inclusion within community activities and the recognition, on the part of younger generations, of their value as people with experiences and opinions that are useful to society. Improvements in the ease with which they carry out the necessary procedures within their day-to-day activities strengthens their autonomy, their independence and by resolving procedures they are afforded social, mental and physical well-being and the means of participation.

Therefore, with a view to designing the activities to be implemented in a future Plan for Action, three cornerstones for intervention can be considered:

Improving the recognition of older people, which includes aspects relating to visibility, normalisation, of the process of ageing within the collective imaginary, their inclusion and the promotion of their civic and social participation.

Improvements in terms of information and communication, which has bearing on the degree of friendliness of the information they receive, their access to this information and the difficulties they encounter when carrying out procedures. Friendly information, in terms of the formulation of content, and the channels affording access to it, facilitates participation and decision-making. Procedures that are not difficult to carry out provide access to the necessary services.

Improvements in terms of maintaining, consolidating and developing the milestones achieved in accessibility (open-air spaces, buildings, housing and culture), mobility and health and social services. For example, clean pavements, without obstacles, that are well lit and safe strengthen autonomy and participation in recreational activities. Accessible, varied and inclusive social services, that prove sufficient in terms of quality and quantity, encourage the process of active ageing.

The proposals for improvement outlined below are classified according to topics, to facilitate their study, analysis and planning.

OUTDOOR SPACES AND BUILDINGS

With regards to factors that encourage citizens to age in an active manner, the open-air spaces and buildings frequented by older people relate to key characteristics of the city's physical environment.

Proposals for improvement are linked to ease of mobility, safety levels as they walk through the streets, the existing offer of parks and open-air spaces for leisure activities and social relations and their condition, and the suitability, in terms of the needs of autonomy and participation, of the public and private-sector buildings that they frequently visit.

BENCHES, OUTDOOR SEATING AND FOUNTAINS

- ▶ **Increasing** the provision of benches.
- ▶ **Maintaining** the condition of existing benches.
- ▶ **Creating** areas to encourage communication.
- ▶ **Affording** priority to ergonomic considerations over and above aesthetic questions in all new seats.

TRAFFIC VOLUME, NOISE AND POLLUTION

- ▶ **Expanding** pedestrian areas.





- ▶ **Constructing** car parks in the outskirts of the city.

PARKS, GREEN SPACES AND PLAZAS

- ▶ **Increasing** the security/monitoring of parks.
- ▶ **Affording** the same resources to all green areas within the city.
- ▶ **Increasing** garden maintenance/gardening.
- ▶ **Maintaining/preserving** the condition of exercise apparatus.
- ▶ **Increasing** cleaning services.
- ▶ **Social rehabilitation programmes** involving community service, which might include the maintenance of public spaces.
- ▶ **Revising** the tap mechanism on fountains.

PAVEMENTS AND STREETS

- ▶ **Improving** the current condition of paving stones and the general maintenance of pavements.
- ▶ **Extending** dropped kerbs to take in all pavements.
- ▶ **Covering** tree pits where no trees are planted.
- ▶ **Controlling** outdoor seating of bars, business advertisement boards and other obstacles that impede mobility.
- ▶ **Improving** signage in buildings to facilitate a sense of bearings.
- ▶ **Eliminating** all street furniture that serves no purpose.
- ▶ **Supervisors** in each area to identify imperfections.

CLEANING

- ▶ **Increasing** the frequency of cleaning services, especially in autumn due to leaf litter.
- ▶ **Hosing** down streets at night.
- ▶ **Emptying** rubbish bins with greater frequency.
- ▶ **Increasing** the number of bins and placing them underground.
- ▶ **Increasing** cleaning personnel.

- ▶ **Setting** in motion awareness campaigns to avoid antisocial behaviour resulting from street-partying and dog excrement.

PUBLIC LAVATORIES

- ▶ **The provision** of adapted public lavatories in the city, particularly in busy and strategic places..
- ▶ **It is suggested** that lavatories be attended by personnel, thereby affording security and cleanliness.
- ▶ **With regards** to lavatories in private premises, improved accessibility is suggested.
- ▶ **Placing** stickers in bars and restaurants indicating that accessible lavatories are available.



STAIRS, RAMPS AND LIFTS

- ▶ **Facilitating** the procedure to enable ramps to be installed in a more fluid and rapid manner.
- ▶ **The universal** provision of ramps in all public and private buildings.



SECURITY AND LIGHTING

- ▶ **Increasing** surveillance in streets, particularly at night and in neighbourhoods where citizens feel less secure.
- ▶ **Designing** specific police units specialised in attending to older people.
- ▶ **Generating** preventative mechanisms, setting in motion workshops on security in spaces frequently used by this collective (centres for older people, residents' associations) and taking advantage of leisure and cultural activities aimed at older people.
- ▶ **Promoting** the sensation of security via the media.
- ▶ **Studying** the location, orientation, height and brightness of streetlamps.

TRAFFIC LIGHTS AND ZEBRA CROSSINGS

- ▶ **Increasing** the time afforded for crossing at traffic lights, or, failing this, installing mechanisms to extend the time for people with impaired mobility.
- ▶ **Incorporating** screens indicating the time provided for crossing at traffic lights.
- ▶ **Using** nonslip paint on zebra crossings.

BICYCLE LANES

- ▶ **A detailed** study of the places taken in and traversed by bicycle lanes.
- ▶ **Road** safety campaigns to encourage the correct use of lanes.

PUBLIC AND PRIVATE BUILDINGS

- ▶ **Continuing** work to ensure that all public and private buildings and premises are accessible, particularly health centres, centres for older people, bank branches, churches and other places frequented by older people.
- ▶ **Centralising** the gathering of suggestions in municipal districts, in terms of necessary measures for accessibility in buildings, in order to have them reach the corresponding bodies.



TRANSPORT

In terms of the determining factors for active ageing, public transport is one of the elements that configures a city's physical environment and, undoubtedly, has bearing on the quality of mobility.

A network of accessible transport, in both physical and economic terms, that is safe and comfortable has an enormous impact on the social and mental well-being of older people as it facilitates full participation in community life.

Below, we present the suggestions for improvement in relation to the various modes of public transport, in terms of frequency, safety, fares, waiting areas, accessibility, number of lines, driving... and private transport, in terms of signage, loading and unloading zones and parking.

AUTOBUSES

- ▶ **Revision** of the connection between neighbourhoods and reference hospitals.
- ▶ **Installing** stops in areas surrounding centres for older people.
- ▶ **Promoting** civic education, with particular emphasis on respect for priority seating reserved for people with impaired mobility.
- ▶ **Increasing** the number of priority seats for older people.
- ▶ **Training** drivers to make them more aware of the vulnerability of older people.
- ▶ **Continuing** to work in the optimisation of spaces within buses to facilitate access for prams or walking frames of older people.
- ▶ **Improving** signage on shelters and in interchanges.
- ▶ **Improving** the fittings and maintenance of shelters.
- ▶ **Proposals** via the City Council for measures to promote accessibility in inter-urban buses.

A network of accessible transport, in both physical and economic terms, that is safe and comfortable has an enormous impact on the social and mental well-being of older people as it facilitates full participation in community life.



METRO

- ▶ **Improved** accessibility in the Metro via the incorporation and proper maintenance of lifts and ramps in all stations.
- ▶ **The provision** of public toilets in stations.
- ▶ **Ensuring** the presence of ticket clerks and station guards.
- ▶ **Rethinking** the closure of metro access points.

TAXI

- ▶ **Discounts** and/or reduced rates for older people, particularly in the Eurotaxi service.

TRAFFIC AND DRIVING A PRIVATE VEHICLE

- ▶ **Discounts** and/or reduced rates for older people in car parks.
- ▶ **Appropriate** signage indicating the location of lifts in car parks.
- ▶ **Installing** car parks in the places that are most frequently used by older people, such as close to health centres.
- ▶ **Improving** the design of spaces for people with physical disabilities, as they often do not cater for wheelchairs.
- ▶ **Increasing** the offer with regards to road safety education for older people.
- ▶ **Designing** areas specifically for dropping passengers off and picking them up.
- ▶ **Simplifying** the use of parking meters.
- ▶ **Improving** signage within streets at a general level.



HOUSING

All aspects relating to accessibility in terms of housing, comfort within the home, perceived security (both in the home and in the surrounding area), housing prices, aid for renovation work, the possibility of obtaining a place in a home for older people, where required and sought by older people, amongst others, form a part of the key characteristics of the physical environment of the city that are decisive in terms of active ageing.

ACCESSIBILITY

- ▶ **Creating** regulations to govern the provision of lifts and ramps in residential buildings to avoid problems within residents' associations.
- ▶ **Proving** economic assistance to residents who are unable to meet the apportionment costs of residents' associations.
- ▶ **Providing** substantial aid and subsidies quickly to install lifts and for other measures that improve accessibility within communities.
- ▶ **Expediting** the procedures and payment of aid and subsidies.
- ▶ **Revising** the criteria for the provision of aid and subsidies within housing to adapt bathrooms, doorways, etc.
- ▶ **Creating** a body to advise older people with regard to housing aid in matters of accessibility.
- ▶ **Simplifying** administrative processes to request aid.
- ▶ **Promoting** programmes for the exchange of normal housing for adapted housing.

THE COST OF HOUSING

- ▶ **Greater** protection for older people when faced with eviction.
- ▶ **Review** of taxes relating to housing in the case of people with low pensions.
- ▶ **The protection** of pensioners in the face of the increased cost of expenses linked to housing.



Review of taxes relating to housing in the case of people with low pensions.

SEGURIDAD DENTRO DE LA VIVIENDA

- ▶ **Informing** and training older people in relation to security measures within the home, either directly or via professionals.
- ▶ **Campaigns** to prevent accidents and increase home security via the media.



RESPECT AND SOCIAL INCLUSION

The respect that society demonstrates towards older people and the degree of recognition, which facilitate inclusion within community life, are linked to social factors that affect participation and mental well-being. That is, they are determining factors in terms of active ageing.

Aspects such as feeling recognised and accepted, experiencing a sense of being valued and, therefore, sensing that the community takes your opinions and experience into account, and engaging in social relations, are important factors throughout life, but in the later stages of life, they acquire even greater significance. It is during old age that a consolidated and long-lasting support network proves most necessary, helping to overcome situations of vulnerability and prevent feelings of loneliness and isolation that are all too frequent.

Below, we outline the proposals for improvement in terms of the attitudes, behaviour and messages of other people and the community as a whole with regards to older people.

RESPECT

- ▶ **Educating** to ensure that older people are recognised and valued.



Opening up to other citizens and the avoidance of attitudes that serve to isolate.



RECOGNITION

- ▶ **Improving** and reappraising the image of older people via communication campaigns that, amongst other measures, breaks with existing stereotypes.
- ▶ **Assisting** them to take on assertive and proactive attitudes to ensure that they are heard and realise their worth.
- ▶ **Raising** awareness amongst citizens of the value and importance of older people to society.

INCLUSION

- ▶ **Promoting** inclusive rather than segmented spaces and activities, encouraging inclusion and social participation.
- ▶ **Opening** up to other citizens and the avoidance of attitudes that serve to isolate.

ACTIVIDADES INTERGENERACIONALES

- ▶ **Promoting** activities of a cultural and recreational nature shared by people of all ages.
- ▶ **Programming** events and fiestas wherein all citizens participate, avoiding existing segmentation.
- ▶ **Employing** municipal premises to promote intergenerational activities.
- ▶ **Improving** communication channels to raise awareness of municipal activities.
- ▶ **Converting** centres for older people into meeting points open to everyone.

FAMILY

- ▶ **Support** for particularly vulnerable families that are currently subsisting thanks to older people.

SOCIAL PARTICIPATION

Leisure activities have a positive effect on self-confidence and physical and mental health, whereby, they contribute towards preventing situations of dependency and improve the quality of life of older people.

Participating in organised activities and associations, mixing with friends, family members and neighbours, interacting with other people, sharing free time, engaging in physical exercise and learning new things all have bearing on personal development and social integration.

In this section we present proposals for improvement relating to the type of activities in which older people participate, the places they frequent for these purposes, the people with whom they share and engage in these activities, their interest in the offer afforded to them, the accessibility and cost of these activities and the channels via which they are informed.

PLACES WHERE THEY ENGAGE IN ACTIVITIES

- ▶ **Improving** information on existing spaces for the social participation of older people
- ▶ **Facilitating** the participation of older people in the organisational work of centres.

ACTIVITIES IN WHICH THEY PARTICIPATE

- ▶ **Promoting** educational and cultural activities, given that recreational and sports activities are already overworked.
- ▶ **Facilitating** adaptation to the city for older people from rural backgrounds.
- ▶ **Installing** Wi-Fi systems in centres for older people.
- ▶ **Increasing** the availability of computer workshops in centres for older people.
- ▶ **Promoting** the cultural offer in neighbourhoods.

PARTICIPANTS WITHIN ACTIVITIES

- ▶ **Promoting** activities of an intergenerational nature for integrative purposes.



- ▶ **Increasing** the provision of activities with qualified personnel.

COST

- ▶ **Promoting** access to public and private recreational activities via discounts for older people.
- ▶ **Reviewing** price policies (excursions, visits, outings...), in accordance with economic possibilities.
- ▶ **Improving** the accessibility of transport to recreational areas, including in this point the reduction of taxi costs.

PROMOTION AND AWARENESS OF ACTIVITIES

- ▶ **Increasing** the promotion, publicising and general dissemination of the services offered.
- ▶ **Employing** other channels as information sources, such as health centres, parish churches and the TAD.



COMMUNICATION AND INFORMATION

Being aware of events and receiving clear, timely information adapted to their needs (and diverse capacities and resources) encourages the participation and social inclusion of older people.

Under this heading we present the suggestions for improvement put forward in relation to the channels providing access to information (centres and associations for older people, telephone services, the press, radio, TV, Internet, letters/printed documents, in situ, etc.).

TELEVISION AND RADIO

- ▶ **Employing** the radio as a City Council communication channel to provide information on and publicise offers.
- ▶ **Employing** the media to improve the image of older people and make them more visible.

THE PRESS

- ▶ Preventing the disappearance of press and free bulletins within certain services, given that they represent an information channel for older people.

NEW TECHNOLOGIES

- ▶ **Creating** a service involving municipal technical officers and/or volunteers who, via the centres for older people or district centres, will assist older people with telematic procedures.
- ▶ **Taking** steps to reduce the cost of Internet connection.
- ▶ **Employing** new technologies to design intergenerational activities.
- ▶ **Increasing** ICT courses where required.





AUTOMATED TELEPHONE SERVICES AND CALL CENTRES

- ▶ **Increasing** the presence of operators within procedures and telephone services.

IN PERSON

- ▶ **Carrying** out procedures and being attended to by people, rather than machines. (ranging from attention in bank branches to calls to patients in hospitals).

PICTOGRAMS

- ▶ **Improvements** to and the increased use of pictograms to address other areas of sensory and cognitive disability.

ADAPTED INFORMATION

- ▶ **Adapting** the language and format of documents to the sensory and cognitive capacities of older people paying attention to font size in printed documents, employing colloquial language, clarifying instructions on forms and within procedures...
- ▶ **Increasing** the number of sign language interpreters in other procedural areas.
- ▶ **Providing** sign language courses to health professionals.
- ▶ **Encouraging** the use of adapted products.

CENTRES AND ASSOCIATIONS FOR OLDER PEOPLE

- ▶ **Including** subjects other than leisure activities in the Information Bulletins within Centres for Older People, such as information on tax benefits, etc.
- ▶ **Reinstating** the Events Guide for Older People that, years ago, was sent to their homes.
- ▶ **Extending** the informative role to other places, such as health centres, parish churches, shopping areas, etc.

CIVIC PARTICIPATION AND EMPLOYMENT



Promoting the involvement and participation of older people in all aspects of community life, listening to them in those matters that affect them and affording them channels via which they can express their opinion helps them to age in an active manner.

Below, we put forward the suggestions for improvement in aspects such as experience of volunteer and remunerated work, participation in public matters, participation forums, methods of encouraging participation, etc.

CIVIC PARTICIPATION

- ▶ **Adapting** the channels for the effective participation of different collectives.
- ▶ **Promoting** grass-roots civic participation, with subject matter defined by older people.
- ▶ **Promoting** solidarity and the creation of associations, thereby auguring their return to power.
- ▶ **Creating** mechanisms for citizen consultation that are more accessible and universal than existing mechanisms.
- ▶ **Encouraging** independent association movements, without ideological tendencies.
- ▶ **Adapting** the channels for the effective participation of different collectives.
- ▶ **Setting** up platforms that enable citizens to take an opposing stance to the authorities.
- ▶ **Carrying** out surveys in neighbourhoods and districts where decisions have to be made that are of a general interest.
- ▶ **Employing** residents' associations as possible nexus for relations between citizens and the Administration.
- ▶ **Organising** older people commissions to identify shortcomings within districts and draw up requests that will be addressed directly by people with responsibility within the administration.
- ▶ **Creating** forums for the sharing of experiences between older people and young people, in matters of employment, entrepreneurship, etc.





- ▶ **Conveying** in a clear and effective manner that the Administration is willing to listen and respond to requests.

EMPLOYMENT AND RETIREMENT

- ▶ **Converting** the possibility of working beyond the age of retirement into a personal choice, and the enablement of this option.
- ▶ **Flexibility** in terms of the age of retirement within an age bracket and choosing this age on the basis of preferences, physical and mental state, economic situation and the characteristics of the job position, etc.
- ▶ **Avoiding** the differences that exist in certain posts in terms of retirement, not only in view of the pension amount received but also the possibility of remaining professionally active.
- ▶ **Information** and advice for enterprising older people.

VOLUNTEERING

- ▶ **Identification** of the roles that must be performed by remunerated professionals, rather than volunteers.
- ▶ **Taking** steps to integrate rather than segment volunteers, as, at present work is defined as pertaining to older or younger people according to the activity in question and/or the supervising association.
- ▶ **Extending** volunteer work to take in those groups of older people who do not frequent centres for older people.

HEALTH AND SOCIAL SERVICES

Health is the factor that is most highly valued by older people. They require the provision of appropriate care that is of a good quality and accessible.

Access to healthcare and the range of health services that are not strictly medical in nature, represents an essential factor when determining the extent to which a city is age-friendly. For their part, social services mainly serve to eliminate the causes of inequality and social marginalisation. They promote integration and encourage the full and free development of individuals.

In this section, we put forward the improvements proposed in terms of the use and awareness of available social support services and health services.

INFORMATION ON AND PROCEDURES WITHIN SOCIAL SERVICES

- ▶ **Closer** coordination between the various agents and the administrations implicated in Social Services to reduce and simplify procedures.
- ▶ **Facilitating** information on the entire portfolio of services and not only those that professionals deem appropriate.
- ▶ **Taking** steps to ensure that information relating to Social Services is more accessible.
- ▶ **Promoting** informative meetings in relation to services.
- ▶ **Reducing** the bureaucracy associated with the processing of a service.
- ▶ **Reducing** delay in the provision of a service.
- ▶ **Steps** to encourage health and social coordination.

HOME HELP TELESERVICE

- ▶ **Affording** access to the service to carers, under the age of 65, of individuals with cognitive deterioration.
- ▶ **Affording** digital access to the medical records of older people to health professionals, where authorised.





- ▶ **Working** towards the elimination of the psychological barriers of fear and mistrust that, in a number of cases, prevent them from benefiting from the service.

HOME HELP SERVICE

- ▶ **Steps** to improve the provision of the service, particularly via personnel with more experience and training in the tasks to be undertaken, in terms of assigned service time and the reduction of the rotation of assistants.
- ▶ **Promoting** the accompanying of older people during strolls and to carry out procedures via the Home Help service.
- ▶ **Regulating** differences in service coverage that currently exist between districts

DAY CENTRES

- ▶ **Increasing** available places.
- ▶ **Rethinking** their operational philosophy towards a more comprehensive vision: a centre for recreational activities, personal interaction, health services, etc.

HOMES AND OTHER ACCOMMODATION ALTERNATIVES

- ▶ **Enabling** older people to remain in their own homes via the provision of support from the Public Administration.
- ▶ **Increasing** the number of places in residential homes and revision of the contribution towards their payment.
- ▶ **Searching** for accommodation solutions to prevent uprooting them from their environment.
- ▶ **Increasing** the availability of apartments.
- ▶ **Encouraging** programmes for intergenerational cohabitation.
- ▶ **Promoting** other accommodation options, such as the exchange of apartments for adapted and supervised lodgings

GENERAL EVALUATION OF HEALTH SERVICES

- ▶ **Preventing** budgetary modifications from affecting healthcare.
- ▶ **Increasing** economic support for essential hygiene products and certain medicines.
- ▶ **Steps** towards reducing waiting lists.
- ▶ **Coordinating** appointments for diagnostic tests to have them take place on the same day in order to avoid multiple trips and increased annoyance for older people

HEALTH CENTRES

- ▶ **Increasing** the number of primary care centres in certain districts.
- ▶ **Incorporating** outpatient emergency service into districts.
- ▶ **Including** geriatrics in all primary care centres.
- ▶ **Implementing** communication channels for complaints to make them more accessible for older people.
- ▶ **Improving** coordination between general practitioners and social services to optimise intervention involving vulnerable older people.

SPECIALISED CENTRES

- ▶ **Increasing** the provision of personnel and equipment in specialised centres.
- ▶ **Reorganising** the structure of centres to make them more efficient.

HOSPITALS

- ▶ **Provisioning** recently constructed hospitals with the appropriate personnel, services and equipment.
- ▶ **Increasing** public funds to extend the provision of personnel in the public hospital network, particularly doctors and security guards.
- ▶ **Coordinating** analysis of the situation of older people subsequent to discharge with social services and, where required, taking the appropriate action.



- ▶ **Avoiding** situations wherein older people have to make an excessive number of trips for tests or to receive health services.

EMERGENCY SERVICES

- ▶ **Taking** steps towards being more proactive as, at times, they only act once an emergency arises.
- ▶ **Exploring** and formalising other means of preventing situations of vulnerability.
- ▶ **Adapting** ambulance equipment to the physical conditions of older people.







MADRID CIUDAD AMIGABLE

CON LAS PERSONAS MAYORES



*i*MADRID!

MADRID
CIUDAD AMIGABLE
CON LAS PERSONAS MAYORES

Esta publicación nunca habría sido posible sin la colaboración de la ciudadanía madrileña y en especial de las personas mayores, asociaciones y entidades que trabajan con ellos y ellas, técnicos y expertos municipales y de otras Administraciones, así como consejos de participación ciudadana sectoriales y territoriales de la ciudad de Madrid.

Contar con la participación de todos ellos ha sido posible gracias al trabajo del 'Grupo Motor' integrado por representantes de todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid y del Consejo Sectorial de las Personas Mayores de nuestra ciudad.

Edita

Ayuntamiento de Madrid
Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo

Dirigen

D^a Marta María Higuera Garrobo
Delegada de Gobierno del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo

D^a María Soledad Frías Martín
Directora General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia

Coordina

Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo
Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia

Maquetación

Quota Research

Imprime

ADVANTIA COMUNICACIÓN GRÁFICA S.A.

Dep. Legal: M-35757-2015

Madrid, noviembre de 2015

Madrid es una ciudad con amplia experiencia y tradición en políticas y servicios destinados a las personas mayores, un grupo de edad que representa cerca del 20% de su población.

Es una ciudad que cuenta con una amplia red de servicios centrados en la atención a los mayores vulnerables y el apoyo a la permanencia en el domicilio y que realiza grandes esfuerzos en la promoción del envejecimiento activo.

A sabiendas de la “amigabilidad” con los mayores de nuestra ciudad, el Pleno Municipal, por unanimidad, acordó, en marzo de 2013, solicitar la adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, red de la que ya somos miembros activos desde el pasado año.

Uno de los requisitos básicos y ya cumplido, pero siempre mejorable, del que nos podemos sentir orgullosos, es el amplio desarrollo de los órganos de participación de la ciudadanía, individual, territorial o sectorial, con un consejo específico, el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid, implicado desde el inicio en el proceso de adhesión.

Sabemos que es un proyecto ambicioso que requiere del consenso de todas las áreas municipales ya que el grado de empatía que alcanza la ciudad con la ciudadanía depende de múltiples aspectos medioambientales, sociales y económicos que pueden influir en su salud y bienestar: espacios libres y edificios, transporte, vivienda, participación social, respeto e integración social, participación cívica, empleo, jubilación, comunicación e información y servicios, tanto de apoyo social como de salud.

Por eso, la adhesión de Madrid a esta red es un gran estímulo para seguir trabajando con y para la ciudadanía, ya que una ciudad amigable con los mayores no sólo es “amigable con las personas de edad”, una ciudad amigable con los mayores es a la vez amigable con todos los ciudadanos, sin diferencias por edad o género, necesidades o capacidades.

El diagnóstico de la ciudad, con sus fortalezas y debilidades, es una auténtica oportunidad de mejora que no vamos a desaprovechar y que pronto plasmaremos en un plan de acción.

Manuela Carmena Castrillo

Alcaldesa de Madrid

> Relación de contenidos

OBJETIVO	7
INTRODUCCIÓN	7
METODOLOGÍA	10
CONOCIENDO MADRID	11
ÁREAS DE INVESTIGACIÓN	19
1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	22
2. TRANSPORTE	36
3. VIVIENDA	43
4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL.....	47
5. PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	55
6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	63
7. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO.....	70
8. SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS.....	78
PROPUESTAS DE MEJORA	92
1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	93
2. TRANSPORTE	97
3. VIVIENDA	99
4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL.....	101
5. PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	103
6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	105
7. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO.....	107
8. SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS.....	109
ANEXO 1	114
ANEXO 2	135

> Objetivo

Investigar en qué grado es Madrid una ciudad amigable con las personas mayores y conocer que actuaciones incrementarían su bienestar físico, social y mental, su seguridad y la plena participación en las actividades de la comunidad.

Este diagnóstico, con sus correspondientes sugerencias de mejora, se encuadra dentro del plan de acciones señaladas por la OMS para formar parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, adhesión solicitada por el Ayuntamiento de Madrid en marzo de 2013.

> Introducción

*“...Para ser sostenibles las ciudades deben proveer estructuras y servicios que sustenten el bienestar y la productividad de sus residentes. Las personas mayores, en particular, requieren entornos de vida facilitadores y de apoyo para compensar los cambios físicos y sociales asociados al envejecimiento
(...) Lograr que **las ciudades sean más** amigables con los mayores constituye una respuesta necesaria y lógica para promover el bienestar y el aporte de los residentes urbanos de mayor edad y mantener ciudades prósperas” .*

La Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores es un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, que surge para anticipar una respuesta a dos realidades que se considera que tendrán un gran impacto a mediados del siglo XXI en Europa: el progresivo envejecimiento de la población mundial y la tendencia creciente a vivir en las ciudades.

La reciente publicación del Instituto Nacional de Estadística de la proyección de la población al año 2064 evidencia el dato anterior: se estima que cerca del 40% de los residentes en España tendrán más de 65 años y su esperanza de vida superará los 90 años .

El Proyecto Ciudades Amigables con las Personas Mayores se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejecan de forma activa.

El envejecimiento activo es *“el proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez” .*

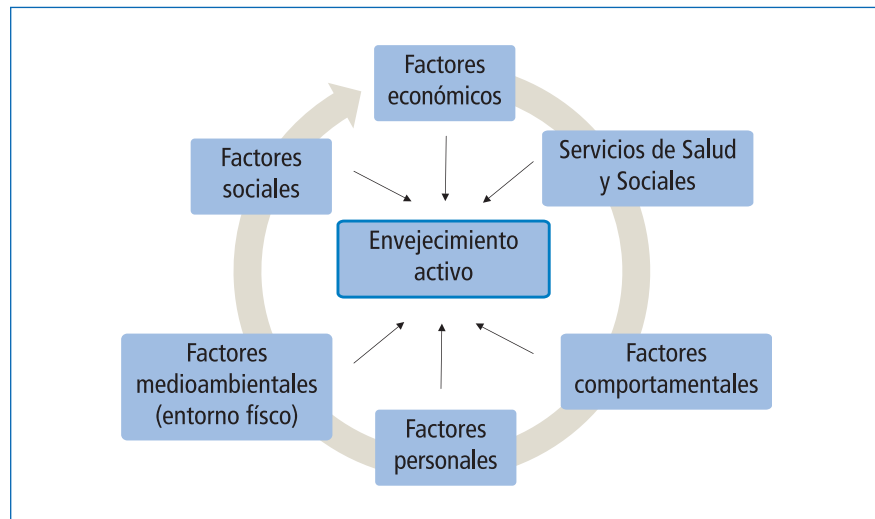
Por tanto, una ciudad amigable es aquella que proyecta sus estructuras y servicios para que todas las personas, independientemente de sus edades, habilidades y capacidades, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.

Una comunidad es amigable con las personas mayores cuando:

- ▶ Reconoce su diversidad.
- ▶ Protege a los más vulnerables.
- ▶ Promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
- ▶ Respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida.
- ▶ Anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

La OMS señala una serie de factores que, tomados aisladamente y en conjunto, pueden influir favorablemente en el proceso de envejecer activamente. Estos factores, como se observa en el gráfico, incluyen tanto condiciones materiales como sociales.

Además de los reflejados en el gráfico **hay que tener en cuenta género y cultura de modo transversal.**



Los aspectos recogidos en cada uno de estos factores son determinantes en reducir o aumentar el número de años que una persona puede vivir de manera independiente y por encima del umbral de la discapacidad. Un entorno saludable y seguro, una ciudad accesible, una buena oferta cultural, servicios sociales y sanitarios de calidad y adaptados a todas las necesidades..., inciden positivamente en el mantenimiento de la capacidad funcional.

Es importante destacar que la interrelación de todos los factores mencionados promueve que el cambio de un condicionante pueda tener un impacto positivo sobre otras parcelas en la vida de las personas mayores.

Pero además, una ciudad acogedora y facilitadora con las personas mayores es una ciudad amigable con todos sus residentes. Los edificios, los transportes y las calles libres de barreras mejoran la movilidad y posibilitan la independencia de personas con discapacidad de todas las edades y de quienes pasean con los cochecitos de bebés. Un entorno de barrios y parques seguros permite a niños, jóvenes y mayores salir al exterior con confianza para disfrutar de actividades físicas y sociales. Las familias aligeran su carga si sus integrantes de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario y los servicios de salud que necesitan. Y por último, la comunidad entera se beneficia de la experiencia y capacidad de sus residentes de más edad si se les facilita el acceso a trabajos voluntarios o remunerados.

Basado en este enfoque, el propósito de esta investigación es el de conocer las facilidades, dificultades y barreras que presenta Madrid para sus residentes de más edad con el objetivo de conseguir que Madrid sea una ciudad más amigable. Es decir: alcanzar un entorno urbano integrador y accesible que fomente el envejecer de forma activa y enriquezca la calidad de vida de sus ciudadanos.

Las áreas que se investigan, las propuestas por la OMS, reflejan los factores determinantes del envejecimiento activo mencionados anteriormente, y ofrecen un panorama integral del nivel de amigabilidad de las estructuras, el entorno, los servicios y las políticas de Madrid.

Los temas de estudio, que se analizan por separado pero que en la práctica se superponen e interactúan entre sí, son los siguientes:

- ▶ Espacios al aire libre y edificios
- ▶ Transporte
- ▶ Vivienda
- ▶ Respeto e inclusión social
- ▶ Participación social
- ▶ Comunicación e información
- ▶ Participación cívica y empleo
- ▶ Servicios sociales y servicios sanitarios

Espacios al aire libre y edificios, Transporte y Vivienda, recogen las características claves del entorno físico de la ciudad. Dichos aspectos influyen decisivamente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.

Participación social, Respeto e inclusión social y Participación cívica y empleo, reflejan distintos elementos del **entorno social y cultural** que afectan principalmente a la participación y al bienestar subjetivo de las personas.

Comunicación e información y Servicios sociales y servicios sanitarios, analizan los **medios y formas de comunicación e información** existentes, así como la utilización y conocimiento por parte de las personas mayores de los **servicios sociales de apoyo y de salud** disponibles.

> Metodología

El presente trabajo se ha realizado siguiendo las directrices del Protocolo de Vancouver, origen de la publicación Guía de Ciudades Globales Amigables con los Mayores editada por la OMS en 2005.

Por tanto, secundando la recomendación de la OMS de reconocer a las personas de más edad como partícipes y colaboradores esenciales en los equipos de trabajo, y en consonancia con el protagonismo que el Ayuntamiento ha dado siempre a las personas mayores a la hora de tomar decisiones en aquellos temas que les afectan. El diagnóstico de amigabilidad de la ciudad de Madrid se ha realizado durante el año 2014 y en base a la opinión de la ciudadanía en general y de sus residentes mayores de sesenta y cinco años en particular.

Se han utilizado tres tipos de técnicas metodológicas en la investigación:

- 1) Grupos focales, en total 47, con grupos de participación ciudadana entre ellos los Consejos Territoriales de Distrito y los Consejos Sectoriales; personas mayores de 65 años; personas mayores longevas; cuidadores informales de personas mayores; asociaciones compuestas por personas mayores y asociaciones de atención a personas mayores con fines sociales; técnicos, tanto de diferentes administraciones públicas como del entorno privado, especialistas en las áreas de salud, transportes, seguridad y emergencias, arte y cultura, infraestructuras, arquitectura y diseño urbano, comercio de proximidad, así como otros servicios de interés para la ciudadanía en general y para las personas mayores en particular.
- 2) Entrevista en profundidad, 30 en total, todas a personas de dilatada experiencia y cargos directivos responsables en la toma de decisiones en las áreas de trabajo objeto de estudio.
- 3) Encuestas telefónicas de opinión, concretamente 3.900, dirigidas a personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid, con indicadores de percepción para la valoración de diversos aspectos de la ciudad a través de escalas de medición de 0 a 10 puntos.

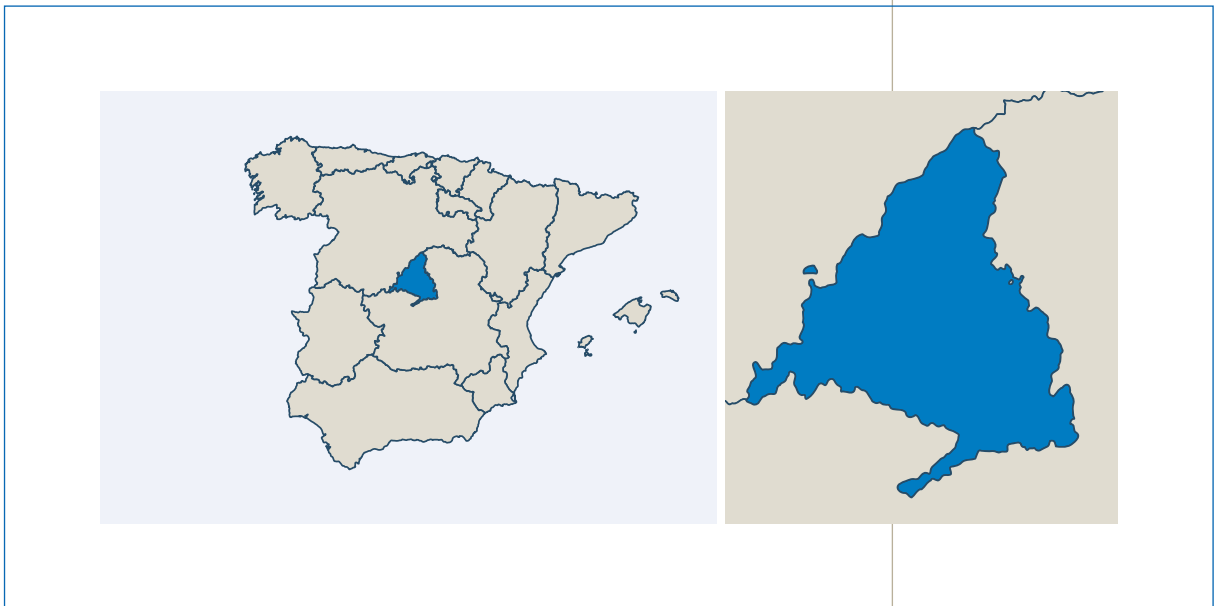
> Conociendo Madrid

1. CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS Y FÍSICAS

Madrid es la capital de España, miembro de la Unión Europea y país englobado, cultural y sociológicamente, en la Europa mediterránea.

Cuenta con la mayor concentración de población de España, 3.095.948 habitantes, y es la tercera ciudad en número de habitantes de Europa.

La superficie total de la Ciudad de Madrid es de 60.430 hectáreas y tiene una densidad media de 52 Hab/Km² que se puede considerar en el rango de las principales ciudades de nuestro entorno.



La ciudad de Madrid se encuentra situada en la meseta central de la Península Ibérica, a pocos kilómetros de su centro geográfico y de la sierra norte de la región.

Su clima mediterráneo continental, su altitud de 667 m y su lejanía del mar, se traducen en inviernos fríos con temperaturas medias de 6 a 8° y heladas frecuentes; veranos calurosos con temperaturas medias en torno a los 25°; y precipitaciones escasas y concentradas en los meses de primavera y otoño. Es pues un clima benigno que, salvo en los meses más extremos del invierno y verano, presenta temperaturas muy agradables .

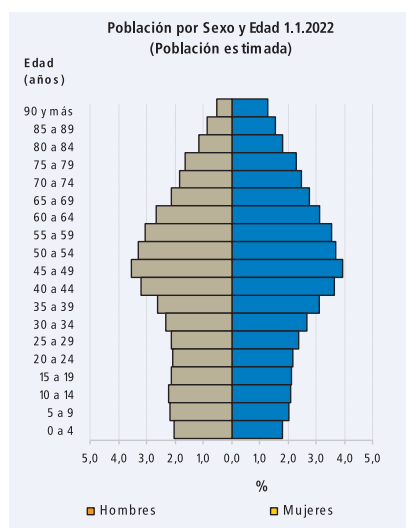
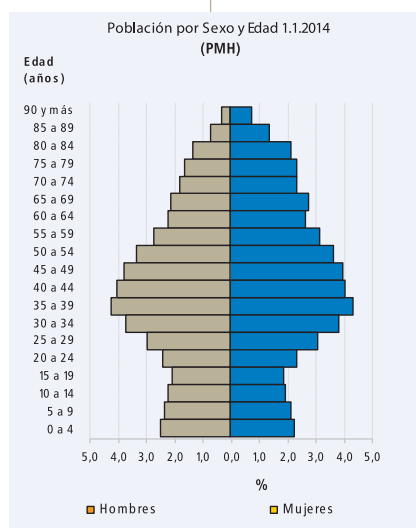
Respecto a la orografía, la ciudad presenta una morfología ondulada en la mayor parte del municipio con suaves pendientes que no superan el 2,5% de desnivel.

La climatología, orografía, las numerosas zonas verdes presentes en la ciudad y el concepto de “calle” de la cultura mediterránea, lugar de ocio donde establecer relaciones sociales, hacen de Madrid un espacio susceptible de ser vivido y disfrutado por sus habitantes.

2. DEMOGRAFÍA Y POBLACIÓN

La pirámide de población de Madrid presenta una estructura regresiva:

- ▶ Los intervalos con más población son los comprendidos entre 35 y 49 años.
- ▶ La edad media en Madrid es de 43,27 años.
- ▶ El 20,20 % de la población es mayor de 64 años.
- ▶ De las 639.021 personas de 65 y más años, 219.346 superan los 79 años.
- ▶ Entre las personas de 65 y más años hay 1,6 mujeres por cada hombre.
- ▶ Entre las personas de 80 y más años hay 2 mujeres por cada hombre.
- ▶ La tasa de natalidad es del 9,42%, ligeramente por encima de la española.



La estimación del crecimiento para el año 2022 muestra una población aún más envejecida y con una edad media más elevada. La esperanza de vida en Madrid es de 84,5 años, una de las más altas del mundo. Por sexos, las mujeres viven hasta los 86,96 años y los hombres hasta los 81,38 .

3. CARACTERÍSTICAS SOCIO-ECONÓMICAS

Madrid es una de las ciudades más ricas de España.

En 2012 **la renta media anual por persona** fue de 14.270 € frente a 10.531 € de España.

Las personas mayores de 65 años presentan una renta media anual en torno a 1.250 € mayor a la media de la ciudad; además la de los hombres de esas edades es superior a la de las mujeres en 1.300 €.

La tasa de riesgo de pobreza, tomando como referencia la renta de España, se fija en 14,1%, siendo muy superior el de población inmigrante que el de los españoles. Las personas mayores de 65 años registran **una tasa de riesgo de pobreza muy inferior**: 9,9%, existiendo diferencias entre hombres (8,4%) y mujeres (10,8%).

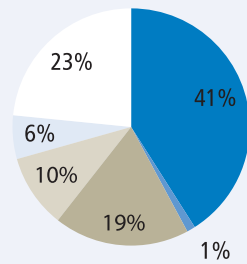
Con respecto al gasto de los hogares, la partida en la que más dinero se emplea es la de vivienda, agua, electricidad y combustibles, representa algo más de un tercio de los gastos totales, le sigue alimentación, transportes y hostelería, que presentan valores muy similares.

Con respecto al empleo, Madrid registra una **tasa de paro** en el 4º trimestre de 2014 del 16,4% frente al 23,7% de la media de España.

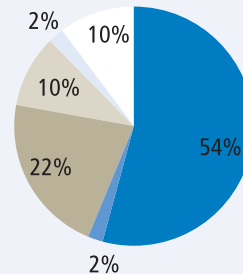
Desde el punto de vista económico existen importantes desequilibrios territoriales por distritos: los situados en la almendra central son los que generan la mayoría de la actividad económica y el empleo de la ciudad. La tasa de paro presenta grandes desigualdades habiendo distritos que multiplican por seis los valores de otros.

En relación al **nivel de formación**, Madrid presenta una mayoría de personas con estudios primarios y de Educación Secundaria Obligatoria. Sin embargo, como muestran los gráficos, en el grupo de edad de los mayores de 65 años se observa que predominan las personas sin estudios, siendo muy superior este porcentaje en las mujeres.

Nivel de estudios hombres >65 años



Nivel de estudios mujeres >65 años



- Sin estudios
- Analfabetos
- Enseñanza Primaria y Secundaria
- Bachiller
- Formación Profesional
- Estudios Universitarios

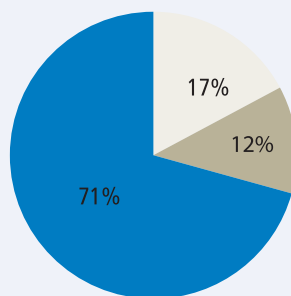
En relación a la **composición de los hogares**, en Madrid hay un total de 1.239.089 hogares con un promedio de 2,56 miembros por hogar.

Los hogares con un solo miembro son 371.638 de los cuales 153.076 están formados por personas mayores de 65 años que residen solas.

Las personas mayores que viven solas representan, por tanto, el 12% del total de los hogares y el 41% del total de los hogares unipersonales.

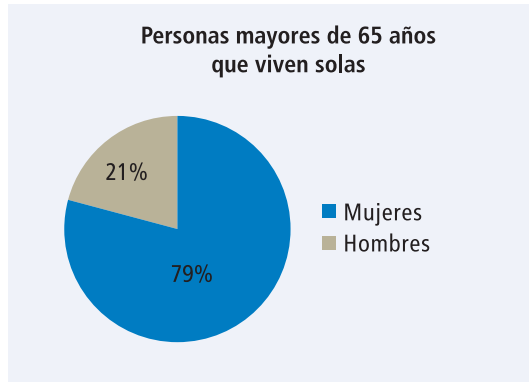
Y, dado que el colectivo de personas mayores se cifra en aprox. 640.000 sujetos, se concluye que una de cada cuatro personas mayores de 65 años vive sola en Madrid.

Tipología de los hogares



- Hogares unipersonales de < de 65 años
- Hogares unipersonales de > 65 años
- Hogares con más de una persona

El 79% de los hogares unipersonales de personas mayores está formado por mujeres.

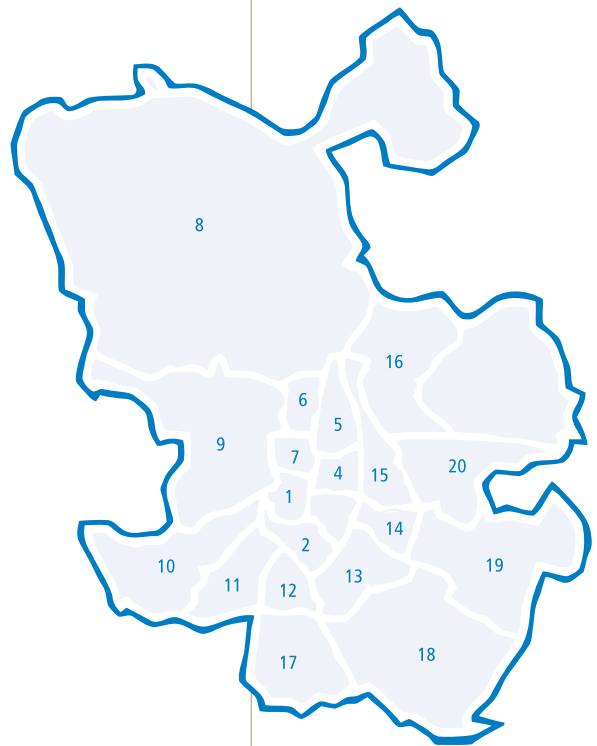


4- ESTRUCTURA DE LA CIUDAD: DISTRITOS

Madrid, ciudad de origen árabe, Mayrit, conquistada por Alfonso VI de Castilla en 1083 y capital del Reino de España desde 1561 por orden de Felipe II, pertenece a la Comunidad Autónoma de Madrid y está dividida en **21 distritos municipales** que a su vez se sub-dividen en 128 barrios.

Cada distrito está dotado de órganos de gestión que se rigen por los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad y que persiguen la homogeneización de los estándares de equipamientos y servicios.

- 01. Centro
- 02. Arganzuela
- 03. Retiro
- 04. Salamanca
- 05. Chamartín
- 06. Tetuán
- 07. Chamberí
- 08. Fuencarral - El Pardo
- 09. Moncloa - Aravaca
- 10. Latina
- 11. Carabanchel
- 12. Usera
- 13. Puente de Vallecas
- 14. Moratalaz
- 15. Ciudad Lineal
- 16. Hortaleza
- 17. Villaverde
- 18. Villa de Vallecas
- 19. Vicálvaro
- 20. San Blas - Canillejas
- 21. Barajas



Estructuralmente, la trama de los distritos presenta diferencias muy notables por datarse el origen de sus barrios en épocas muy distantes entre sí.

Los pertenecientes al **casco antiguo** tienen un trazado irregular, con calles estrechas y sinuosas y con una disposición de los edificios compacta y cerrada.

Las vías son estrechas. El tráfico es elevado y la contaminación atmosférica y acústica es mayor que en el resto de Madrid.

Funcionalmente ha sufrido una fuerte terciarización y ha perdido en gran medida la función residencial.

En el distrito Centro hay un amplio desarrollo de los sectores financiero y administrativo con implantación de las oficinas y sedes de las instituciones del país. Congrega funciones culturales, turísticas y de ocio por la presencia de monumentos, museos y locales de ocio.

Distritos del casco antiguo: Centro, Arganzuela, Tetuán.

El ensanche presenta una trama en cuadrícula, con calles anchas y perpendiculares y manzanas rectangulares, estructura que es resultado de una urbanización dirigida. La disposición de los edificios es abierta y ordenada. Las vías principales son anchas y rectas; y, aunque el tráfico es elevado, la calidad medioambiental no está degradada.

Las funciones predominantes son la residencial y la terciaria. La actividad comercial es una de las más caras y elitistas de las capitales europeas y es la zona elegida por profesionales cuyos negocios requieran un alto grado de representación. Destacan los servicios culturales, de ocio, turísticos y administrativos.

Distritos del ensanche: Salamanca, Retiro y Chamberí.

La periferia no es una zona homogénea morfológicamente:

En primer lugar, se distinguen municipios independientes que fueron anexionados a mediados del siglo XX al Ayuntamiento de Madrid y que por tanto conservan los elementos y morfología típicos de las ciudades, pero a menor escala.

Distritos: Chamartín, Villa de Vallecas, Barajas, San Blas-Canillejas, Vicalvaro, Villaverde, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Carabanchel y Hortaleza.

Cabe señalar los programas de actuación urbanística realizados en algunos de estos distritos, por ejemplo, el PAU del Ensanche de Vallecas, Sanchinarro, Las Tablas, etc., que dan lugar a barrios de nueva creación con una morfología muy dirigida, abierta y ordenada.

En segundo lugar, se observan distritos resultantes de la reorganización de mediados del siglo XX, que presentan un reducido núcleo con características de la zona central, pero que, mayoritariamente, responden a una urbanización dirigida y ordenada.

Distritos: Latina, Usera, Puente de Vallecas y Moratalaz.

Y, por último, existen singularidades, como Ciudad Lineal, que pertenece cronológicamente al ensanche, pero que se urbanizó siguiendo el concepto de ciudad-jardín.

Todos ellos presentan la práctica totalidad de los usos urbanos, destacando el residencial y del sector servicios, lo que los dota de autonomía funcional. Además, existe presencia del sector secundario localizada en las actividades de los polígonos industriales.

La distribución de las **densidades por distritos** refleja una elevada dispersión.

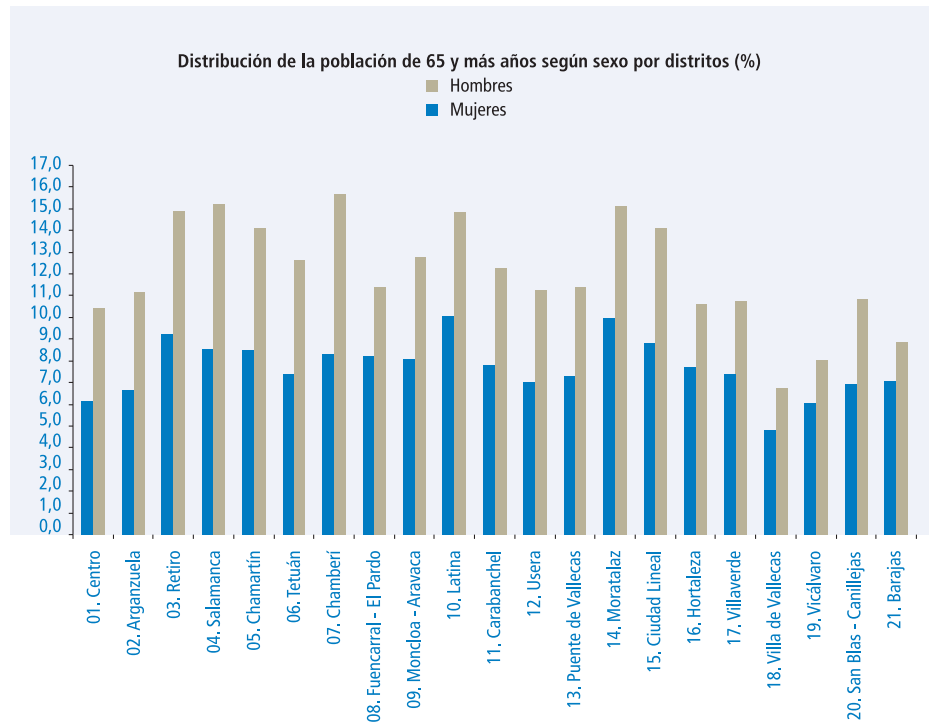
Están los más densamente poblados, incluidos en la almendra central y zona limítrofe, y los que presentan una densidad muy por debajo de la media madrileña, grupo menos numeroso formado por las grandes zonas periféricas, algunas de ellas con grandes superficies de arbolado protegidas y otras con mayores expectativas de crecimiento.



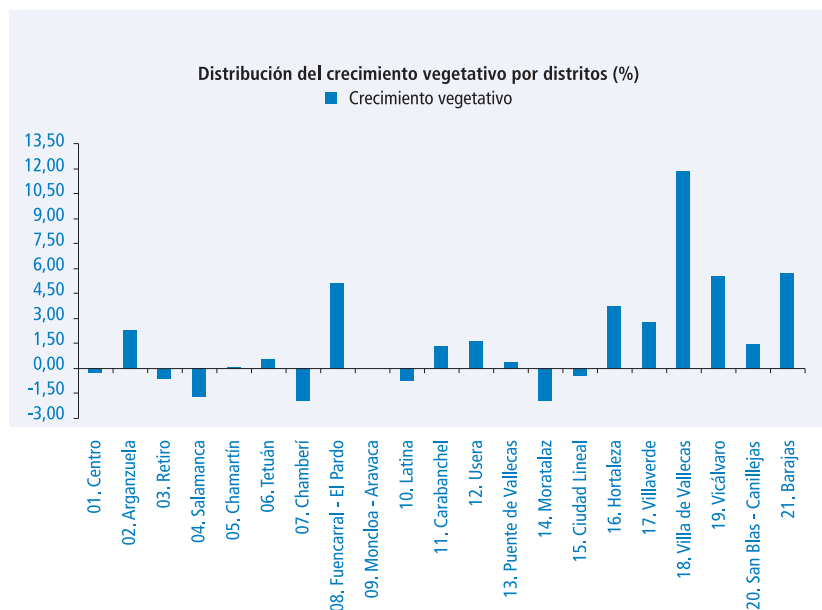
En relación a la presencia de **población mayor de 65** años también se observan grandes diferencias: hay distritos en los que el 25% de sus residentes es mayor de 65 años y distritos donde las personas de esta franja de edad no alcanzan el 15%.

Son los distritos de la periferia, con mayor volumen de matrimonios jóvenes con hijos, y los del centro, con población inmigrante joven, los que están por debajo de la media de Madrid.

La población extranjera representa el 13,1% sobre el total y con respecto a los mayores de 65 años son el 2,60% de dicho colectivo.



La tasa de crecimiento vegetativo es del 0,13%. Un tercio de los distritos presenta crecimiento negativo, son los que tienen mayor índice de envejecimiento y tasa de mortalidad. Los dos tercios restantes, crecimientos positivos, destacando Villa de Vallecas, cuya tasa de natalidad prácticamente duplica la de Madrid.



En relación a la distribución de equipamientos y servicios por distrito, hay que destacar que el Ayuntamiento de Madrid trabaja desde hace más de una década con dos objetivos básicos: el de la búsqueda del reequilibrio territorial entre los distritos de Madrid y el de la participación ciudadana.

En los temas que se tratan en cada una de las áreas de investigación se destacarán los equipamientos y servicios con los que cuenta la ciudad de Madrid en base a la información obtenida en www.madrid.es y www.madrid.org.

> Áreas de investigación

Las áreas que se investigan son, como ya se mencionó al inicio de este informe, las que la OMS considera que engloban los factores que son determinantes en el proceso de envejecer activamente:

- ▶ Espacios al aire libre y edificios
- ▶ Transporte
- ▶ Vivienda
- ▶ Respeto e inclusión social
- ▶ Participación social
- ▶ Comunicación e información
- ▶ Participación cívica y empleo
- ▶ Servicios Sociales y Servicios Sanitarios

Las percepciones, experiencias y opiniones analizadas se exponen consignando en los resultados, cuando es relevante, si las valoraciones provienen de personas mayores o de los agentes sociales y cargos directivos responsables en la toma de decisiones en las áreas objeto de estudio, en adelante denominados expertos.

CIUDAD AMIGABLE

Con el objetivo de establecer un marco introductorio, se expone una visión panorámica de cómo de amigable perciben Madrid las personas consultadas.

El 81,4% de las personas mayores consultadas se sienten satisfechas de vivir en Madrid y el 66,6% consideran que es una ciudad amigable con ellas.

Es interesante diferenciar la vivencia y opinión que tienen de la ciudad, en cuanto a su grado de amigabilidad, y la reflexión que hacen del proceso de envejecer, ser persona mayor de 65 años, dentro de la comunidad.

Consideran que una ciudad amigable es aquella que goza de una buena convivencia, donde existe amabilidad en el trato entre vecinos, la gente percibe sus derechos reconocidos y sus necesidades atendidas y se siente feliz de vivir en ella.

Una ciudad amigable es aquella que hace sentir a todos sus ciudadanos, con independencia de cualquier condicionante físico, cultural, económico o social, que son parte activa de ella.

Por tanto, se expresan a favor de no separar el concepto de amigabilidad para personas mayores del resto de colectivos: “En una ciudad amigable

El 81,4% de las personas mayores consultadas se sienten satisfechas de vivir en Madrid y el 66,6% consideran que es una ciudad amigable con ellas.



Destacan los avances realizados en Servicios Sociales, accesibilidad a espacios públicos, transporte urbano, medidas para la reducción de la contaminación, creación de centros de mayores y centros culturales, aumento de zonas verdes, ayudas a domicilio, oferta en ocio, etc., pero todos opinan que hay que seguir trabajando y avanzando en todas las áreas tratadas en el estudio.

no se pueden crear guetos para personas con discapacidad, mayores, inmigrantes, etc.”; “Ser amigable es facilitar soluciones a cuestiones diarias que hayan de afrontar todos los colectivos”; “Una ciudad/sociedad amigable fomenta la accesibilidad, la autonomía y promueve foros de encuentro y participación intergeneracional que generan respeto social”.

Algunos expertos y personas mayores consultadas se refieren a Madrid como **una ciudad dura**. Es necesario explicar que este calificativo tiene varias lecturas.

Por un lado, hay un componente nostálgico ya que recuerdan tiempos pasados en que se era más amable y atento con los demás, en contraste con cierta indiferencia actual y el ritmo trepidante de la ciudad. Están acostumbrados a los barrios de antes, donde todo era más cercano, a las tiendas de proximidad que favorecían las relaciones sociales en el barrio, a los niños que jugaban en la calle, a compartir tareas y celebraciones con vecinos. “Antes había más relación de vecinos, más ayuda, todos se conocían más”. La gran ciudad provoca en algunas personas sentimientos de desubicación y soledad.

Coincidiendo con los expertos señalan que “una ciudad grande siempre es más agresiva que una pequeña”, hay un componente objetivo de ciudad extensa, poblada, ruidosa, con mucho tráfico, acelerada, “el ritmo de vida actual conlleva unas condiciones que abocan a la persona mayor a estar más sola”, con incremento de la inseguridad y de la individualidad, hay más conciencia de ser residente que de ser vecino.

Depende también del barrio de referencia el que la ciudad sea sentida como más o menos inhóspita. En la ciudad ideal tiene que haber cohesión entre los distritos: “Que no haya tantas diferencias zonales en accesibilidad, ocio, participación social, transporte, comunicación, vivienda, seguridad, etc.; que ninguno esté en peores condiciones”. Destacan la mayor amigabilidad de los barrios nuevos.

Por otro lado, aunque reconocen que Madrid ha experimentado un gran cambio en los últimos años, “se ha conseguido muchísimo en estos últimos tiempos a favor de las personas mayores y debemos estar agradecidos”, pero consideran que hay que seguir apostando por la consolidación, mejora y mantenimiento de los logros conseguidos en espacios al aire libre, Servicios Sociales y Sanitarios, ayudas y subvenciones para adecuar el interior y exterior de las viviendas y al grado de accesibilidad en términos tanto físicos como de participación e integración en todas las áreas de la vida: ocio, trabajo, respeto intergeneracional, acceso a la información, etc.

Destacan los avances realizados en Servicios Sociales, accesibilidad a espacios públicos, transporte urbano, medidas para la reducción de la contaminación, creación de centros de mayores y centros culturales, aumento de zonas verdes, ayudas a domicilio, oferta en ocio, etc., pero todos opinan que hay que seguir trabajando y avanzando en todas las áreas tratadas en el estudio.

No obstante, el grado de amigabilidad reconocido a Madrid es positivo y consideran que, aunque hay que seguir mejorando, es una ciudad abierta, tolerante, solidaria, segura, que preserva una estructura de barrio sostenible y en la que, como ya se ha mencionado, se ha trabajado mucho en los últimos años para incrementar el bienestar de las personas mayores.

PERSONAS MAYORES

Es muy interesante destacar que en la percepción de amigabilidad con las personas mayores distinguen entre lo relativo a las estructuras y lo relativo a las actitudes.

En el primer caso se refieren a las actuaciones de la administración y en el segundo, a la educación de la ciudadanía. Creen que la sociedad tiene una visión negativa sobre la persona mayor que es necesario cambiar, "cambiar una acera es muy fácil, pero cambiar una actitud o fomentar respeto es difícilísimo". Las palabras clave en ambos casos son sensibilización y visibilidad hacia todos los colectivos para fomentar el reconocimiento, la inclusión y la participación.

El englobar la variedad de realidades presentes en las personas mayores de 65 años en el concepto "colectivo de mayores" es muy reduccionista y discriminatorio puesto que existe un modelo nuevo de mayor físicamente más autónomo, participativo y formado, junto con los demás modelos que aún persisten.

Expertos en salud opinan que "estratificar a la población por edad es un error", puesto que la estratificación actual es por capacidades, recursos económicos y relacionales.

El que existan, por ejemplo, centros de ocio cerrados sólo a mayores de 65 años, horarios especiales para las actividades en polideportivos, programas de voluntariado específicos, incluso bonificaciones homogéneas para todo el colectivo, provoca segmentación y les convierte en invisibles.

El que la edad sea la variable sobre la que se definen de forma rígida el disfrute de determinados servicios, entendidos éstos de forma amplia, o el quedar apartado de participar en trabajos o actividades, hace que el envejecimiento no se viva en el imaginario colectivo como una etapa dentro de un proceso, sino como un salto a otra realidad.



1

Espacios al aire libre y edificios

En relación a los factores que inciden en que los ciudadanos envejecan de forma activa, los espacios al aire libre y los edificios frecuentados por las personas mayores están relacionados con aspectos relativos al factor medioambiental externo. Es decir, con las características claves del entorno físico de la ciudad.

Madrid es la segunda capital del mundo en alineaciones de árboles y sus zonas verdes crecen por encima del promedio europeo: un 9,8% del suelo es zona verde, el 55% de sus calles están arboladas y disfruta de un censo verde de casi 300.000 árboles, lo que significa una dotación de 20,22 m² de zona verde por habitante, superando la ratio recomendada por la Organización Mundial de la Salud en 5 m² por habitante respecto del valor más exigente contemplado por dicho organismo.

La distribución de su patrimonio verde está realizada con criterios de sostenibilidad: en casi el 70% de los distritos de Madrid el ratio de superficie verde supera el 10% y en todos los parques y jardines históricos y singulares, el tráfico está restringido al mínimo imprescindible para favorecer las labores de conservación. Destacar que a las zonas verdes del núcleo urbano habría que añadir las más de 15.800 Ha correspondientes al Monte del Pardo, que representan, por si solas, más de la cuarta parte de la superficie total del término municipal de la capital.

Así mismo, Madrid es una de las ciudades más seguras de Europa y del mundo: tiene una baja tasa de criminalidad y una tasa de homicidios del 0,6 por mil habitantes.

La ciudad se rige por un modelo de “seguridad integral”, basado en reforzar la cooperación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, luchar contra la delincuencia organizada, potenciar la policía de proximidad, impulsar la participación de los ciudadanos y luchar contra los nuevos delitos de tecnologías.

Además de con la Policía Nacional, cuenta con un Cuerpo de Policía Municipal organizado en unidades que pueden ser territoriales y especializadas. Existen 21 unidades de Policía Municipal territorial, una por distrito, y 18 unidades especializadas cuya función es realizar tareas específicas.

A continuación figuran la percepción y opinión que las personas mayores, y los expertos consultados, exponen de aspectos tales como la facilidad en la movilidad, la seguridad que experimentan en sus paseos por las calles, la oferta y el estado de parques y espacios al aire libre para disfrutar del ocio y de las relaciones sociales, y de la adecuación, a sus necesidades de autonomía y participación, de los edificios públicos y privados que visitan habitualmente.

ASPECTOS GENERALES

La amigabilidad de los espacios al aire libre y sus edificios es, junto con Servicios Sociales y de Salud, el tema que más comentarios suscita.

Todos los ciudadanos consultados resaltan que algunas zonas de Madrid invitan más que otras a salir, disfrutar de paseos, hacer recados, realizar compras y relacionarse. Existen barrios con menos tráfico y ruidos ambientales, donde las aceras son más amplias y permiten caminar con comodidad, descansar y charlar sentados en los bancos; mientras que en otros “las aceras son tan estrechas que impiden el paso de sillas de ruedas o el caminar del brazo del acompañante”, donde el ruido y el tráfico aturden y entorpecen la movilidad y donde la seguridad y la iluminación son insuficientes. Coinciden en señalar que los residentes de los nuevos barrios disfrutan de más calidad de vida que los de los de trazado más antiguo.

Reconocen el trabajo realizado por la Administración en cuanto a la accesibilidad a edificios públicos, especialmente en los de nueva creación, pero opinan que hay que continuar actuando para paliar todas las barreras, siendo conscientes de que los edificios más viejos son de difícil mejora en muchos casos.

En este sentido hay que mencionar la voluntad del Ayuntamiento de Madrid en seguir trabajando para reforzar Madrid como ciudad inclusiva y cohesionada, favoreciendo el desarrollo equilibrado del municipio y reduciendo las desigualdades entre sus zonas, a través del Plan Madrid Incluye 2014-2015. Plan que recoge 138 actuaciones desde la perspectiva de la accesibilidad integral y universal y la participación de las personas más vulnerables en la vida política, económica, cultural y social de la ciudad.

Es interesante destacar que las personas participantes en la investigación diferencian entre contribución a la amigabilidad por parte de los propios ciudadanos y por parte de las administraciones:

Comentan cómo los propios ciudadanos incrementan con frecuencia la suciedad en las calles, no recogiendo los excrementos de sus perros, no utilizando adecuadamente los contenedores o bajando la basura a deshoras. También se quejan de que se produce ocupación indebida de las aceras por parte de motos, terrazas o carteles anunciadores de comercios y restaurantes dificultando el tránsito, y cómo algunos comportamientos, por ejemplo, tirar el agua jabonosa a la calle o ciclistas circulando por la acera, incrementan el riesgo de accidente para el viandante.

Piensan que si hubiera más educación cívica, la vida sería más amigable y cómoda para todos. Sugieren que se realicen campañas de concienciación y educación ciudadana.



Reconocen el trabajo realizado por la Administración en cuanto a la accesibilidad a edificios públicos, especialmente en los de nueva creación, pero opinan que hay que continuar actuando para paliar todas las barreras, siendo conscientes de que los edificios más viejos son de difícil mejora en muchos casos.

En lo que respecta a las actuaciones municipales, las personas mayores reconocen los esfuerzos realizados, pero perciben que en la actualidad no se hace un mantenimiento adecuado.

Es importante señalar que el Ayuntamiento de Madrid, a partir de 2012-2013, ha integrado en un solo contrato la gestión de la limpieza urbana, la conservación de zonas verdes de barrio, la conservación y sustitución de elementos de mobiliario urbano, juegos infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos, así como la conservación de bocas de riego e hidrantes. Los comentarios vertidos acerca del mantenimiento y la limpieza que figurarán en cada uno de los aspectos concretos estudiados son debidos, por tanto, a incidencias temporales provocadas por el cambio en el modelo de gestión; los beneficios de la nueva operativa se empezarán a percibir a partir de 2015.

En cuanto a la seguridad, tanto residentes mayores como expertos, perciben que ha aumentado la inseguridad, aunque la mayoría de delitos sean menores y no se utilice la violencia.

ASPECTOS CONCRETOS

BANCOS Y ASIENTOS AL AIRE LIBRE

Entre las personas mayores existen quejas sobre la escasez de bancos.

Piensan que han ido desapareciendo poco a poco. Razonan que en algunas zonas no se instalan para evitar que sea un sitio de concentración de jóvenes que perturben el descanso nocturno o de toxicómanos



e indigentes, aunque no entienden el criterio con el que se decide su ubicación.

Señalan que no se preserva adecuadamente el estado de los existentes: rotos, pintados o sucios, además de ser difícil encontrar bancos en verano que estén situados en la sombra.

Opinan, al igual que los expertos, que en el mobiliario urbano a veces prima el punto de vista estético, sacrificando lo funcional, “no se atiende a las necesidades de las personas”.

Los expertos sugieren como mejora aumentar la dotación, previo estudio de su ubicación, disponer los asientos de forma que faciliten la comunicación, y crear pequeños espacios, “rinconcitos”, donde sentarse a la sombra de un árbol y relacionarse.

En una escala de 0 a 10, la puntuación que obtiene el número de bancos en las calles es de 5,75 puntos y el 32,5% se muestra satisfecho con el número de bancos que hay en ellas. La calificación que obtiene la dotación de bancos en parques y espacios verdes es superior al de las calles, 6,03 puntos y el porcentaje de personas satisfechas es del 44,6%.

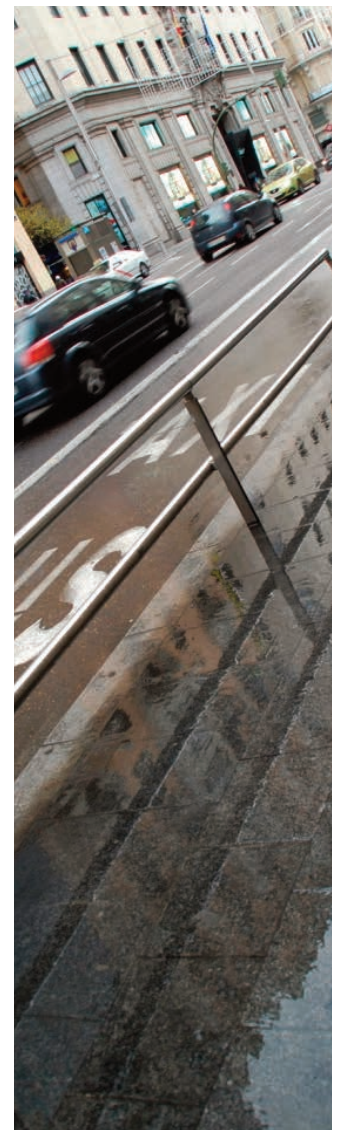
En relación a los aspectos comentados, el Ayuntamiento de Madrid es muy sensible a las áreas de mejora mencionadas, por lo que tiene en marcha una planificación a cinco años, 2013-2017, para reponer, reparar, mantener e instalar bancos nuevos. Dentro de esta planificación, en los dos últimos años se ha procedido a instalar cerca de 10.000 bancos para sustituir los dañados o desaparecidos, para ampliar el número de los existentes y además se está procedido a reparar los deteriorados.

En el mismo sentido, también se han iniciado reuniones con las federaciones de vecinos para recabar las necesidades y prioridades previas a las actuaciones de rehabilitación y reurbanización de los espacios públicos.

VOLUMEN DE TRÁFICO, RUIDO Y CONTAMINACIÓN

El Ayuntamiento de Madrid, consciente de los problemas ambientales inherentes a una gran urbe, ha realizado en los últimos años diversas actuaciones dirigidas a mejorar la calidad medioambiental de la ciudad, entre las que destacan la racionalización del tráfico y la implantación de áreas de prioridad residencial, la aplicación de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, la Delimitación de las Áreas Acústicas de la ciudad y la Delimitación de las Zonas de Protección Acústica Especial, el Control en el Centro Municipal de Acústica de los niveles de ruido de los vehículos de dos y cuatro ruedas y de la maquinaria que trabaja al aire libre, la Red de Vigilancia de la Contaminación Acústica y El Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015, que plantea acciones en los sectores y actividades

Entre las personas mayores existen quejas sobre la escasez de bancos.





Sugieren como mejora ampliar las zonas peatonales y construir grandes aparcamientos en las entradas a la ciudad.

que inciden en la calidad del aire, con particular atención a las más contaminantes, sus medidas abarcan intervenciones directas sobre el tráfico y sobre otras políticas municipales como son la fiscal, la urbanística y la educación.

Además, los trabajos que se emprenden en las áreas de rehabilitación declaradas se realizan con criterios de sostenibilidad y reducción de tráfico y contaminación en base a medidas de templado del tráfico y fomento de medios de transporte sostenible como la bicicleta, los itinerarios peatonales o los vehículos eléctricos.

No obstante las actuaciones ejecutadas y en curso, y las mejoras logradas, las personas consultadas coinciden en considerar Madrid como una ciudad ruidosa, con mucha contaminación y más pensada para el tráfico rodado que para los peatones y, aunque se reconocen las intervenciones realizadas en las zonas más nuevas y la limitación de circulación en las zonas antiguas, lo consideran un problema de difícil solución.

La evaluación sobre el grado de amigabilidad, por tanto, difiere mucho entre barrios: los residentes en el centro padecen ruidos y tráfico intenso, mientras que los vecinos de barrios nuevos, destacan su confort en este aspecto.

Sugieren como mejora ampliar las zonas peatonales y construir grandes aparcamientos en las entradas a la ciudad.

Menos del 30% de las personas mayores encuestadas consideran Madrid una ciudad sin ruidos ni contaminación, obteniendo una valoración en una escala de 0 a 10 de 5,40 y 5,35 puntos, respectivamente. Señalar que la calificación presenta divergencias entre los barrios.





PARQUES, ESPACIOS VERDES Y PLAZAS

Las personas mayores y los expertos hacen una valoración excelente del incremento en la dotación de zonas verdes en los barrios y arboleda en las calles.

El 58,9% de los encuestados se muestra satisfecho con el número de parques y espacios verdes y otorgan una puntuación de 6,8 puntos a este aspecto.

Ahora bien, el grado de uso y disfrute que hacen de sus espacios verdes depende mucho del parque de que se trate. Señalan que existen diferencias entre distritos en relación a los cuidados que reciben y les gustaría, además, que hubiera en todos el mismo nivel de vigilancia para prevenir vandalismo y conductas incívicas.

El grado de satisfacción con el cuidado es del 45,2% y la calificación media que obtiene este aspecto es de 6,02 puntos. La seguridad es valorada con 6,02 puntos y el porcentaje de personas mayores satisfechas con este tema es del 40,2%.

En relación a lo anterior, el Ayuntamiento ha implantado el modelo de conservación integral en la gestión de los grandes parques y de aquellos que, con independencia de su superficie, ostenten alguna singularidad histórica o estructural, los recursos destinados a éstos últimos son, efectivamente, algo mayores. En el resto de parques y zonas verdes de la ciudad los recursos destinados son los mismos por unidad de superficie. En cuanto a la seguridad, en la actualidad los efectivos de vigilancia están en relación a la afluencia, pero se trabaja de forma continuada en mejorar la protección y seguridad en todos los espacios públicos.

Proponen incrementar el mantenimiento, máxime cuando los ciudadanos tienden a descuidar los espacios en los que perciben cierta dejadez. Creen que se realizan menos labores de poda que antaño. También lamentan que se hacen inversiones que no se preservan después: "Hay aparatos de gimnasia para personas mayores que están estropeados, posiblemente por el vandalismo, pero también porque no los arreglan".

La dotación en áreas específicas para ellos se puntúa con 5,86 puntos, siendo el porcentaje de personas mayores satisfechas el 40,5% de las encuestadas.

La limpieza es el aspecto que obtiene una valoración menor, 5,82 puntos, siendo el porcentaje de personas satisfechas muy distinto por zonas: oscila entre 26,4% y 44,5%.

Apuntan la posibilidad de que se pongan en marcha programas de reinserción social, mediante trabajos para la comunidad, entre los que podría incluirse el mantenimiento de los espacios públicos.





En relación al mantenimiento y limpieza ya se han comentado anteriormente los problemas de arranque del nuevo Contrato integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes, firmado por el Ayuntamiento en 2012-2013, incidencias que el Ayuntamiento tiene en vías de solución.

En cuanto al equipamiento de estos espacios, al igual que ocurría con los bancos y asientos se prima lo estético sobre lo funcional, y en este sentido se expresan con respecto a las fuentes de agua potable: “Nos recomiendan que bebamos agua, pero o no hay o no funcionan o son difíciles de manejar para una persona mayor”.

Pese a que se realizan las labores de conservación necesarias para el mantenimiento de las fuentes de beber, es cierto que, en ocasiones, aparecen clausuradas temporalmente por problemas de vandalismo, especialmente en los grifos, o para evitar roturas por heladas.

ACERAS Y CALLES

Es el aspecto de este apartado que suscita, de forma unánime, más quejas.

Denuncian que las aceras y las calles de la ciudad están en un estado de grave deterioro, lo que supone una amenaza para la integridad física de todos en general y de los ciudadanos de más edad muy en particular. Consideran que la frecuencia, y la calidad, de las acciones de mantenimiento ha empeorado notablemente en los últimos años habiendo tramos muy peligrosos por lo levantados que se encuentran y por la cantidad de baldosas que hay rotas y sueltas. Incluso el asfalto de las calzadas se percibe ahora peor cuidado. Reclaman una mejora urgente en el asfaltado y pavimentación.

La valoración que obtiene el estado de conservación de las aceras es de 5,35 puntos, siendo el porcentaje de personas satisfechas el 30,5%.

En otro orden de cosas, comentan que la movilidad sería más amigable si los rebajes se extienden a todas las aceras y se corrigen los que no están bien contruidos ya que provocan grandes charcos y riesgo de caídas. Recomiendan sustituir los adoquines por asfalto, tapar los alcorques si no están plantados y modificar las baldosas podotáctiles porque son resbaladizas los días de lluvia. En cuanto a los bolardos reconocen su utilidad, pero los consideran un peligro para viandantes con dificultades visuales y de movilidad.

La dotación de rebajes obtiene 5,66 puntos, manifestando el 34,2% estar satisfechos. El 32% considera que las aceras son antideslizantes y las puntúan con 5,69 puntos.

Como ya se ha comentado, en el Contrato integral está prevista la instalación de nuevos elementos, sustituyendo y eliminando los que se

encuentren en mal estado o no sea posible reparar, ubicándolos en los lugares adecuados para eliminar barreras arquitectónicas y favorecer la movilidad peatonal.

Indican que, en algunos barrios, a lo anterior se suma que las aceras son muy estrechas, con postes de luz o algún otro obstáculo, lo que dificulta en alto grado la movilidad e impide el uso de sillas de ruedas. En zonas con aceras angostas sugieren que los árboles que están en medio se trasplanten al extremo y que se haga cumplir el horario regulado de los repartos de mercancías que entorpecen con sus carritos el paso.

También se comenta “la invasión” de terrazas, mesitas para fumar y carteles reclamo de restaurantes y comercios que restan movilidad a los peatones.

Desde el Ayuntamiento se realizan reuniones con las federaciones de vecinos para recabar las necesidades y prioridades previas a las actuaciones de rehabilitación y reurbanización de los espacios públicos; se emplean materiales durables y adecuados con estricto cumplimiento de las normas de accesibilidad eliminando obstáculos y elementos de riesgo; y se inspeccionan, al menos una vez al año, todos los establecimientos públicos de ocio denunciando, y poniendo en conocimiento de las autoridades competentes, las infracciones detectadas y realizando un seguimiento de aquellas que representan un problema para la convivencia.

El 37,9% y el 33,8% se muestran satisfechos con la anchura de las aceras y la ausencia de obstáculos en las mismas, obteniendo 5,90 y 5,68 puntos respectivamente su calificación.

Proponen que se nombren supervisores por zona que comprueben y notifiquen los desperfectos que encuentren. Valoran la posibilidad de comunicar las incidencias al Ayuntamiento fácilmente, como ocurre por ejemplo, con la App Avisos Madrid.

Los expertos confirman los aspectos anteriores y sugieren mejorar la señalética en los edificios para facilitar la orientación y eliminar todo el mobiliario urbano que no tenga utilidad. “Habría que dejar las calles lo más diáfanas posibles”. En este sentido incide el Plan Madrid Incluye 2014-2015, que contempla como uno de sus principios rectores la Accesibilidad Universal a bienes, entornos y servicios.

LIMPIEZA

Diferencian entre el estado de limpieza que es responsabilidad de la Administración y el que tiene que ver con el comportamiento de los ciudadanos.

En el primer caso, en las acciones que competen a la Administración, hay que señalar que el Ayuntamiento de Madrid, plenamente cons-



El 34,8% considera Madrid una ciudad segura en general y le atribuyen 5,77 puntos. En relación a sus calles, el sentimiento de seguridad aumenta hasta el 39,9% de las personas mayores encuestadas.

ciente de la importancia de todos los aspectos relativos a la limpieza de la ciudad, realiza controles periódicos del estado de las vías públicas, adopta las medidas correctoras de modificación de servicios cuando es necesario e informa a comercios y comunidades de la forma correcta de presentar los residuos.

No obstante, las personas mayores participantes en la investigación, perciben que este apartado ha sufrido recortes y ha empeorado. Consideran que el grado de limpieza ha disminuido en cantidad, “solo limpian las zonas grandes y visibles”, y en frecuencia, “limpian sólo dos veces en semana”. Piensan que el personal de limpieza es más efectivo que las máquinas. Comentan que se han dejado de recoger las hojas en otoño lo que, con el barrillo causado por la lluvia, es causa probable de caídas, además de obstruir los desagües. Sugieren regar las calles por la noche.

La valoración que obtiene la limpieza de la ciudad es de 5,25 puntos. El porcentaje de personas mayores satisfechas con la limpieza se sitúa en torno al 25%, habiendo diferencias notables según las zonas.

En relación a los contenedores, aunque la ciudad dispone de un número de contenedores elevado (más de 45 litros de contenedor por habitante) y de una frecuencia de vaciado alta (envases 3 días/semana; resto 7 días/semana; papel y vidrio, a demanda), en opinión de los ciudadanos es insuficiente y comentan que con frecuencia están llenos y sortear los cartones y envases de vidrio que se encuentran alrededor provoca que las personas mayores tengan que bajar a la calzada. Abogan por situar más, vaciarlos con más frecuencia, y que los contenedores de cristal tuvieran la boca más ancha para facilitarles el reciclado. También proponen que sean subterráneos.

Es probable que los ciudadanos desconozcan que el servicio de inspección municipal controla el cumplimiento de ello, levanta actas de inspección, que en caso de inobservancias, originan expedientes sancionadores y que cualquier necesidad de los usuarios (nuevos recipientes o reparaciones) es atendida a través del teléfono 010 y vía internet.

La satisfacción con la cantidad de contenedores, la proximidad a los domicilios y la frecuencia de su vaciado supera el 63%, aunque con diferencias de hasta 12 puntos por zonas. El aspecto peor valorado es el estado de los mismos (limpieza y cuidado), 49,5%.

En referencia a la ciudadanía, todos se quejan de los dueños que no recogen los excrementos de sus perros y del mal uso de los contenedores. En algunos barrios, mencionan asimismo como foco de suciedad y malos olores la práctica descontrolada del botellón. Aconsejan realizar campañas de concienciación ciudadana.

BAÑOS PÚBLICOS

Las personas mayores echan de menos que no existan aseos públicos, un tipo de equipamiento muy necesario para ellos, especialmente si están discapacitados, puesto que todavía existen muchos bares y cafeterías que no cumplen con la normativa. Aparte del gasto que les supone realizar una consumición para utilizar los servicios.

Proponen implementar aseos atendidos por empleados, seguros, limpios y en sitios estratégicos y concurridos. También sugieren poner una pegatina en la puerta de los bares, indicando si tiene aseos accesibles, igual que se ponen las de "Prohibido fumar".

Los expertos señalan lo necesarios que son los aseos públicos para las personas de edad y con respecto a los ubicados en negocios, indican que las aperturas de nuevos locales cumplen con la normativa, pero que hay emplazamientos donde siguen estando en sótanos.

La dotación de baños públicos, su adaptación a discapacidades, señalización y limpieza reciben niveles de satisfacción en las personas mayores encuestadas inferiores al 20,5%.

ESCALERAS, RAMPAS, ASCENSORES

Reconocen que se ha avanzado mucho en este sentido, especialmente en los edificios públicos, aunque todavía hay muchos establecimientos con escalones y sin rampas ni barandillas, "falta sensibilidad", "hay rampas por las que es imposible que suba una silla de ruedas".

Creen que las trabas burocráticas pueden dificultar la adaptación de los locales particulares.

Recomiendan facilitar por parte de la administración la construcción de las rampas de manera más ágil.

Como ya se ha comentado en otros apartados, el Ayuntamiento de Madrid tiene en marcha el Plan Madrid Incluye, 2014-2015, que contempla como uno de uno de sus objetivos prioritarios el lograr la accesibilidad universal a bienes, entornos y servicios.

SEGURIDAD E ILUMINACIÓN

Perciben la ciudad más insegura que hace unos años. "Las personas mayores somos presa fácil porque no podemos correr ni defendernos, por ello nos atacan más a nosotros".

El 34,8% considera Madrid una ciudad segura en general y le atribuye 5,77 puntos. En relación a sus calles, el sentimiento de seguridad aumenta hasta el 39,9% de las personas mayores encuestadas.



Diferencian entre generar alarma y generar mecanismos de prevención y, en este sentido, opinan que los medios de comunicación deberían dar al final de las noticias consejos de prevención que reduzcan el miedo y fomenten la seguridad subjetiva.

Comentan casos de tirones de bolsos, atracos a plena luz del día y describen como han sido víctimas de carteristas en los transportes públicos.

En relación a robos, la calificación de seguridad baja a 5,26 puntos y el porcentaje de personas satisfechas en este aspecto de la seguridad desciende a 23,3%.

Los expertos describen a las personas mayores como un colectivo vulnerable que está siendo objeto de robos y timos en la calle, pero que también los sufren en sus casas. Del mismo modo mencionan el trato inadecuado en la familia. Matizan que se ha mejorado mucho en el control de la delincuencia y que Madrid es una ciudad bastante segura, con pocos delitos violentos.

Dirigido a paliar estos problemas, la Policía Municipal de Madrid tiene en marcha el programa Participa en tu Seguridad: Envejecer seguro, cuyo objetivo es el de informar de la importancia de adoptar unas medidas básicas de autoprotección y formar en la adquisición de hábitos de comportamiento que les ayuden a desarrollar sus actividades cotidianas con mayor seguridad.

En general califican la presencia de policía como insuficiente e indican que por la noche prefieren no salir. Sugieren que se patrulle más por las calles y solicitan vigilancia en los barrios que consideran más peligrosos, y en las inmediaciones de los lugares que más frecuentan: parques, sucursales bancarias, cementerios, iglesias y centros de mayores.

Crean que la ciudad está convenientemente vigilada el 38,5% de las personas mayores encuestadas. En este sentido, hay que mencionar que la Policía Municipal está aumentando la presencia policial en las calles especialmente los fines de semana.

Es importante distinguir entre la percepción de seguridad que tienen en la ciudad y la valoración que hacen de la policía: el 74,8% de las personas mayores encuestadas creen que el servicio de policía es bueno y el 65,8% opinan que la policía se preocupa especialmente por las personas mayores.

Los expertos citan las siguientes propuestas de mejora: extrapolar a Madrid la experiencia piloto que se está desarrollando en Córdoba con la policía para seguridad de mayores. Realizar un seguimiento más riguroso de las denuncias por timos. Aprovechar las actividades de ocio y culturales dirigidas a personas mayores para realizar talleres o charlas sobre seguridad y hacerlas extensivas a las asociaciones de vecinos. Disponer de grupos específicos -veteranos de policía- para atender a personas mayores en las comisarías. En relación a esto último hay que mencionar el proyecto piloto "Nuestra experiencia vuestra seguridad", que está llevando a cabo en el barrio de Moratalaz, en el que un grupo específico de policías mayores de 58 años es quien atiende a las personas mayores de 65 años, lo que favorece el entendimiento y rompe la barrera intergeneracional.



Diferencian entre generar alarma y generar mecanismos de prevención y, en este sentido, opinan que los medios de comunicación deberían dar al final de las noticias consejos de prevención que reduzcan el miedo y fomenten la seguridad subjetiva.

En cuanto a la iluminación, todos juzgan que es mejorable, “se reduce el número de bombillas encendidas o dejan de mantenerse las farolas... son un peligro de caída y de otras cosas”. La iluminación obtiene una calificación de 6,45 puntos. Un 54,7% se muestra satisfecho con la iluminación de las calles de Madrid.

Los expertos aconsejan hacer un estudio del emplazamiento, orientación, altura y grado de iluminación de las farolas. Es probable que se ganara en eficiencia y en iluminación.

Los expertos aconsejan hacer un estudio del emplazamiento, orientación, altura y grado de iluminación de las farolas. Es probable que se ganara en eficiencia y en iluminación.

SEMÁFOROS Y PASOS DE CEBRA

Las personas mayores piensan que la vida en la ciudad sería más fácil si ellos no utilizaran de forma indebida estos sistemas de cruce y si los conductores fueran más respetuosos con los pasos de cebra, con la luz ámbar y con los límites de velocidad.

El número de pasos de cebra y de semáforos es suficiente. El problema es la duración de algunos semáforos y que la pintura blanca de los pasos de cebra es escurridiza.

El 64% considera suficientes los pasos de cebra (aunque con diferencias por zonas) y el 47,8% opina que son antideslizantes. En cuanto a los semáforos, el 73,5% los considera suficientes y el 54,2% piensa que el tiempo para cruzar es satisfactorio. Las puntuaciones que reciben todos los aspectos mencionados superan los 6 puntos.

Proponen que los semáforos tengan pantallita indicadora del tiempo disponible y adaptadores de ampliación del tiempo de cruce para personas con dificultades; y que los pasos de peatones se pinten con un material que agarre y prevenga peligros cuando llueve, en lugar del raspado mecánico que se está llevando a cabo y que provoca desniveles.

En relación a las mejoras propuestas hay que comentar que la regulación semafórica en Madrid se realiza intentando garantizar el principio de accesibilidad universal de las personas y su seguridad (0,5m/seg. y 50 nuevos avisadores acústicos/año) y de la fluidez del tráfico (no hay una planificación fija, varía dependiendo del flujo/horario). Ello no impide que se atiendan las sugerencias y reclamaciones que se reciben en relación con el tiempo de asignación para el cruce de semáforos concretos, aumentándolos cuando es posible, o realizando pequeñas adaptaciones de infraestructura (orejetas), ampliaciones de acera, medianas, o corrección de las alineaciones existentes para ajustar los tiempos de paso de peatones de forma más adecuada y mejorar la visibilidad en los mismos.

Ambos colectivos coinciden en, que si se quiere potenciar el uso de la bicicleta, se realicen campañas de educación vial.

Por último, mencionar que se está sustituyendo la marca vial de los pasos de peatones semaforizados tipo “pastillas y/o cebra” por marcas viales en ambos laterales tipo “dados” para reducir la pintura de la calzada, disminuyendo así la posibilidad de deslizamientos de peatones y/o vehículos. Actualmente el 83% de los pasos semaforizados ya está sustituido y está previsto continuar hasta completar el 100%.

CARRIL BICI

Los carriles bici son una buena solución para Madrid, pero comentan que no siempre están bien planificados: “Sales del garaje y te encuentras con él”, “los carriles bici se acaban de repente, es como si estuvieran a medias”, añaden que “no siempre es usado por los ciclistas y por los patinadores que, en ocasiones, circulan por la acera”. Pero reconocen que a veces son ellos los que no los respetan, “camino por él porque está mejor pavimentado”.

La señalización de los carriles bici la consideran correcta el 40,25%. Sin embargo, aspectos como su seguridad y el uso que hacen de ellos ciclistas y peatones reciben niveles de satisfacción inferiores al 35%.

Ambos colectivos coinciden en, que si se quiere potenciar el uso de la bicicleta, se realicen campañas de educación vial.

Cabe señalar que el Ayuntamiento de Madrid es consciente de que hay que continuar incidiendo en la realización de campañas coordinadas con la Dirección General de Tráfico en la formación en educación vial.

EDIFICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

Es uno de los aspectos mejor valorados de este tema. Opinan que en los edificios públicos las dotaciones para facilitar la movilidad han mejorado notablemente, pero que es un área fundamental en la que se tiene que seguir trabajando para que los edificios y locales de uso público sean todos accesibles, en especial los centros de salud y centros para mayores.

El nivel de satisfacción de las personas mayores encuestadas en aspectos como la accesibilidad, la dotación en zonas de descanso, la climatización y la presencia de baños adaptados, oscila entre el 52,4% y el 57,5%, alcanzando valores en algunas zonas superiores al 60%. Todos los aspectos, aunque no llegan al notable, superan los 6,5 puntos.

Los expertos coinciden en que se han dedicado muchísimos esfuerzos al tema y matizan que, salvo los edificios antiguos donde no se puede intervenir, está prácticamente todo adaptado. Señalan que los edificios ya nuevos se construyen pensando en la accesibilidad. Recordar los lo-

gros que se están consiguiendo con el Plan Madrid Incluye, 2014-2015.

En relación a los edificios y locales con servicios públicos de uso frecuente comentan como muchas sucursales bancarias carecen de rampas para salvar el escalón y tienen puertas de seguridad estrechas, además de ser imposible acceder a cajeros automáticos desde una silla de ruedas. Apuntan la necesidad de cuidar especialmente los lugares frecuentados por las personas mayores como, por ejemplo, las iglesias.

Para salvar los escalones de establecimientos públicos, sugieren que se cuente con rampas portátiles. Mencionan en el mismo sentido el caso de los colegios electorales.

Proponen que se centralice la recogida de sugerencias y quejas en los distritos municipales a fin de que se hagan llegar a los organismos correspondientes.



2

Transporte

El modelo de transporte desarrollado en Madrid apuesta por la movilidad sostenible, la accesibilidad y la vertebración del territorio.

El sistema de transporte público tiene cuatro grandes ejes: la red del metro y el metro ligero, las líneas de autobuses urbanos e interurbanos, la red de cercanías de RENFE y el servicio de taxis.

La red de metro, la quinta en la clasificación mundial en cuanto a extensión, conforma junto con los autobuses urbanos e interurbanos un denso entramado de líneas y estaciones que comunican todos los distritos entre sí y con los municipios y ciudades de su entorno.

La red de cercanías de RENFE conecta el municipio de Madrid con el aeropuerto y con los municipios limítrofes.

Además, existen 5 grandes intercambiadores que posibilitan la interconexión entre las distintas redes de transporte de manera rápida.

Las personas mayores de 65 años cuentan con un abono para el transporte con descuentos variables, pero que en todos los casos, supera con creces el 50%. Además, existe la Tarjeta Azul, título de transportes para personas empadronadas en Madrid mayores de 65 años y también para personas con un determinado grado de discapacidad y con ciertos requisitos económicos, a un precio más económico que el abono transporte.

La red de autobuses urbanos facilita la accesibilidad universal a personas con discapacidad física, cognitiva y sensorial. Son muchas las adaptaciones internas en los autobuses (piso bajo, rampas, plataformas para sillas de ruedas, información escrita y oral, avisos luminosos y acústicos, braille en pulsadores...), pero también las externas (señalización de las paradas en el pavimento, paneles con información escrita y oral de los autobuses disponibles y los tiempos de espera...).

Dentro del servicio de taxi, Madrid cuenta con una flota especial de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida, Eurotaxis, que cuentan con rampa para acceder en silla de ruedas.

Respecto al transporte privado, se han llevado a cabo una serie de medidas disuasorias para disminuir su uso, cabe destacar el Sistema de Estacionamiento Regulado (SER) y la peatonalización de algunas zonas.

Asimismo, desde el Ayuntamiento, a través del programa "BiciMAD", se está promoviendo el uso de la bicicleta como modelo de transporte limpio con una oferta de 1.560 bicicletas eléctricas de alquiler, disponibles para residentes y visitantes, distribuidas en 123 puntos estratégicos de la ciudad.

En relación a los factores que son determinantes para tener un envejecimiento activo, el transporte público es uno de los elementos que configuran el entorno físico de una ciudad y, como es evidente, repercute en la calidad de la movilidad.

Una red de transportes accesibles, en lo físico y lo económico, seguros y cómodos tiene una gran influencia en el bienestar social y mental de las personas mayores puesto que les facilita la participación plena en la vida de la comunidad.

En este tema se investiga la valoración que los ciudadanos hacen de los diferentes transportes públicos en cuanto a frecuencia, seguridad, tarifas, zonas de espera, accesibilidad, número de rutas, conducción... y la experiencia de los que utilizan transporte privado en relación a la señalización, zonas de carga y descarga, aparcamientos, etc.

ASPECTOS GENERALES

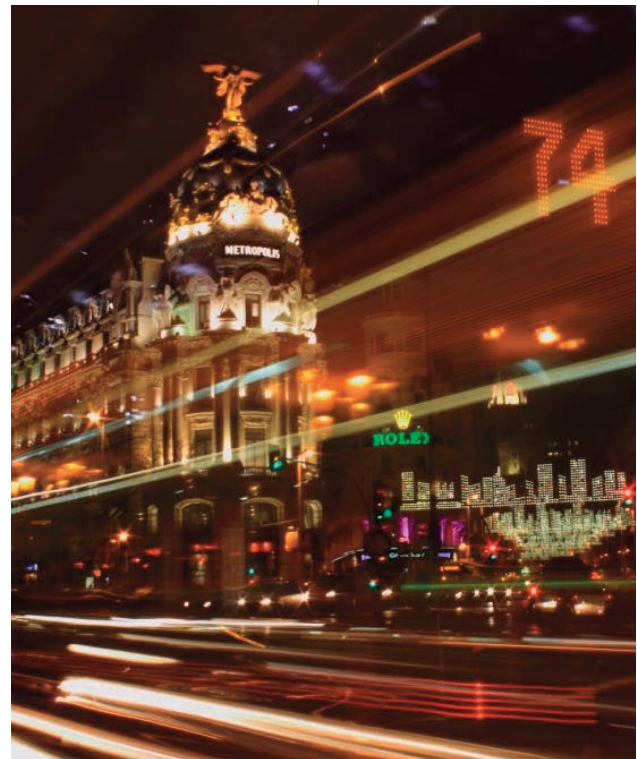
La oferta en transporte público se considera muy completa y es juzgada como uno de los puntos fuertes de la vida en Madrid.

Son muy conscientes de la inversión que se ha hecho en los últimos años para conectar los barrios con el centro de la ciudad y entre sí, y resaltan especialmente las bonificaciones para mayores y la instalación de rampas en autobuses (en la ciudad de Madrid el 100% de los autobuses urbanos son accesibles: tienen piso bajo, sistemas de inclinación y rampa de acceso).

El transporte público es, después de los bomberos, el servicio mejor valorado del estudio: el 75,4% de las personas mayores entrevistadas se declara satisfecha con los transportes públicos de la ciudad de Madrid y los califica con 7,09 puntos en una escala de 0 a 10.

El autobús es su medio de transporte predilecto puesto que en el metro tienen problemas de accesibilidad en las estaciones que no cuentan con ascensor. El problema que comentan con mayor frecuencia es la brusquedad de los movimientos, que achacan al tipo de conducción.

En relación al uso de transporte privado, señalan principalmente lo caras que les resultan las tarifas de los aparcamientos y la escasez de zonas en las que las personas que lo precisen puedan subir o bajar de los vehículos particulares con tranquilidad.



ASPECTOS CONCRETOS

AUTOBUSES

Consideran que dan muy buen servicio y los contemplan como algo propio y de su día a día: “El mío”, “mi línea”, “mi autobús”. En este sentido hay que mencionar que la Política de Accesibilidad que se lleva a cabo desde la Empresa Municipal de Transportes (EMT) se centra en varios ejes: accesibilidad en material móvil; accesibilidad en los sistemas de comunicación e información; realización periódica de Foros y Grupos de Trabajo; establecimiento de convenios, alianzas y colaboraciones con organizaciones; sesiones de formación y sensibilización interna y externa; y participación en proyectos sobre accesibilidad.

Se sienten satisfechos con la ubicación de las paradas, el número de líneas y la frecuencia de paso de los días laborables, salvo en las líneas que llevan a determinados hospitales de referencia desde el domicilio y la ausencia de parada cerca de algunos centros de mayores. En los fines de semana lamentan la eliminación de líneas y la reducción en las frecuencias.

Cabe señalar que el Departamento de Transporte Público Colectivo (DTPC) a través de reuniones de coordinación con el Consorcio Regional de Transportes (CRTM) determina la ubicación de las paradas teniendo en cuenta la localización de centros de salud y hospitales y bajo criterios de accesibilidad a los mismos.



Subrayan la ventaja del abono para mayores, de coste inferior al general, que “da la posibilidad de coger cuantos autobuses quieras por un precio ajustado” y de la tarjeta azul, para las personas con rentas más bajas, que es una prestación que obtiene una calificación excelente. Resaltan que si no fuera por estas circunstancias el precio del transporte les resultaría excesivo.

Respecto a las plazas reservadas, aunque con opiniones dispares, predomina la impresión de que la mayoría de la gente respeta estos asientos y, en su defecto, se levanta cuando se le solicita.

Algunos asientos, ubicados en una plataforma demasiado elevada, son de difícil acceso e inseguros en caso de frenada brusca. Los expertos aclaran que son los localizados encima de las ruedas y que su altura, por tanto, es insoslayable, pero que los asientos reservados para personas con movilidad reducida están ubicados próximos a la puerta de entrada y son accesibles.

Valoran de forma muy positiva la instalación de la rampa móvil, pero se quejan de varios aspectos relacionados con ellas: no se activa siempre que es preciso, pueden chocar con el borde inferior de las marquesinas de las paradas y ocasionalmente falla el mecanismo pese a que se realizan programas de mantenimiento preventivo y correctivo periódicos y exhaustivos en las mismas.

Señalan que las pantallas que indican el tiempo de espera son muy útiles y deberían extenderse a todas las paradas y dar información en tiempo real de circunstancias tales como retrasos previsibles por cortes de tráfico, accidentes, manifestaciones, etc.

Mencionan que las marquesinas son correctas, “aunque todavía hay demasiadas de poste”, y que es preciso que se haga el mantenimiento necesario porque algunas tienen desperfectos. Muestran preferencia por las que protegen de la lluvia. Inciden de nuevo, como en temas anteriores, en promover la educación ciudadana.

Los expertos señalan que en la actualidad se está procediendo al cambio y actualización de todas las marquesinas de la ciudad de Madrid introduciendo criterios de accesibilidad anteriormente inexistentes como reposabrazos en los bancos y apoyos isquiáticos en el interior de las mismas.

Todos coinciden en comentar que, en realidad, el único problema importante que se produce en los autobuses son las maniobras bruscas: “Acelerones, frenazos, excesiva velocidad en giro de rotondas”... y, “como los asideros no son accesibles porque están a una altura considerable”, hay alto riesgo de caídas; además “las paradas son muy breves, y conceden poco tiempo para descender del vehículo y para que el mayor que sube se acomode en su asiento”. En relación a la maniobra de subida y bajada de pasajeros, se aboga para que se acerque más el vehículo a la acera para facilitar la operación. También se refieren a problemas con la climatización, “poco adecuada a las necesidades de los pasajeros”.

Proponen como mejora que se diera formación a los conductores para concienciar en la vulnerabilidad de las personas mayores. La EMT, concienciada con los aspectos comentados, realiza formación continuada a sus empleados en temas relativos a accesibilidad y necesidades de personas con movilidad reducida. Así mismo, en los informes del DTPC sobre los proyectos de obras en vía pública se insiste en los radios de giro recomendados, anchura de carriles, dimensiones de dársenas, acceso a las paradas,...

En algún caso, las personas que participan en la investigación, denuncian problemas de acceso a personas con andador no plegable. En este sentido, reseñar que en fecha reciente ha sido aprobado el acceso con este elemento.

Consideran los autobuses interurbanos poco accesibles y son partidarios de ampliar el número de minibuses para zonas con calles estrechas.

Subrayan la ventaja del abono para mayores, de coste inferior al general, que “da la posibilidad de coger cuantos autobuses quieras por un precio ajustado”

La satisfacción con los autobuses urbanos es muy elevada: las personas mayores encuestadas se muestran satisfechas con los aspectos preguntados (frecuencia, horario, señalización, trato, comodidad, climatización) en porcentajes entre el 65% y el 71,6% y otorgan calificaciones en torno a 7 puntos.



Por último, una amplia mayoría de personas mayores relata que han sufrido sustracciones por parte de carteristas en los autobuses que utilizan habitualmente.

La satisfacción con los autobuses urbanos es muy elevada: las personas mayores encuestadas se muestran satisfechas con los aspectos preguntados (frecuencia, horario, señalización, trato, comodidad, climatización) en porcentajes entre el 65% y el 71,6% y otorgan calificaciones en torno a 7 puntos.

Los aspectos que obtienen una satisfacción menor son el precio, con el 50,1%, y el respeto a las plazas reservadas, con el 48,7%.

La opinión de los expertos corrobora los comentarios vertidos por las personas mayores en cuanto a la conducción: "Las personas mayores se caen muchas veces por los frenazos y arranques bruscos". "Se ha trabajado mucho en este sentido pero hay que seguir incidiendo en este tema".

En relación a los asientos reservados, piensan que "cada vez hay más mayores y las mismas plazas reservadas en los autobuses, quizá habría que plantearse el ampliarlas".

Es importante señalar las mejoras que se están produciendo en la accesibilidad de los autobuses interurbanos e incidir sobre las realizadas en los autobuses urbanos en relación a los asientos, la señalización de parada solicitada, la iluminación, y la ubicación de carritos, sillas de ruedas, etc., de los nuevos autobuses: se ha ampliado la plataforma central respecto a lo marcado en normativa, en gran parte de la flota, para compatibilizar el uso de personas en sillas de ruedas y coches de niño, y se continuará realizando dicha ampliación.

Hay que destacar que consideran la señalética de los intercambiadores muy mejorable: "Tendría que tener referencias sobre las áreas de destino y origen del usuario".

EL METRO

Consideran que la red es excelente en cuanto a conexiones con todos los puntos de la ciudad. Además lo consideran un transporte limpio y puntual.

En torno al 70% de las personas mayores encuestadas denota satisfacción con casi todos los aspectos preguntados. Las calificaciones oscilan entre 7,10 y 7,29 puntos en casi todas las cuestiones.

No obstante, apenas lo utilizan porque estiman que no es un medio idóneo ni para personas mayores ni para personas de cualquier edad con movilidad reducida: los accesos no están adaptados, especialmente las estaciones más antiguas que carecen de ascensor, y en los interiores de las estaciones hay muchos tramos de escaleras sin rampas.

En las estaciones adaptadas denuncian que los ascensores están estropeados a menudo y las escaleras mecánicas se averían con frecuencia.

El porcentaje que opina que es satisfactorio para personas con discapacidad y/o personas mayores se sitúa en el 50%.

Proponen mejorar la accesibilidad en este medio de transporte.

Muestran desacuerdo ante la decisión de cerrar bocas de metro y defienden que se vuelva a estudiar caso por caso.

En otro orden de cosas, comentan que en el Metro se deberían instalar aseos públicos, "aunque sea un aseo unisex".

El último aspecto importante a reseñar es que la desaparición de las figuras del taquillero y del vigilante de estación genera sensación de desvalimiento e incluso de miedo a no poder recibir asistencia en caso de necesidad.

TAXI

Les gustaría contar con bonificaciones en este medio de transporte, porque a veces tienen que recurrir a ellos para sus desplazamientos.

Citan especialmente el caso del Eurotaxi, medio de transporte que tiene previsto aumentar en 2015 su flota de taxis adaptados de 100 a 300 mediante la Convocatoria para la Concesión del Régimen Especial de las Licencias de Taxi que adscriban vehículos adaptados (Eurotaxis).

Aunque en relación al precio de los taxis sólo el 25,8% de los encuestados lo considera conveniente, en el resto de aspectos (comodidad, número suficiente, climatización, señalización, trato y accesibilidad) la satisfacción se sitúa en porcentajes que oscilan entre el 62,1% (accesibilidad para personas con discapacidad) y el 71,4% (comodidad). Las puntuaciones varían entre 6,90 y 7,38 puntos, a excepción del precio que lo califican con 5,52 puntos.

EXPERIENCIA CON EL TRÁFICO Y A LA HORA DE CONDUCIR VEHÍCULO PRIVADO

En general las personas mayores no conducen su propio vehículo en Madrid.

El tema que más comentarios suscita es el de los aparcamientos:

- ▶ Los consideran caros y creen que sería conveniente que hubiera tarifas especiales para las personas mayores. Sólo el 24,1% considera su precio adecuado.
- ▶ Otro aspecto es el de los ascensores, "no indican si tienen o no ascensor, lo cual es un gran inconveniente para las personas que no pueden subir las escaleras. Por otro lado, en el caso de tener





el ascensor, no siempre se señala dónde está". El 52% opina que la señalización es clara.

- ▶ En relación a la cercanía de los parkings a los espacios de uso más habitual, por ejemplo los centros de salud, opinan que: "Los centros de salud no tienen parking. Cada vez que yo tengo que llevar a mi madre al médico nos toca dar vueltas y aparcar lejos, con las dificultades que ella tiene para andar".

Sólo el 38,2% cree que hay parkings en la ciudad en número suficiente.

- ▶ Sugieren que debería haber plazas reservadas para las personas de edad.
- ▶ En cuanto a las plazas de parking para personas con discapacidad física, señalan que no contemplan suficientemente la necesidad de mayor espacio para operar con sillas de ruedas o muletas. Sólo el 38,6% opina que los parkings son accesibles a personas con discapacidad.

Un asunto que les preocupa es que las multas de tráfico puedan descontarse de la pensión "las descuentan directamente de la pensión, con los correspondientes intereses de demora".

Respecto a la circulación, quienes se desplazan en bicicleta, se quejan del escaso respeto de los automovilistas que aparcan en segunda fila, realizan maniobras peligrosas sin tener en cuenta la presencia del ciclista y de los ciclistas que circulan a gran velocidad.

En relación a los cursos de educación vial, consideran que son importantes e instan a que se mantenga esa actividad.

Los expertos consideran Madrid como una ciudad complicada para que conduzca una persona con edad avanzada.

Comentan éstos que las zonas para dejar y recoger pasajeros es un tema a mejorar. "Es muy complicado pararte en Madrid a dejar o a recoger a alguien", "de carga y descarga de mercancía hay una en cada esquina y de personas, no hay". En este sentido, hay que mencionar las actuaciones, realizadas y en curso, en el Plan Madrid Incluye 2014-2015 en el que está previsto añadir 600 nuevas reservas de espacio a las 800 existentes para vehículos de personas con movilidad reducida.

Respecto a los parquímetros, creen que no son fáciles de utilizar para todos, "deberían haber sido testados en amigabilidad para todas las colectividades antes de su instalación".

Por último, opinan que también el tema de la señalización general de la calle es un aspecto a corregir, "no tanto porque no se puedan leer, sino porque o no existen o no son suficientemente visibles".

VIVIENDA

Todos los aspectos relativos a la accesibilidad a la vivienda; la comodidad dentro del hogar; el sentimiento de seguridad, tanto en el interior como en el entorno inmediato; el precio; las ayudas para rehabilitar; la facilidad para tener plaza en una residencia si la persona mayor lo necesita y lo desea; etc., forman parte de las características claves del entorno físico de la ciudad que son determinantes para disfrutar de un envejecimiento activo.

ASPECTOS GENERALES

La mayoría de las personas mayores viven en casas antiguas que están deficientemente adaptadas a una situación de movilidad reducida. Si a esto se suma el contar con escasos recursos económicos, nos podemos encontrar en Madrid con personas mayores viviendo solas, en pisos sin ascensor, con sus necesidades diarias precariamente cubiertas, aisladas, y que apenas salen a la calle.

En relación a las subvenciones y ayudas para rehabilitar y dotar de equipamientos accesibles a las viviendas, la desinformación de las existentes, las quejas por las demoras en el cobro y la disminución en los presupuestos son generales.

ASPECTOS CONCRETOS

ACCESIBILIDAD

Las viviendas donde habitan las personas mayores, en su amplia mayoría, **no son accesibles ni en su interior ni en el exterior:** escaleras en los portales, ausencia de ascensor, descansillos mínimos, pasillos angostos, puertas estrechas, bañeras en lugar de platos de ducha, etc., aunque indican que los barrios madrileños de nuevo diseño cumplen con la normativa en cuanto a dotación de rampas, ascensores, anchura de puertas, etc.

Concedoras del problema mencionado, las distintas Administraciones (central, autonómica y local) conceden subvenciones y ayudas en diversas áreas de adecuación arquitectónica y rehabilitación,

Como propuesta de mejora declaran que “deberían proporcionar ayudas y subvenciones reales y rápidas para instalar ascensores en viviendas con muchos vecinos mayores”.



tanto en el interior de la vivienda como en la finca, para favorecer la accesibilidad, la movilidad y la autonomía de las personas mayores: instalación de ascensores, rampas, eliminación de barreras, aislamientos acústico y térmico, etc.

En relación al interior de las viviendas, los aspectos más mencionados son la adaptación del baño y de las puertas. Hay quejas generalizadas sobre las denegaciones de subvención para sustituir bañera por plato de ducha con agarradores. Otro problema son las puertas, su anchura no es la adecuada y no caben las sillas de ruedas: “Tienen que levantarse las personas afectadas y pasarla con un andador”.

En torno al 32% de las personas mayores encuestadas se declara satisfecha con la adecuación a sus necesidades, en cuanto a diseño, servicios y equipamientos, del interior y el exterior de sus viviendas.

En los bloques en los que, por razones estructurales, es imposible instalar ascensor las personas mayores o se ven obligadas a cambiar de domicilio, perdiendo la vinculación con el barrio, o “hay gente mayor condenada a no salir de su casa”. Valoran que existan ayudas para colocar ascensores en el exterior de los edificios.

La instalación en los portales de rampas o plataformas para subir o bajar a personas con dificultad para utilizar las escaleras, no debería depender de la voluntad de los copropietarios. Piensan que debería haber alguna forma de obligar a pagar al vecino que no quiera y proporcionar medios económicos al que no pueda.

Comentan que este tipo de obras es de coste elevado y las ayudas escasas o inexistentes y se quejan de la falta de compromiso de la Administración en el abono de las subvenciones convenidas.

Sólo el 18,1% de las personas mayores estiman que hay suficientes ayudas por parte de la Administración para hacer sus viviendas más adecuadas y accesibles. Este porcentaje desciende al 14,4% en relación a las ayudas a las comunidades de vecinos. Otorgan a ambos aspectos 5,21 y 5,12 puntos, respectivamente, en una escala del 0 a 10.

Como propuesta de mejora declaran que “deberían proporcionar ayudas y subvenciones reales y rápidas para instalar ascensores en viviendas con muchos vecinos mayores”.

Sienten que les falta información sobre prestaciones y ayudas disponibles; y hay quejas generalizadas en la multitud de documentación a presentar para solicitar cualquier subvención o servicio. **Se pide que haya un órgano que asesore y ayude a las personas mayores.** Consideran que la mayoría de los trámites se van orientando a que sean resueltos telemáticamente y entre las personas mayores la dificultad para poder solventar estos trámites es máxima: tamaño de la letra, conceptos descritos difíciles de entender, etc. Se percibe desconocimiento de la existencia de las Oficinas de Información y Asesoramiento para solicitar las ayudas en las Áreas de Rehabilitación.

Otra idea sería promocionar los programas en los que se cambia el piso por una casa en una “ciudad de personas mayores” adaptada y con cuidadores profesionales o no, dependiendo de las necesidades.

Es interesante hacer una mención del Programa de Atención a Personas Mayores de 65 años propietarias de viviendas inadecuadas. Este Programa facilita viviendas, adaptadas o sin barreras arquitectónicas, a personas mayores con movilidad reducida que residan en casas de su propiedad con barreras que impiden su autonomía.

EL PRECIO DE LA VIVIENDA

La vivienda, tanto de venta como de alquiler, es cara y los gastos ligados a ella (calefacción, agua caliente, impuestos, etc.) han sufrido un gran incremento y son difíciles de afrontar para las personas mayores con pensiones reducidas.

El Consistorio de Madrid, muy preocupado por los aspectos comentados, tiene en marcha a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMSV) y el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana una Red de Viviendas Solidarias con 400 alojamientos destinadas a prevenir y atender las situaciones de riesgo de exclusión residencial y social, en la que se encuentran muchas familias ante la pérdida de su vivienda, bien por desahucio hipotecario o bien por impago de alquiler. También, y desde hace dos años, la EMVS está procediendo a la renovación y revisión de los contratos de alquiler de su patrimonio de viviendas. La renta a pagar por las personas mayores con pensiones más bajas es siempre inferior al 20% de sus ingresos.

Así mismo, existe una convocatoria de ayudas a la sostenibilidad y eficiencia energética y está previsto continuar con el Servicio de Ahorro Energético y Rehabilitación iniciado en 2014 para información y apoyo a ciudadanos, comunidades, entidades, etc.

No obstante, el nivel de satisfacción en relación a la información sobre la cantidad de viviendas públicas disponibles y a la existencia de opciones de viviendas adecuadas y accesibles, no alcanza el 20% de las personas mayores encuestadas.

Por último, comentan que es necesario proteger al mayor ante situaciones de desahucios.

SEGURIDAD DENTRO DE LA VIVIENDA

Se sienten seguros en casa, al margen de hechos muy puntuales como los timos de falsos inspectores del gas y los atracos en portales que se han producido últimamente.

En relación a los abusos y fraudes en temas de consumo que en ocasiones sufren las personas mayores, la Oficina Municipal de Investigación de Consumo, creada en 2010, dirige investigaciones y promueve actuaciones para proteger y defender a quienes hayan visto afectados sus intereses como consecuencia, por ejemplo, de prácticas de venta a domicilio agresivas que les inducen mediante engaño a adquirir compromisos económicos y a impedirles que puedan anular los contratos suscritos.

Los expertos, no obstante, alertan también sobre otra tipología de situaciones de riesgo en el hogar. “Las personas mayores no son conscientes del riesgo de accidentes en el domicilio: usan las estufas para secar la ropa, se tropiezan con alfombras... No podemos olvidar que las caídas también se producen en casa”.

Proponen que una buena práctica sería que profesionales como los bomberos les visitaran para orientarles e informarles sobre las carencias que tienen sus viviendas y continuar con el programa de charlas específicas sobre seguridad y autoprotección que imparte la Policía Municipal.

Los profesionales de Servicios Sociales también tendrían cabida en esta propuesta: los bomberos podrían formar a los operadores de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) y al personal del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) sobre riesgos relacionados con accidentes domésticos. “Sería bueno formar a personas que tienen un contacto muy diario con las personas mayores y que van a poder transmitirles lo aprendido”.

“La prevención tiene que ser una cosa práctica, muy interactiva. Por eso la formación tiene que ser muy directa, como la propuesta de formar a los profesionales o, como ya se hace en la actualidad, a los propios mayores desde los centros de mayores. Las campañas televisivas sobre temas preventivos también son muy útiles”.



RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL

El respeto que muestra la sociedad hacia sus vecinos más mayores y el grado de reconocimiento, facilitadores de su inclusión en la vida de la comunidad, están relacionados con los factores sociales que afectan a la participación y el bienestar mental. Es decir, son determinantes para ayudar a un envejecimiento activo.

Aspectos como sentirse reconocido y aceptado, vivenciar que se es valioso y, por tanto, percibir que la comunidad cuenta con su opinión y experiencia, y frecuentar relaciones sociales, son condiciones importantes a lo largo de toda la vida, pero adquieren en la etapa de la vejez una significación aún más relevante. Es entonces cuando es más necesaria una red de apoyo sólida, y duradera, que ayude a superar circunstancias de vulnerabilidad y evite sentimientos de soledad y aislamiento tan frecuentes en muchos casos.

En este tema se investigan las actitudes, el comportamiento y los mensajes de otras personas, y de la comunidad en su conjunto, hacia las personas mayores.

ASPECTOS GENERALES

Las personas mayores participantes en la investigación se refieren al respeto que perciben por parte de la sociedad bajo dos vertientes que es necesario distinguir: reconocimiento como colectivo y respeto como individuo.

Existe por un lado la “etiqueta mayores”, donde la sociedad engloba al colectivo como grupo homogéneo, “invisible” y de “escasa utilidad”; y por otro lado, la realidad personal de cada uno de ellos, que es heterogénea y depende del sexo y los roles asignados, de la edad, del barrio donde viven, de sus relaciones familiares, de su formación y de su nivel de autonomía, entre otras cosas.

El análisis de la información obtenida pone de manifiesto que las personas mayores no se sienten ni reconocidas ni valoradas como colectivo y piensan que no se cuenta con ellas y no se les incluye en las actividades de la comunidad, aunque tengan la oportunidad de expresarse y participar en asuntos de su interés y de la ciudad a través del Consejo Sectorial de Personas Mayores, de los Consejos Territoriales de los distritos y de las consultas ciudadanas.

Creer que envejecer está mal visto y que la vejez no es un estado deseable. Sin embargo, a título personal, son tratados con respeto y amabilidad en sus necesidades del día a día.

En relación al nivel de convivencia que hay con otras generaciones, manifiestan que sería deseable que se fomentaran actividades que lo posibilitaran en lugar de sentir que se les segmenta como grupo de edad.

En relación al nivel de convivencia que hay con otras generaciones, manifiestan que sería deseable que se fomentaran actividades que lo posibilitaran en lugar de sentir que se les segmenta como grupo de edad. La opinión de los expertos ratifica lo anterior: “Hay servicios muy específicos para ellos y habría que integrarlos en una interrelación social con otros grupos de población”, “tenemos que evitar el crear guetos”.

A nivel familiar, debido a las distancias de una gran ciudad y al ritmo de vida, las relaciones con los miembros de la familia son escasas, dando lugar a sentimientos y situaciones de soledad. Comentan como en los últimos años han pasado a ser, en muchos casos, el sostén económico de su familia.

ASPECTOS CONCRETOS

RESPECTO

Identifican respeto con amabilidad y prestación de ayuda en la resolución diaria de sus dificultades y necesidades y, aunque en principio el grado de consideración con que son tratados no concita acuerdo, **en general acaban por reconocer que reciben asistencia y son tratados con educación**, “es cierto que hay jóvenes que no respetan al mayor, pero también los hay que sí son respetuosos, del mismo modo que hay mayores groseros”.

Distinguen entre las actitudes y comportamientos en su barrio y en el resto de la ciudad, y entre jóvenes y mayores de cincuenta años. Opinan que en las personas de “cincuenta para arriba” se suele encontrar más consideración. Con respecto a la vecindad, las actitudes de amabilidad, respeto y prestación de ayuda, varían de unos barrios a otros. Depende mucho del ritmo del barrio y de que se sigan manteniendo las relaciones de conocimiento entre vecinos conseguidas a lo largo de toda una vida y de la presencia de nuevos vecinos, algunos de diferentes culturas.

Resaltan que, en ocasiones, no se sienten atendidos de forma educada en algunos lugares públicos, aunque reconocen que “a veces, la culpa es del propio mayor, que no reivindica bien sus derechos”.

Como causas que inciden en el deterioro del respeto citan la educación recibida (también por el mayor), la falta de comunicación y la ausencia de escucha entre generaciones. “La educación es buena para todos: estamos obligados a ser educados siempre, seamos mayores o no”. En este sentido hay que mencionar el programa de convivencia intergeneracional entre personas mayores y estudiantes universitarios “Convive” que, al fomentar la comunicación entre mayores y jóvenes, facilita el respeto, el reconocimiento y la inclusión de las personas mayores.

Coinciden en señalar la importancia de educar desde la infancia en el respeto a las personas mayores y señalan que las abuelas y abuelos que recogen y llevan a sus nietos al colegio podrían proporcionar una buena educación en este sentido.

RECONOCIMIENTO

Lamentan que la sociedad se incline a considerarles de “escasa utilidad” y “molestos” en oposición al papel de transmisores de conocimientos del cual disfrutaban antes. Su imagen está tan estereotipada y desvalorizada que falta habilidad para tratar con ellos y se les “tutoriza como a niños torpes” sin respetar su diversidad ni tener en cuenta su opinión.

La valoración de la imagen (sin estereotipos) que hacen de ellos los medios de comunicación recibe una puntuación de 5,99. El 39,7% está satisfecho con la misma.

Sienten que la sociedad no reconoce su capacidad en cuanto a conocimientos profesionales ni a experiencia de vida y manifiestan actitudes reivindicativas y proactivas: “Los mayores se tienen que dar a valer, también a respetar, concienciarse de que, a pesar de su edad, pueden estar perfectamente a nivel físico y mental y, en consecuencia, seguir participando de la vida, viajes, etc.”. “Tienen que hacerse escuchar y ser conscientes de que constituyen una fuente de conocimiento”. “El mayor ha de cuidar su personalidad, atractivo, carácter testimonial, no limitarse a vegetar”. “El problema está en que los jubilados, que constituyen una fuerza numerosa en la sociedad, no están unidos (aunque mencionan que hay asociaciones de enfermos, discapacitados, etc.); de otra manera, tendrían un gran poder y entonces ya verías tu sí si nos reconocen...”.



Es preciso mencionar la campaña “Escucha, aprende y valora a los mayores”, campaña de sensibilización puesta en marcha en 2014 por el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Especial Caja Madrid.

Destacan que las personas con discapacidad, como colectivo, sí que han ganado reconocimiento con los años en el imaginario ciudadano.

Sólo el 28,8% de las personas mayores sienten que se les reconoce por su experiencia y aportación a la sociedad, evaluando dicho aspecto con 5,49 puntos.

Los expertos coinciden en que es necesario mejorar y revalorizar la imagen de la persona mayor. Reconocer el potencial de soporte social que representan: aportan sus pensiones para mantener a familiares en paro, ejercen como cuidadores de los nietos si los hijos trabajan, contribuyen con su tiempo y su experiencia laboral en trabajos de voluntariado, etc. “Es necesario concienciar de la importancia de los mayores para la sociedad”.

En este sentido hay que comentar el reconocimiento que hace el Consistorio de su experiencia y valor a través del fomento de labores de voluntariado, como por ejemplo: el actuar de guías en museos y la realización de múltiples talleres y actividades en los Centros Municipales de Mayores por parte de personas mayores voluntarias.

Por último, es preciso mencionar la campaña “Escucha, aprende y valora a los mayores”, campaña de sensibilización puesta en marcha en 2014 por el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Especial Caja Madrid, en distintos espacios publicitarios de la ciudad (metro, autobuses, mobiliario urbano...) con el objetivo de difundir, proyectar en positivo y poner en valor la imagen de las personas mayores.

INCLUSIÓN

Como consecuencia de la falta de reconocimiento no sienten que la sociedad les incluya de forma integrada y en positivo. Se les tiene en cuenta, pero como colectivo segregado.

Consideran que la gran ciudad los trata como si fueran anónimos, “transparentes”, en contraposición a los pueblos, donde su participación es valorada y buscada. “Se invisibiliza a las personas mayores, no se programan los actos o eventos pensando en ellas”. “Los mayores afean, desprestigian...”.

Se añade que las personas de edad han sido “arrinconadas”. Dicha afirmación es ilustrada con un ejemplo: “Cuando el mayor va solo o acompañado por su cónyuge a una gran superficie comercial recibe diferente trato que cuando acude con sus hijos, a quienes el dependiente se dirige ante preguntas o solicitudes planteadas por los propios mayores”. Esta misma circunstancia se aprecia en la realización de gestiones varias. Todo ello les confirma la convicción de que carecen ya de peso como personas, tanto si ocupan su tiempo en un centro especializado como si continúan ejerciendo algún papel activo.



No obstante, también se escuchan voces críticas con sus propias actividades: “Los mayores no quieren a otros”. “Tendemos a agruparnos y a aislarnos, es nuestra asignatura pendiente”.

El 30% de las personas mayores encuestadas piensa que se les incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afectan y evalúan este aspecto con 5,39 puntos.

Los expertos distinguen a las personas mayores activas y autónomas, que participan en toda la oferta de servicios de la ciudad, de las dependientes, a las que hay que cuidar especialmente puesto que son las que se sienten más solas y necesitadas de inclusión.

Hay que hacer un esfuerzo para diseñar actividades integradoras y no segmentadas.

En los Espacios de Igualdad municipales en ocasiones se diseñan actividades específicas para personas mayores, pero hay muchos talleres en los que, sin ser específicos para ellos, las mujeres mayores de 60 años están integradas, por ejemplo en las actividades de ejercicio físico, que ofrecen una oportunidad para el empoderamiento de las mujeres mayores.

ACTIVIDADES INTERGENERACIONALES

Piensan que la integración generacional debería mejorar. Opinan que son escasas las ocasiones de relacionarse con colectivos de otras edades y valoran con mucho agrado los momentos en que sucede.

El 48,1% percibe que puede participar en todos los eventos públicos porque no se les discrimina por su edad, aunque sólo el 34,6% opina que se ofrecen actividades intergeneracionales donde compartir experiencias y conocimientos.

En los Espacios de Igualdad municipales en ocasiones se diseñan actividades específicas para personas mayores, pero hay muchos talleres en los que, sin ser específicos para ellos, las mujeres mayores de 60 años están integradas, por ejemplo en las actividades de ejercicio físico, que ofrecen una oportunidad para el empoderamiento de las mujeres mayores.

Describen cómo se va perdiendo la relación intergeneracional, sobre todo en el ámbito vecinal, donde cada vez más frecuentemente nuevos habitantes van ocupando los pisos vacíos y con los que, debido a los nuevos hábitos, no se mantiene mucho contacto. Además, la paulatina desaparición del comercio de proximidad, lugar de encuentro habitual para muchos de ellos, ha reducido sus momentos cotidianos de relación.

Refieren que Madrid no es una ciudad, a diferencia de muchas otras, en que haya unas fiestas que sean comunes para toda la ciudad y en las que participen todos los ciudadanos. En este sentido, el barrio no es una excepción: las actividades culturales o festivas son limitadas, "siempre más o menos las de siempre y parceladas por edades". Perciben que son mínimas las programadas para que disfruten todos juntos.

Juzgan de forma muy positiva las oportunidades que fomentan la convivencia con personas de otras edades y aportan ejemplos de actividades como natación y gimnasia en algunos polideportivos, actividades culturales como el teatro, intercambio de experiencias laborales, voluntariado, etc. en las que son partícipes personas de diferentes edades.



Una de las iniciativas más interesantes en cuanto a intercambiar conocimientos y experiencias tiene que ver con la impulsada desde SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), asociación sin ánimo de lucro en la que sus voluntarios son profesionales cualificados jubilados, prejubilados o en activo que, con espíritu altruista, ofrecen su experiencia y conocimientos en gestión empresarial a quienes lo necesitan.

Sugieren como propuesta de mejora que se aprovechen los locales y actividades municipales para impulsar las relaciones intergeneracionales, sirvan de ejemplo las actividades que se están llevando a cabo entre usuarios de Centros de Día y jóvenes y escolares de los distritos (Programa intergeneracional "Raíces y Alas" y Huerto ecológico, entre otras). Por último, proponen mejorar los canales de información para conocer cualquier actividad que se promueva desde las Administraciones.

Los expertos coinciden con lo expresado por las personas mayores y sugieren reconvertir los centros de mayores en lugares de encuentro: "Deben abrirse a la sociedad, yo los convertiría en centros socioculturales o culturales, abiertos a todo el mundo sin perjuicio de que exista una sala para los mayores que quieran jugar a las cartas". "Se trata de normalizar la situación de las personas mayores: derribar las barreras que impiden su inclusión y participación, porque la verdad es que los mayores no están por ningún sitio, sólo donde esperas encontrarlos como, por ejemplo, en sus centros". "Sectorizar no es bueno. Nos pasamos la vida haciendo cosas para segmentos de la población y no sé

Madrid no es una ciudad, a diferencia de muchas otras, en que haya unas fiestas que sean comunes para toda la ciudad y en las que participen todos los ciudadanos.



hasta qué punto es bueno... Algunas actividades deben ser diferentes, pero, en general, debemos potenciar actividades comunes".

Concluyen que las ofertas de actividades para personas mayores no han de reducirse a las programadas en sus centros, aunque se reconoce que funcionan muy bien, sino ampliarse también a los espacios abiertos compartidos. Proponen como ejemplo instalar en los parques las zonas

Es preciso mencionar la campaña “Escucha, aprende y valora a los mayores”, campaña de sensibilización puesta en marcha en 2014 por el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Especial Caja Madrid.

de columpios junto con los aparatos de gimnasia y las mesas de ajedrez. Mencionar, como muestra de actividad que se lleva a cabo en la actualidad en espacios exteriores, los Encuentros Intergeneracionales para la práctica de Ejercicio Físico al Aire Libre (iniciativa emprendida entre la Subdirección General de Mayores y la Subdirección General de Educación y Juventud del Ayuntamiento).

Por último, también son reseñables las actividades mixtas intergeneracionales que se hacen en los espacios de alta diversidad cultural y que se llevan a cabo por la Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración con el objetivo de fomentar la convivencia.

FAMILIA

El 87% de las personas mayores consideran a la familia como su principal apoyo y el 79% se sienten valorados por ellos.

No obstante, en los grupos de discusión de personas mayores, se indica que las personas mayores se sienten muy solas. Ahora bien, no puede omitirse que la realidad anterior convive también con la de familiares que están realizando una labor de cuidado con sus progenitores mayores muy generosa y entregada.

Los que tienen familia señalan los horarios de trabajo y las distancias como impedimento para que los hijos les visiten con más frecuencia, pero también aluden al “egoísmo”, egoísmo que suele ocultarse de cara al exterior, para, por el contrario, “ensalzar” las virtudes de los hijos ante otras personas en igual situación.

Destacan el cambio de roles que la crisis ha provocado en muchos casos: personas mayores que pasan de “ser una carga” a ser el soporte económico de sus hijos/as y nietos/as. Esto provoca en ellos un sentimiento doble: “Orgullo de poder ayudar a mis hijos” y “temor y angustia” por ser de nuevo, a edades avanzadas, los responsables del sustento en el hogar.

Los expertos alertan de que debido a lo limitado de los recursos, las personas mayores que ayudan a sus familias no solo han dejado de participar en salidas recreativas y actividades deportivas, sino que además, con cierta frecuencia, “han cambiado sus hábitos nutricionales y no pueden invertir en bienes necesarios como medicinas, prótesis, pañales, audífonos...”.

Sensibilizado con el problema mencionado, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha el proyecto para personas mayores con responsabilidades familiares sobrevenidas (colaboración entre la Subdirección General de Atención Social Primaria y la Cruz Roja Madrid) dirigido a facilitar respuestas integradas y eficaces a sus necesidades sociales y prevenir situaciones de exclusión social de las personas mayores y de las familias que dependen económicamente de ellos.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Madrid es, con más de 45 museos, una verdadera ciudad de arte y cultura. Los 3 grandes, o el "triángulo" de los Museos de Madrid: el Prado (una de las más importantes pinacotecas del mundo), el Reina Sofía y el Thyssen-Bornemisza se encuentran en el Paseo del Arte.

Cuenta, asimismo, con 50 salas de teatro, tanto públicas como privadas; más de 60 cines o salas de proyección; 47 bibliotecas públicas, de las que 31 dependen del Ayuntamiento, así como numerosas bibliotecas especializadas entre las que cabe destacar la Biblioteca Nacional; y 113 salas de conciertos entre las que se distinguen el Teatro Real, especializado en ópera, y el Auditorio Nacional.

Esta oferta se ve completada con una amplia y variada opción gastronómica, numerosos locales nocturnos, el parque de atracciones, el zoológico, etc. que hacen que los ciudadanos de Madrid y los visitantes que acuden a la ciudad puedan disfrutar de una amplia y variada propuesta, tanto pública como privada, de ocio, deporte y cultura.

Con este propósito el Ayuntamiento de Madrid complementa la oferta existente, tanto la privada como la ofrecida por otros niveles de la Administración, gestionando casi un centenar de centros culturales y bibliotecas ubicados en todos los distritos, junto a módulos de extensión bibliotecaria en el metro (Bibliometro) o en otros locales de acceso público (Bibliored), 13 escuelas municipales de música y danza y 89 centros municipales de mayores con actividades específicas para ellos.

En todas las actividades públicas los mayores de 65 años se benefician de una bonificación.

En cuanto al fomento del deporte, Madrid abriga una gran dotación de equipamientos y unidades deportivas presentes en todos los distritos: dispone de múltiples instalaciones que permiten la práctica de deportes variados, cuenta con campos de fútbol, piscinas climatizadas, piscinas al aire libre, pistas de tenis, salas de musculación, pistas de squash, rocódromos y campos de golf, entre otras. No debemos olvidar también la existencia de múltiples parques y espacios verdes donde desde el Ayuntamiento de Madrid y otras administraciones públicas se fomenta la práctica de ejercicio físico.

Madrid cuenta también con tres complejos deportivos donde acoger grandes competiciones y pruebas internacionales: el Complejo Deportivo Madrid Caja Mágica, el Pabellón Multiusos Casa de Campo y el Palacio de Deportes.

Las actividades de ocio conllevan un efecto positivo en la autoestima y en la salud tanto física como mental y, en consecuencia, contribuyen a prevenir situaciones de dependencia y a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Participar en actividades organizadas y en asociaciones; relacionarse con amigos, familia y vecinos; interactuar con otras personas; compartir

el tiempo libre; realizar ejercicio físico; y desarrollar nuevos conocimientos; influye en el desarrollo personal y en la integración social.

En este tema se analizará el tipo de actividades en las que participan: educativas, culturales, recreativas, deportivas o espirituales; los lugares que frecuentan para ello; las personas con quienes las comparten y realizan; el interés que despierta en ellos la oferta que tienen a su alcance; la accesibilidad y precios de las mismas; y los canales por los que se informan.

ASPECTOS GENERALES

En palabras de uno de los participantes: “La accesibilidad no solo tiene que ver con la movilidad sino también con la accesibilidad a la cultura, al arte, al ejercicio físico...; en definitiva, a formas para poder desarrollarse como persona”.

Hay que diferenciar, como en otros apartados, entre diversos colectivos. Hay personas que se relacionan y benefician de las ofertas que la sociedad pone a su alcance como pueden ser excursiones, cursos en la universidad, ciclos de conferencias, programación de los centros culturales del barrio, salidas a museos, uso de bibliotecas, etc., mientras que otras centran su ocio en las actividades que organizan los centros de mayores y las asociaciones vinculadas a ellas.

Todos los participantes coinciden en considerar a Madrid como una ciudad con una oferta cultural y social variada y cuantiosa, tanto en el sector público como en el privado: bibliotecas, museos, teatros, polideportivos, centros de mayores, centros culturales, auditorios, ciclos de conferencias, exposiciones, paseos organizados, etc.

“En Madrid, quien quiere relacionarse, puede hacerlo”. “Hay actividades para todos los bolsillos y adaptadas a las personas mayores”. Aunque algunas voces señalan que la información no siempre es fácil de obtener.

El 54,7% se muestra satisfecho con las oportunidades culturales y de aprendizaje continuo que les brinda la ciudad y las puntúa con un 6,56.

En cuanto a otros espacios donde relacionarse, el comercio tradicional es para muchas personas mayores un lugar de relación en el barrio: ir de compras o hacer la compra es una forma de participar y estar activos. La paulatina desaparición de las tiendas de proximidad ha trasladado estos espacios a los centros comerciales y a grandes almacenes.

Aunque los grandes centros comerciales se consideran pioneros en dedicar un área determinada al descanso del público, no cubren de la misma forma las necesidades de relación que prestaban las “tiendas de toda la vida”.

ASPECTOS CONCRETOS

DÓNDE REALIZAN LAS ACTIVIDADES

Las personas mayores que participan en el estudio manifiestan que las actividades las realizan, casi en exclusiva, en los centros de mayores y en sus asociaciones. En el caso de la práctica deportiva citan el uso de los polideportivos municipales.

La valoración de los centros como lugares de desarrollo y encuentro, donde participar en actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, es divergente:

Por un lado, están los que consideran que los centros de mayores son espacios que están cubriendo todo el abanico del ocio y los tienen en alta consideración. Destacan su buen funcionamiento y la amabilidad del personal.

Por otro lado, existen voces más críticas pues piensan que la oferta de actividades es reducida, incitando más a las manualidades que al conocimiento, diseñadas sin la participación real de las personas mayores. Algunas personas no van a los centros porque consideran que se les deja poco espacio para su participación, son rígidos, fomentan poco o nada las relaciones intergeneracionales y su ambiente no les interesa.

Los expertos puntualizan que la mala imagen que tiene la vejez hace que determinadas personas mayores rechacen las actividades por considerarlas para "viejos".

Los expertos puntualizan que la mala imagen que tiene la vejez hace que determinadas personas mayores rechacen las actividades por considerarlas para "viejos".



Hay personas mayores que señalan tener un abanico amplio de ocupaciones y actos: talleres de música y piano, manualidades como pintura y alfarería, inglés, informática, visitas organizadas a museos, excursiones, paseos a lugares representativos de la zona, proyección de películas, teatro, formación en diversas materias, etc.

Los miembros más dinámicos de los centros se auto-definen desencantados y limitados por la elevada burocracia a la que han de hacer frente para desarrollar sus actividades, a la vez que se culpan a sí mismos por no ser más reivindicativos, comentan que las personas mayores participan poco en la organización: "Les gusta que se les de todo hecho". Opinan que hay que fomentar el voluntariado.

Los expertos coinciden en considerar Madrid como una ciudad con una amplia oferta de ocio y apuntan hacia el trabajo que se ha hecho en los últimos años en todos los ámbitos, no solo en los centros de mayores, por ejemplo: "En bibliotecas, archivos y museos se está haciendo un esfuerzo por trabajar con las personas mayores a través del programa de voluntariado". "En los centros culturales de los distritos se están haciendo también muchas cosas con las personas mayores". "En los teatros ya se dispone de sistemas de amplificación sonora y de zonas para personas con movilidad reducida".

QUÉ ACTIVIDADES REALIZAN

Hay personas mayores que señalan tener un abanico amplio de ocupaciones y actos: talleres de música y piano, manualidades como pin-



tura y alfarería, inglés, informática, visitas organizadas a museos, excursiones, paseos a lugares representativos de la zona, proyección de películas, teatro, formación en diversas materias, etc.

En el caso de los centros de mayores, algunos se quejan, como ya se ha mencionado, de que sólo se satisfacen las necesidades lúdicas y deportivas: “Habría que potenciar también las educativas”. “Se debería trabajar en disgregar más el ocio en otros recursos”. En este sentido, lamentan que haya desaparecido la prensa gratuita en los centros. Si bien destacan que los juegos de cartas predominan como afición entre gran parte de los que acuden al centro.

Las clases de informática son muy apreciadas por todos y, aunque en las bibliotecas municipales se imparten cursos básicos de internet y cuentan con wifi y puntos de internet, es motivo de queja que en los centros de mayores haya lista de espera y no dispongan de wifi. Las visitas a algunos museos también suelen presentar bastante demanda. Las salidas por la ciudad y las excursiones gozan de gran aceptación, aunque piensan que el presupuesto destinado a este fin debería incrementarse.

En lo que se refiere a propuestas generales de ocio en el barrio, se citan las clases que se llevan a cabo en los polideportivos, la posibilidad que ofrecen algunos centros de día de ofrecer sus instalaciones por la tarde para realizar grupos especiales de actividad física y la amplia programación de los centros culturales. A este respecto cabe señalar que la programación cultural de los distritos denominada “Madrid Activa” es un programa de actividades culturales y de ocio para todos los públicos que, trabajando en estrecha colaboración con los veintiún distritos, acerca la cultura barrio por barrio, a los centros culturales, plazas, calles, afianzando el tejido cultural y creativo de Madrid y propiciando la práctica de actividades intergeneracionales.

En relación a las clases en polideportivos, los expertos manifiestan que los mayores han adquirido cultura del deporte y demandan actividades diferentes como pilates o aquagym, por lo que los programas que se les ofrecen están evolucionando.

Las personas mayores comentan también que, en general, se les tiene en cuenta en la organización de fiestas y eventos: “En las fiestas de los barrios, en San Isidro... siempre se cuenta con los mayores y estos participan en todo”.

Nombran la desaparición de las salas de cine de los barrios.

Sugieren que a personas mayores que vienen de zonas rurales se les ayude en su adaptación desde los centros de mayores.

Los expertos comentan que se están empezando a dar conflictos intergeneracionales en los centros de mayores por las diferencias de edad: “La actividad que le gusta al mayor de 85 no es la misma que quiere el de 65 o 70 y por ello no todo el mundo está contento”.

Las clases de informática son muy apreciadas por todos.



PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES

En relación a con quién las comparten, insisten, como en uno de los temas anteriores, en la importancia de las actividades intergeneracionales. “Es importante el fomento de actividades que no diferencien, sino que integren como el teatro o el ajedrez” y prácticas creativas y manuales, “como talleres de costura, de cerámica y similares”. Los expertos coinciden en señalar que “especialmente en cultura no debería segmentarse, porque tenemos mucho riesgo de marginar a determinados colectivos”.



En relación a quién las imparte, destacan el papel fundamental que tienen los voluntarios tanto en los centros de mayores como en las asociaciones que organizan actividades.

En los centros de mayores comentan la conveniencia de reforzar con más personal docente las clases más demandadas, como por ejemplo, los talleres de informática. Piensan que habría que destinar más presupuesto para dotar a los centros del personal que requieren y apuntan que sin la colaboración de los voluntarios hay actividades que no se podrían realizar.

PRECIO DE LAS OFERTAS DE OCIO Y ACCESIBILIDAD A LAS MISMAS

Destacan la existencia de descuentos dirigidos a las personas mayores, aunque perciben que en los últimos años las bonificaciones han ido paulatinamente desapareciendo en el sector privado. Mencionan la situación de aquellas personas mayores que están ayudando a sus hijos parados y no disponen de dinero extra para dedicar al ocio.

En este sentido sólo el 31,9% piensa que en los eventos y actividades públicas se tiene en cuenta a las personas mayores con una situación económica desfavorable.

Las personas mayores más activas señalan que en Madrid sigue habiendo multitud de actividades gratuitas como exposiciones en distintas fundaciones, algunos conciertos del Real Conservatorio o en las iglesias, sin olvidar los centros culturales de diversos barrios que programan representaciones teatrales de reconocidas obras interpretadas por actores aficionados de alto nivel sin coste alguno.

Consideran adecuado el precio de las actividades en polideportivos municipales.

Las personas mayores más activas señalan que en Madrid sigue habiendo multitud de actividades gratuitas.

Uno de los frenos mencionados para disfrutar de actividades es el coste del taxi que algunas personas con movilidad reducida han de utilizar para desplazarse.

Por último, apuntar que han detectado la presencia de nuevos socios en los centros de mayores que lo que buscan son buenos servicios a precios razonables, se cita el ejemplo de la podología, la peluquería, la práctica de ejercicio físico, las exposiciones. “La asistencia al centro baja, pero las actividades están a tope”.

PROMOCIÓN E INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Como ya se ha comentado, la oferta cultural presente en Madrid, tanto privada como la llevada a cabo por las distintas Administraciones Públicas, es múltiple, variada y cuantiosa y hay que señalar que la programación organizada por el Área de Gobierno de Las Artes, Deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid que tiene lugar en los distritos (¡Madrid Activa!) y las actividades asociadas a las Fiestas Mayores de la ciudad (Navidad y Cabalgata de Reyes, Carnaval, Semana Santa, San Isidro, Día de la Música, Veranos de la Villa y Festival de Jazz) se difunden a través de las Juntas Municipales de Distrito, los Centros Culturales, las Bibliotecas Municipales, los Museos Municipales, las Instituciones Culturales Municipales, los Puntos de Información Turística y en la página web www.madridmayor.es.

En el caso de las actividades deportivas municipales, la información figura en todos los centros deportivos de cada distrito y en la web del Ayuntamiento, www.madrid.es.

No obstante, las personas mayores se quejan de la falta de información sobre las alternativas de ocio y tiempo libre. “Te tienes que meter en asociaciones o similar para aprender y conocer”.

La información fluye por los centros y las asociaciones boca a boca.

Los expertos están de acuerdo con las personas mayores en que “se hacen muchas cosas de las que el ciudadano de a pie no se entera, y menos aún algunas personas mayores”. “Un reto importante de nuestra oferta cultural es que se potencie más, que se conozca, que se haga más promoción de los servicios”. “Por ejemplo: hay una guía de turismo de Madrid que analiza el nivel de accesibilidad de toda la oferta de la ciudad, tanto pública como privada, que es muy útil y que ha supuesto un gran esfuerzo porque, además, se actualiza anualmente, pero que nadie conoce. Nunca se ha promocionado esa guía”. “Se hacen miles de cosas y no se transmite a nadie en general, no sólo a mayores”.

Sugieren como mejora “para facilitar la información al ciudadano, unificarla para después difundirla”.

“Un reto importante de nuestra oferta cultural es que se potencie más, que se conozca, que se haga más promoción de los servicios”.

“Se hacen miles de cosas y no se transmite a nadie en general, no sólo a mayores”.

Las personas mayores comentan el desconocimiento por parte de muchos ciudadanos de la existencia de los centros de mayores y de las distintas prácticas que en ellos se desarrollan, aun cuando el Ayuntamiento de Madrid insiste en su compromiso de mantener informadas, mediante carta personalizada a las personas empadronadas en la ciudad de Madrid que cumplen 65 años, de las condiciones para la solicitud de la tarjeta madridmayor.es. Esta tarjeta les acredita como socios de un Centro Municipal de Mayores y les posibilita el disfrutar de actividades socioculturales, ocupacionales, formativas o de acceso a las nuevas tecnologías, así como acceder a servicios y bienes en condiciones ventajosas respecto al resto de la sociedad e incluso, en muchos casos, de forma gratuita.



COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Estar conectado con eventos y recibir información clara, oportuna, adaptada a sus necesidades favorece la participación y la inclusión social de las personas mayores.

En este tema se analizan las vivencias e impresiones de las personas mayores a la hora de obtener información oportuna y práctica sobre cómo administrar su vida y atender sus necesidades personales.

Se estudian las vías de acceso a esta información: centros y asociaciones de mayores, teléfono, prensa, radio, TV, internet, cartas/impresos, presencial, etc.; y los frenos y barreras que encuentran habitualmente: ¿Es fácil de conseguir esta información? ¿Es fácil de entender, comprensible? ¿Tienen problemas con la tecnología a la hora de buscar información? ¿Tienen dificultades con los sistemas automatizados, los formatos impresos y los tamaños?

ASPECTOS GENERALES

Es imprescindible facilitar las gestiones y los trámites y encontrar vías eficaces para comunicar e informar a las personas mayores puesto que sienten que, en general, les falta información de las áreas de su interés.

El Ayuntamiento de Madrid a través de su página web www.madrid.es ofrece información a los ciudadanos sobre todos los servicios disponibles, facilita la resolución de trámites y gestiones y publica las actuaciones en curso y planificadas en la ciudad. Además tiene un portal concreto para las personas mayores, www.madridmayor.es, en el que se facilitan contenidos específicos sobre mayores así como información de interés general. Se trata de una herramienta en la que se exponen las prestaciones que el Ayuntamiento pone a su disposición bajo tres premisas: **informar** de todos los programas que están en marcha para un envejecimiento activo y saludable, **posibilitar las relaciones** con otras personas y así compartir con ellas experiencias, conocimientos, ideas e iniciativas y **fomentar la participación** aportando sugerencias con el fin de mejorar las políticas del Ayuntamiento.

Las personas mayores y los expertos consultados opinan que los ciudadanos no son conocedores de la variedad y cantidad de ofertas y servicios que se prestan en Madrid.

Los canales actuales comienzan a no ser amigables y comentan que necesitan acudir a personas más jóvenes de su entorno familiar o de amistad para obtener información de diversa naturaleza y para resolver trámites relacionados con sus necesidades.

Los canales actuales comienzan a no ser amigables y comentan que necesitan acudir a personas más jóvenes de su entorno familiar o de amistad para obtener información de diversa naturaleza y para resolver trámites relacionados con sus necesidades.

La información la encuentran, fundamentalmente, en los centros y asociaciones para personas mayores y su transmisión es por el “boca a boca”.

Hay que señalar que la sensación de carecer de información tiene que ver, en casos de personas más dependientes, con la necesidad de que una “persona de confianza” les ratifique, o les comunique oralmente, dicha información.

El 50% de las personas mayores encuestadas percibe que la información llega a toda la ciudadanía, obteniendo este aspecto una calificación de 6,26 puntos sobre 10.

ASPECTOS CONCRETOS

TELEVISIÓN Y RADIO

Las noticias son seguidas por casi todas las personas mayores por la televisión y la radio.

Opinan que la radio podría ser un canal de publicidad del propio Ayuntamiento de Madrid para informar sobre servicios y otros aspectos de interés. “No obstante, hay que tener cuidado con esto porque siempre se tiene el peligro de adoctrinar”. Coinciden en que no son positivos los canales específicos para mayores por los sesgos que generan.

Se quejan de la poca visibilidad que el colectivo tiene en televisión: no hay presentadores mayores, no se hacen concursos con personas mayores...

PRENSA ESCRITA

Las personas mayores son lectoras de prensa escrita y, como han expresado en el tema anterior, aprecian el disponer de ejemplares gratuitos en los centros que frecuentan.

En palabras de un experto consultado: “La prensa escrita se mantiene gracias a las personas mayores”.

NUEVAS TECNOLOGÍAS

La red no es el canal adecuado para transmitir información a las personas mayores.

“Hay cosas que pasan en Madrid de las que sólo te puedes enterar a través de internet”.

La resolución de gestiones que imponen la utilización de internet genera en las personas mayores muchísimas dificultades: “Esa nueva vía está bien y es la tendencia, pero no pueden quitar las vías tradicionales”. Se sugiere que expertos del Ayuntamiento asesoren en puntos de información en los centros de los distritos para ayudar en las gestiones en momentos concretos como en el periodo de declaración de la renta.

Se percibe como un freno la falta de habilidad en el manejo de ordenadores y el precio de la conexión a internet. En relación a lo primero, se detecta interés real en solventar su desconocimiento puesto que en todos los grupos se comenta que las clases de informática de los centros de mayores tienen listas de espera.

Se propone que los jóvenes, como voluntarios, ayudaran a las personas mayores a realizar gestiones a través de internet: pedir cita con el médico, trámites bancarios, etc. Sugieren que se establezca en los centros días concretos en los que los mayores pudieran apuntarse para resolver esas sencillas gestiones. Plantean la posibilidad de que se hagan programas escolares para que los niños enseñen a sus abuelos a manejar el PC, lo que, además, favorecería la relación intergeneracional.

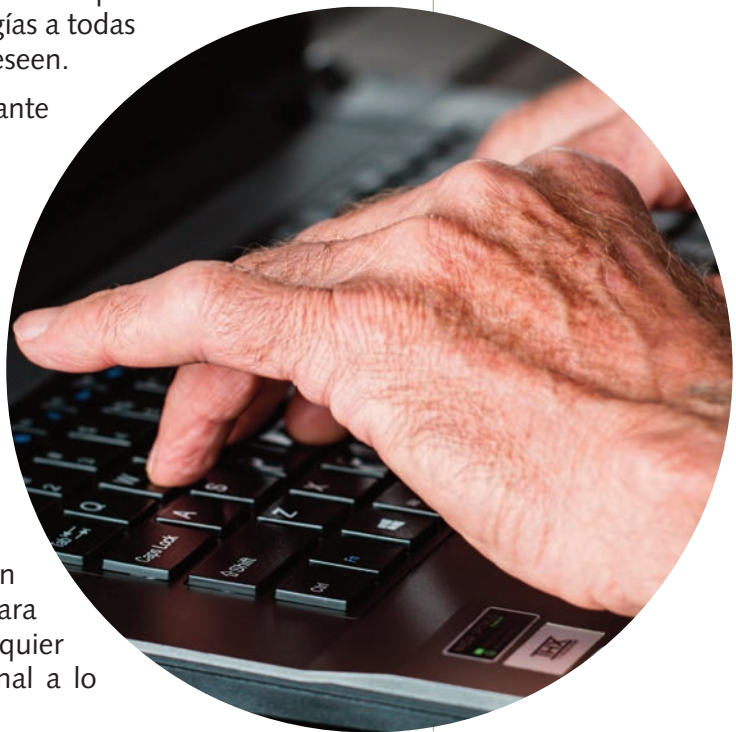
Sólo el 18% cree que el manejo de internet es fácil para las personas mayores y el 33,4% opina que existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías, valorando este servicio con 5,66 puntos.

Es necesario insistir que tanto en las bibliotecas como en los centros municipales de mayores se están ofreciendo en la actualidad cursos gratuitos sobre el manejo de internet para facilitar el acceso a las nuevas tecnologías a todas aquellas personas mayores que lo deseen.

El uso de teléfonos móviles está bastante extendido.

La brecha digital, las diferencias de acceso a las tecnologías de la información y comunicación afecta de forma desigual a la población en función de la edad y del sexo, la mayor brecha se encuentra entre hombres y mujeres mayores, donde el analfabetismo digital se hace más evidente. Para intentar corregir esta desigualdad, en los Espacios de Igualdad municipales, se organizan talleres para las mujeres en el uso de las nuevas tecnologías para que puedan ser utilizadas en cualquier ámbito de su vida laboral y personal a lo largo de su ciclo vital.

Es necesario insistir que tanto en las bibliotecas como en los centros municipales de mayores se están ofreciendo en la actualidad cursos gratuitos sobre el manejo de internet para facilitar el acceso a las nuevas tecnologías a todas aquellas personas mayores que lo deseen.



El servicio telefónico 010 recibe muy buena valoración en cuanto a atención y el servicio de teleasistencia domiciliaria también suele ser un buen canal de información.

SERVICIOS TELEFÓNICOS AUTOMATIZADOS Y CENTROS DE LLAMADAS

Los sistemas automatizados de información implantados por los diversos servicios públicos son considerados ineficientes, lentos, difíciles y estresantes. Asimismo, la nula personalización de la atención mediante contestador provoca su rechazo.

Los centros de llamadas, que ofrecen información o recogen incidencias, reciben mala valoración por parte de los usuarios por no dar respuesta a sus necesidades.

El sistema de petición telefónica automatizado de citas médicas se considera complicado en sus instrucciones, además de costoso económicamente por su duración, en especial, cuando se producen errores en la verificación que obligan a repetir el dato. Las molestias generadas por este sistema llevan a algunas personas mayores a personarse en el centro de salud para pedir cita directamente o, si ello no es posible, delegar esta tarea. Con todo, se apunta a la inviabilidad expresa para realizar personalmente este trámite en algunos centros.

El 30,5% de las personas mayores encuestadas opina que los servicios de respuesta telefónica están adaptados a sus necesidades y los califican con 5,77 puntos.

Sugieren como mejora que siempre se dé la opción de atención por un telefonista.

El servicio telefónico 010 recibe muy buena valoración en cuanto a atención y el servicio de teleasistencia domiciliaria también suele ser un buen canal de información.

El Consistorio pone a disposición de sus ciudadanos el Servicio de Cita Previa para la realización de diversas gestiones a través de Línea Madrid. Los canales en los que opera son: presencial (oficinas de atención al ciudadano), telefónico (el número 010 con horario ininterrumpido, en varios idiomas y con Sistema TeleSor para personas con discapacidad auditiva) y telemático (web municipal).

PRESENCIAL

Es el canal de información preferido por las personas mayores en los servicios públicos puesto que suelen necesitar ayuda para realizar trámites.

En hospitales y centros de especialidades médicas también prefieren que sea una persona quien les llame por sus nombres en lugar del actual sistema de máquina expendedora de código y pantallas que van mostrando el orden de atención.

En los bancos tienen que hacerse movimientos a través de los cajeros automáticos y las personas mayores no se fían, se sienten inseguras y

tienen dificultades en la comprensión y manejo de la pantalla. Quieren que les siga atendiendo una persona de confianza.

PICTOGRAMAS

La señalética de muchos espacios públicos es claramente mejorable: residencias, centros de mayores, estación de trenes, intercambiadores, etc.

Consideran que si la señalética facilitase la orientación a mayores, a personas con discapacidad y, en general, a cualquier persona que precise contar con un apoyo para interpretar su entorno relacional, el aprovechamiento de actividades lúdicas o de otra índole se universalizaría.

LA INFORMACIÓN ADAPTADA

La información debe estar adaptada teniendo en cuenta los condicionantes de un colectivo tan heterogéneo como es el de las personas mayores. Los problemas de visión, las dificultades auditivas, cognoscitivas y cognitivas, no pueden convertirse en barreras insalvables a la hora de hacer llegar la información.

El reducido tamaño de la letra de impresos, por ejemplo; los bancarios y los contratos de operadores de telefonía, se define como deliberado en su intención de falta de transparencia en la enumeración de determinadas condiciones, lo que ha causado problemas serios a personas que no han podido leer dichas cláusulas.

En relación al aspecto anteriormente mencionado, desde el Instituto Municipal de Consumo, en la promoción y desarrollo de las buenas prácticas en consumo, inspeccionan todo tipo de contratos y publicidad emitida atendiendo al cumplimiento del tamaño de letra según prevé la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, según la cual el tamaño de la letra no puede ser inferior al milímetro y medio, ni tener un contraste con el fondo que dificulte la lectura.

El lenguaje que se utiliza en impresos y comunicaciones oficiales se considera complejo. Las instrucciones de cumplimentación de gran cantidad de documentos las encuentran equívocas, poco claras y generadoras de error. Declaran también dificultades en la comprensión y realización de trámites administrativos relacionados con condiciones de discapacidad o solicitud de Servicios Sociales.

El 40,2% opina que la información impresa está adaptada a las personas mayores.

Respecto a la sordera, se destaca la presencia de intérpretes en la totalidad de Juntas Municipales. En las Oficinas de Turismo también se



Sugieren como mejora impartir cursos básicos de lengua de signos a profesionales de determinadas funciones públicas y potenciar el uso de productos adaptados.

ha implementado el servicio de intérprete de lengua de signos para visitantes.

Sugieren como mejora impartir cursos básicos de lengua de signos a profesionales de determinadas funciones públicas y potenciar el uso de productos adaptados.

CENTROS Y ASOCIACIONES DE PERSONAS MAYORES

Los centros y las asociaciones suelen ser la vía por la que las personas mayores se mantienen informadas de las actividades y eventos que se producen en los mismos, en su barrio y en la ciudad. En general se sienten satisfechos con la misma.

La información suelen recibirla directamente de los profesionales o los directivos, simplemente por el “boca a boca” o mediante anuncios. Comentan que echan de menos la Agenda que se les proporcionaba desde el Ayuntamiento. Señalan que hay personas mayores que se muestran interesadas en recibir el boletín de centros por correo de forma periódica y estudiar con tiempo las ofertas.

Sugieren que los centros informen también de otros temas, aparte de los relativos al ocio, “por ejemplo: de la reducción del 5% en la cuota de IBI si pagas por adelantado no se entera nadie, y menos una persona mayor”; “se debería informar sobre este tipo de temas en los centros de mayores, asociaciones, redes vecinales, etc. Que ellos estén informados facilita su difusión al resto”.

Comentan que los centros de salud serían una buena vía de proporcionar información, así como la instalación de carteles en zonas concurridas, zonas comerciales y en las parroquias.

El 43,2% piensa que la información de interés público se difunde en sus lugares de reunión. Califican este tema con 6,21 puntos en una escala de 0 a 10.

LA OPINIÓN DE LOS EXPERTOS

Los expertos opinan que la cantidad de información que se genera y su transmisión a la ciudadanía es un tema que no está bien resuelto.

Son muy críticos con el grado de amigabilidad de este tema y consideran que la forma de comunicar y de informar a las personas mayores en particular no está siendo la adecuada.

Reconocen la necesidad de introducir mejoras en todos los aspectos tratados:

- ▶ La petición de citas por internet se considera complicada para una persona mayor.

- ▶ La respuesta telefónica automatizada sin opción de atención personal genera ansiedad.
- ▶ El lenguaje que se utiliza en los impresos puede llegar a ser difícil de entender incluso para una persona joven con formación.
- ▶ El tamaño de la letra no siempre es el adecuado.
- ▶ El publicar determinadas informaciones sólo en las webs es excluyente con personas poco familiarizadas con el uso de nuevas tecnologías.
- ▶ La televisión, en general, no tiene espacios dirigidos a ellos.
- ▶ La imagen que los medios de comunicación ofrecen sobre las personas mayores es estereotipada.
- ▶ Se evidencia dificultad en la comprensión de conceptos para cumplimentar documentos de solicitud de Servicios Sociales, así como los alusivos a dependencia.
- ▶ Se ha detectado que en el transporte falta mucho por hacer en señalización y comunicación, e informar a través de las aplicaciones informáticas no es lo idóneo para las personas mayores.
- ▶ La señalética de hospitales, residencias, centros de mayores, locales de ocio, etc. es muy mejorable.
- ▶ La información y oferta disponible en servicios en general, y de ocio y cultura en particular, no llega a la ciudadanía.

Como propuesta de mejora sugieren la conveniencia de considerar las Ciudades Amigables también como inteligentes “porque para que la ciudad sea accesible en el futuro, con la población de personas mayores que va a haber, tendrá que tener en cuenta las nuevas tecnologías”.



7

PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO

Promover la implicación y la participación de las personas mayores en todos los aspectos de la vida comunitaria, escuchar su voz en aquellas cuestiones que les atañen y ofrecerles canales para que expresen su opinión facilita que envejeczan de forma activa.

El Ayuntamiento de Madrid tiene un compromiso con la participación ciudadana en todos sus niveles, al concebirla como uno de los pilares sobre los que se asienta la democracia y uno de los criterios a través de los cuales la ciudadanía juzga la acción de sus gobiernos.

La participación ciudadana no es una unidad orgánica de determinado rango administrativo, sino una política transversal a aplicar en toda la Administración municipal.

El programa “**Madrid Participa**” contempla la contribución ciudadana a distintos niveles:

▶ **Participación individual.** Consultas ciudadanas y encuestas para conocer las necesidades y valoraciones individuales.

▶ **Participación presupuestaria.** Los planes de barrio son programas de actuación territorial que, a través de un proceso de concertación entre el Ayuntamiento y los ciudadanos -representados por sus asociaciones vecinales-, determinan los barrios que requieren una atención preferente y en los que se desarrollan medidas, actuaciones, programas... que permitan corregir los desequilibrios socio-económicos entre los diversos territorios de la ciudad.

▶ **Participación sectorial.** Los Consejos Sectoriales son órganos permanentes de participación de carácter consultivo que canalizan la participación de los vecinos y sus asociaciones en los grandes sectores o áreas de actuación municipal. Uno de ellos es el Consejo Sectorial de Personas Mayores, creado en 2008 con la finalidad de canalizar la participación de las personas mayores.

▶ **Participación territorial.** Con los Consejos Territoriales de distrito, que son los órganos permanentes para la participación más cercanos a la ciudadanía.

▶ **Fomento del Asociacionismo.** Comprende el conjunto de medidas desarrolladas con el objetivo de fortalecer el tejido asociativo de la ciudad, como el programa de formación, encuentros asociativos o el servicio de asesoramiento integral a asociaciones.

Además de este programa transversal, existen numerosas acciones puntuales que recaban la participación de los ciudadanos. Es el caso del programa “**Control de calidad de los servicios para mayores del Ayuntamiento de Madrid y percepción de los mayores madrileños sobre su ciudad**”, cuyo objetivo es conseguir la máxima adecuación y calidad de los servicios a las personas mayores y favorecer su participación en el diseño de los mismos.

En este tema se estudiarán aspectos como son sus experiencias en trabajos voluntarios y en trabajos remunerados, la facilidad en participar en cuestiones públicas, foros de participación, modos de motivar su participación, etc.

ASPECTOS GENERALES

En relación a participar en el diseño de la ciudad, denuncian que se cuenta poco con ellos y que los canales de participación que tienen a su disposición o no los conocen o no son los adecuados o no son resolutivos.

Las personas mayores consultadas se muestran muy sensibles con la situación de paro que sufre el país y, si bien en muchos casos quisieran seguir trabajando aunque fuera a media jornada, creen que ello impediría el acceso a un puesto de trabajo a una persona más joven.

En el mismo sentido se expresan en relación al trabajo voluntario: les gusta hacerlo y a través de él se sienten activos y útiles, pero piensan que, quizá en muchos casos, están realizando labores que deberían ser convenientemente remuneradas por la Administración.

ASPECTOS CONCRETOS

PARTICIPACIÓN CÍVICA

Los participantes en el estudio opinan que no hay canales efectivos a su disposición para participar en el diseño de la ciudad. **Declaran que la ciudad necesita más participación cívica y que debería ser fomentada adecuadamente.**

Como ya se ha mencionado, los instrumentos que el Ayuntamiento de Madrid facilita a las personas mayores para generar una participación activa contemplan todos los niveles: el barrio, el distrito y el municipio. Las personas mayores pueden colaborar en el diseño de la ciudad a través de sus aportaciones en las asociaciones de vecinos, con las que el Ayuntamiento mantiene un permanente diálogo, colaborando en las Consultas Ciudadanas que difunde el Consistorio y participando en los Consejos Territoriales de Distrito y en el Consejo Sectorial de Personas Mayores.

El 30,9% de las personas mayores que participan en las entrevistas opinan que tienen suficiente representación en los órganos de participación pública y el 37,2% cree que existen programas que alientan su participación. Califican estos aspectos con 5,59 puntos y 6,05 puntos, respectivamente.

Distinguen entre personas mayores que no han vivido procesos de colaboración y son más conformistas, y las que son más exigentes y conscientes del papel que podrían tener en la mejora de sus condiciones. No obstante, opinan que en general no existe cultura reivindicativa más allá de las quejas puntuales que no fructifican en reclamaciones efectivas de derechos.



Comentan que, al igual que en otros municipios, se podrían crear “comisiones de mayores” que detecten las carencias y actúen como interlocutores con el Consistorio.

Piensen que el poder asociativo ha dejado de estar presente y opinan que no se cuenta lo suficiente con los ciudadanos: “Sólo se consigue algo con movilizaciones ciudadanas”. “Los ciudadanos deberíamos poner más quejas, pero también es verdad que la Administración no debería esperar a actuar solo ante la queja del ciudadano”.

El 55,2% señala que existen asociaciones exclusivas para personas mayores y el 45,3% piensa que intervienen en actividades cívicas.

Hay que señalar que en 2013, algo más de un tercio de los habitantes de Madrid (37,20%), formaban parte de algún tipo de asociación. De las asociaciones registradas en 2013, sólo el 2,11% eran asociaciones de personas mayores, jubilados y pensionistas. Teniendo en cuenta el número de asociados, solo el 1,29% forma parte de alguna asociación de personas mayores. A este porcentaje habría que sumar la proporción, difícil de cuantificar de personas mayores de 65 años que forman parte de asociaciones de temática cultural y vecinal.

En algún caso comentan que en los distritos se llevan a cabo encuestas de opinión y se recogen sugerencias de mejora sobre temas como transporte, movilidad, seguridad vial, etc., pero su intención se considera “dirigida desde arriba hacia abajo”. Lamentan la falta de plataformas que faciliten la direccionalidad contraria, del ciudadano a las autoridades.

Afirman que si las consultas ciudadanas fluyeran, se habrían opuesto a diversas decisiones urbanísticas. Proponen que, en temas de interés para el ciudadano, se realicen sondeos en los barrios. Mencionan las asociaciones de vecinos como posibles nexos entre la población y los organismos oficiales recuperando así el protagonismo que tuvieron en el pasado.

Consideran que la Administración tiene escaso interés en escuchar y solventar problemas que les son comunicados a través de su web o a través de las quejas que se realizan en las Juntas de Distrito.

El 27,3% considera que se les consulta sobre la manera más adecuada de ofrecerles un mejor servicio público, otorgan 5,27 puntos a este aspecto.

El 22,6% cree que se les incluye como informantes, asesores y beneficiarios clave. En relación al último aspecto mencionado es importante señalar que en el desarrollo de las actuaciones de los Planes de Barrio el Ayuntamiento de Madrid incluye un apartado específico de actuaciones dirigidas a las personas mayores.

Comentan que, al igual que en otros municipios, se podrían crear “comisiones de mayores” que detecten las carencias y actúen como interlocutores con el Consistorio, “en pueblos de Madrid se han nombrado comisiones de mayores que estudian partes de carencias y elaboran peticiones: falta de semáforos, baldosas levantadas, cornisas a punto de caerse porque todo esto lo conocen los mayores mejor que



nadie. Esta comisión se reúne con el concejal una vez al mes y se le habla claramente de los problemas para que se solucionen”.

En relación a participar en actividades concretas que tienen lugar en la ciudad, se considera a las personas mayores como un colectivo muy abierto a la colaboración. De hecho, en la publicación del Boletín de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid se pueden insertar las actividades de Asociaciones de Mayores para incrementar su difusión.

Proponen crear foros donde las personas mayores compartan experiencias con las más jóvenes en temas por ejemplo laborales: “Podrían dar conferencias, apoyos en formación, consejos para emprender negocios...”; todos coinciden en que estarían encantados de intercambiar experiencias con personas de otras edades. En este sentido ya se ha citado en otro capítulo la iniciativa que realizan en SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), asociación sin ánimo de lucro en la que sus voluntarios son profesionales cualificados jubilados, pre-jubilados o en activo que prestan su experiencia y conocimientos en gestión empresarial a quienes lo requieren.



Los expertos tienen opiniones divergentes:

Por un lado, están los que opinan que las personas mayores sí influyen en las decisiones que toma la Administración, especialmente cuando están organizados o pertenecen a asociaciones. Piensan que las quejas son escuchadas y que hay actuaciones que directamente emanan de las propias sugerencias de los ciudadanos.

Señalan que hay poca cultura participativa en la ciudadanía en general y que ésta sólo se ejerce como vía para elevar quejas y no como oportunidad para reflexionar sobre los temas que incumben a todos.

Por otro lado, están los que opinan, la inmensa mayoría de los expertos consultados, que se trata de un tema a mejorar porque creen que no existe participación real y que los canales puestos a disposición de las personas mayores (Consejo de Personas Mayores, Juntas de los Centros de Mayores, Plenos de los Consejos de Distrito, etc.) no se conocen y además están burocratizados, intervenidos y rígidamente reglados desde la Administración.

Como sugerencias de mejora proponen:

- ▶ Fomentar la participación real de las personas mayores “con organizaciones de barrio y distrito donde expusieran sus propuestas de mejora y a los que se les consultara cuando se tuviese que realizar una intervención sobre su entorno”.
- ▶ Simplificar los mecanismos actuales que regulan la participación en los Consejos Sectoriales y en los Plenos de las Juntas.
- ▶ Favorecer el movimiento asociativo independiente, sin tendencias ideológicas.
- ▶ Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos.
- ▶ Modificar los estatutos de los Centros de Mayores para incrementar su autonomía.

En definitiva, “transmitir de forma clara y real que la Administración tiene voluntad de escuchar y de dar respuesta a las peticiones”.

EMPLEO Y JUBILACIÓN

La opinión general es contraria a la continuación de la vida laboral tras la edad reglamentaria de jubilación por considerar que agrava la situación de paro actual.

No obstante, **todos señalan que esto debería ser una opción personal y libre, y que deberían existir oportunidades laborales para aquellas personas mayores que se encuentren bien y que quieran prolongar su actividad laboral.**



El 44,4% de las personas mayores encuestadas declaran que la jubilación debería ser una elección y no una obligación, otorgando 6,70 puntos a la posibilidad de elegir la edad de jubilación.

Cuando hacen referencia a la flexibilidad de la edad de jubilación y a la posibilidad de que un trabajador tempranamente jubilado pueda transmitir conocimientos al resto de la plantilla de su empresa, siquiera sea mediante un empleo a jornada parcial, vuelve a surgir el problema que ello supone para que se produzca relevo generacional y para que los jóvenes optaran al empleo; además de la desventaja que genera en el cómputo de la pensión.

Califican con 5,24 puntos la existencia de programas de empleo flexibles, siendo el 21,2% los que opinan que existen este tipo de programas adaptados a personas mayores.

Sienten que en la sociedad se produce un agravio comparativo entre la mayoría de la población y determinados profesionales de la política, la cultura o las artes, figuras de peso social, puesto que a ellos no se les impide continuar trabajando a partir de la edad fijada para la jubilación. También muestran indignación ante la elevada cuantía de la pensión que un político percibe de forma vitalicia tras la finalización de su período como tal y que siga ocupando un empleo remunerado en otro sector de actividad.

Aluden a la labor que algunas asociaciones realizan en apoyo a personas mayores emprendedoras que desean establecer sus propias empresas, aunque se objeta la falta de conocimiento y difusión de estas posibilidades.

El apoyo que reciben las personas mayores emprendedoras recibe una valoración de 5,12 puntos, estando satisfechos con dicho apoyo el 18,1% de las personas mayores consultadas. La satisfacción que obtienen los servicios de la Administración Pública en relación a la orientación e información en la etapa de la jubilación alcanza al 34,45% de las personas mayores consultadas, obteniendo 5,86 puntos su calificación.

Entre los expertos existen opiniones divergentes: hay quienes declaran que a las personas mayores no se les brindan oportunidades de trabajar si así lo desean, y expertos que consideran que las personas mayores jubiladas no deben trabajar.

VOLUNTARIADO

Opinan que el trabajo voluntario es una muy buena opción para participar activamente en la comunidad, “hay muchas personas a las que les gusta colaborar y que dedican su tiempo libre a los demás”. La satisfacción personal derivada de este tipo de actividades es elevada para quien las lleva a cabo y la labor del voluntario la consideran de muy buena calidad.



Las personas mayores participan a través de las asociaciones en diversas labores como voluntarios

Las iniciativas de voluntariado para que las personas mayores colaboren obtienen 6,39 puntos, se muestran satisfechas el 47,6% de las personas mayores encuestadas.

Los trabajos voluntarios, al igual que el trabajo después de la jubilación, despiertan sentimientos encontrados ante la actual situación de desempleo.

Por un lado, comentan con agrado la facilidad que brindan los centros de mayores para desarrollar trabajos voluntarios a aquellos que lo deseen en labores de jardinería, actividades docentes de todo tipo, organización de visitas, etc. Por otro lado, se muestran contrarios al desarrollo de trabajos voluntarios mientras exista “una sola persona en paro”, pues consideran que dichas labores restan posibles empleos. No obstante, señalan que si el trabajo no se hiciera con voluntarios los centros terminarían por cerrar.

En las asociaciones opinan que el voluntariado tiene que integrar en lugar de segmentar “hay que desligar el encasillamiento de mayores o jóvenes según tipo de actividad y/o de asociación gestora del mismo”. Citan el ejemplo de las ONG donde a nivel general aplican una direccionalidad casi automática a las personas mayores a la hora de “apuntarlas”.

Las asociaciones, al igual que las personas mayores, inciden en que hay labores ejercidas por voluntarios que deberían profesionalizarse y remunerarse.

Las personas mayores participan a través de las asociaciones en diversas labores como voluntarios: visitas a lugares de interés, excursiones, acompañamiento a personas con discapacidad para realizar trámites o visitas médicas, servicios de comidas gratuitas, acompañamiento a personas que viven solas hasta su fallecimiento, atención a otras personas mayores con Alzheimer o Parkinson, actividades con niños con síndrome de Down, actividades con niños en colegios, etc. Se realizan labores de voluntariado en residencias, centros de mayores, centros de día, comedores sociales, etc. Además, hay que destacar los esfuerzos hechos desde el Ayuntamiento de Madrid para fomentar la participación de las personas mayores en el cuerpo de Voluntarios por Madrid; cabe citar como ejemplo el trabajo como guías voluntarios que llevan a cabo personas jubiladas en los museos de la ciudad.

El 39,4% de las personas mayores consultadas considera que existe apoyo para las organizaciones de voluntariado, la puntuación que obtiene este aspecto es de 6,15 puntos. El 40,3% opina que existe suficiente promoción de los programas de voluntariado.

Sugieren promocionar intercambios para fomentar la solidaridad y la participación: “Alguien que sabe coser realizaría esta labor para alguien que sabe y puede pintar una habitación”, una fórmula semejante a la de los “bancos de tiempo”.

Los expertos opinan que la ciudad de Madrid tiene un número importante de voluntarios y consideran muy útil y satisfactoria la labor que desarrollan en actividades voluntarias a través de sus centros y asociaciones.



8

SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

La salud en su sentido más amplio es lo más importante para las personas mayores.

El sistema público de Servicios Sociales, gestionado por las Administraciones autonómica y local, está constituido por el conjunto integrado y coordinado de programas, prestaciones, actividades y equipamientos destinados a la atención social de la población. El equipamiento físico de referencia está constituido por **36 Centros de Servicios Sociales** distribuidos en los 21 distritos.

El objetivo primordial de la atención a las personas mayores se enmarca en dos líneas de actuación. Por un lado, la atención integral a los mayores más vulnerables y a su red natural de cuidadores desde el **principio de la permanencia en el entorno familiar y social**, y por otro lado, el **fomento del envejecimiento activo y saludable** promoviendo la vida sana, el ejercicio físico y la participación.

Los **programas para cuidadores** y la **coordinación sociosanitaria** tienen un papel esencial para este colectivo, así como las estrategias para la atención a la soledad, el aislamiento social o el maltrato. Con esta finalidad se ofrece no solo atención y ayudas económicas a las personas mayores frágiles o dependientes, sino también servicios preventivos y de ocio y cultura que facilitan una vida activa.

Las cifras son bastante esclarecedoras: **140.000 usuarios de Teleasistencia Domiciliaria**, recurso que cumple una excelente función preventiva al tiempo que proporciona seguridad y mejor calidad de vida, **56.000 beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio con auxiliar de hogar y más de 4.000 receptores de Comidas a Domicilio**, servicios que complementan y equilibran los recursos propios (familia, vecinos,...) de las personas mayores con apoyos profesionales. Su objetivo es facilitar la autonomía personal contribuyendo decisivamente al arraigo en su entorno habitual.

Hay **145 Centros de Día** en Madrid, centros donde se presta atención sociosanitaria a quienes lo necesitan y que resultan esenciales para la permanencia en el domicilio.

Equipamientos residenciales: aunque las residencias no dan servicio a un determinado territorio, cabe señalar las **170 Residencias** existentes en el municipio, en las que se presta una asistencia integral y continuada a aquellas personas mayores que ya no pueden permanecer en su domicilio; los **Apartamentos para mayores** y los **Pisos tutelados** destinados a aquellas cuyas necesidades se encuadran entre las cubiertas por las residencias y los Centros de Día.

En relación al fomento de la **participación social y la promoción del envejecimiento activo**, existe una variada oferta de actividades y talleres encaminados a facilitar la relación social, el aprendizaje y el desarrollo de diversas habilidades y capacidades que se llevan a cabo en los **110 Centros de Mayores**, así como programas que impulsan la práctica del ejercicio físico al aire libre y el contacto intergeneracional.

El acceso al cuidado de la salud, así como a una gama de servicios de salud que no son estrictamente médicos, constituye un factor primordial en la consideración de una ciudad como amigable con sus residentes mayores.

Por ello creen imprescindible disponer de Servicios Sociales y Sanitarios suficientes, de buena calidad, apropiados y accesibles.

En este tema se aborda la utilización y conocimiento por parte de las personas mayores de los Servicios Sociales de apoyo y de salud disponibles. Se profundiza en su experiencia con los Servicios Sociales y comunitarios de atención a las personas mayores en Madrid, tipos de servicios disponibles, accesibilidad, costes y adecuación de los mismos a las necesidades individuales, y se estudia la valoración de los servicios de salud y de sus profesionales.

ASPECTOS GENERALES

Las personas mayores y los expertos consultados opinan que los presupuestos actuales están influyendo en la calidad de todos los servicios públicos incluidos los Servicios Sociales y Sanitarios de Madrid.

Valoran los Servicios Sociales prestados en Madrid pero perciben que se han empeorado en cantidad, calidad, información y difusión.

De todas las personas mayores encuestadas el 58,8% considera que los Servicios Sociales son de buena calidad y el 53% opina que son suficientes, obteniendo dichos aspectos 6,64 y 6,35 puntos respectivamente.



La atención sanitaria que se presta en Madrid es calificada como muy buena, especialmente en relación a los profesionales de la medicina. Las quejas provienen de las listas de espera, la insuficiencia de personal y la saturación percibida por los ciudadanos en los Centros de Especialidades.

La teleasistencia domiciliaria es el servicio mejor valorado por los expertos que están en contacto diario con personas mayores en situaciones de emergencia, mencionan que, gracias a esta prestación, las situaciones más extremas están siendo paliadas en los últimos años.

En relación a su cobertura, el 47,8% cree que llegan a todas las personas que lo necesitan y le asignan 6,23 puntos.

La atención sanitaria que se presta en Madrid es calificada como muy buena, especialmente en relación a los profesionales de la medicina. Las quejas provienen de las listas de espera, la insuficiencia de personal y la saturación percibida por los ciudadanos en los Centros de Especialidades.

El 69% opina que los servicios sanitarios son de buena calidad y el 65,1% los considera suficientes, les otorgan 6,94 y 6,75 puntos respectivamente.

Consideran conveniente incluir Geriátrica en todos los Centros de Salud con el fin de evitar a las personas mayores desplazamientos por las distintas especialidades médicas.

ASPECTOS CONCRETOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN SERVICIOS SOCIALES

La información la consideran deficiente y poco clara: “No se informa de todos los servicios a los que podemos acceder”; “Te enteras de las cosas a través de otras personas que están en tu misma situación, lo que funciona es el boca a boca”.

El 46,3% de las personas mayores encuestadas opina que la información es suficiente y accesible, puntuando este aspecto con 6,19 puntos.

Cabe señalar que el Ayuntamiento de Madrid edita la Guía de Recursos Sociales cuyo objetivo es difundir y dar a conocer los Servicios Sociales municipales, así como el acceso a sus prestaciones. Se puede consultar en soporte papel y en la web municipal.

En general consideran que los trámites para solicitar la concesión de los servicios son lentos y dificultosos, con mucha burocracia: “Los mayores no pueden hacer trámites porque son muy complicados; los tienen que hacer los jóvenes”. “Tienes que tener un nivel de estudios alto para poder rellenar todos los papeles que piden o contratar la ayuda de un gestor”.

Los plazos de demora en la concesión de ayudas los consideran excesivos y los baremos económicos que la Administración aplica no se consideran ajustados a la cuantía de las pensiones.

La duplicidad en valoraciones y gestiones entre la Comunidad de Madrid (CM) y el Ayuntamiento no acaba de entenderse por parte del usuario. Esto queda patente, en opinión de los expertos, en relación con la tramitación de la dependencia, con muchos agentes implicados (sociales y sanitarios) y una coordinación precaria tanto entre las Administraciones, como dentro de una misma Administración.

TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

La teleasistencia domiciliaria es valorada como una prestación excelente. Es un servicio que favorece la tranquilidad, la seguridad y ayuda a paliar la soledad.

Consideran que funciona muy bien tanto en la rapidez en su concesión como en la actuación ante una llamada. Alaban la calidad en atención y el trato personalizado que dispensa. Lo definen como rápido y proactivo por interesarse por la situación del usuario.

Alguna voz crítica opina que su cobertura es escasa.

El abono de determinada cantidad de dinero por la prestación de este servicio despierta quejas: "Tienen que tener en cuenta que, aunque el coste sea pequeño, no deja de ser un pago más sobre un presupuesto muy reducido".

Explican que la realidad social actual provoca distorsiones al estipular la relación pensión/coste de este servicio: muchas personas mayores ayudan económicamente a sus hijos y, como "no figura como gasto de forma oficial", el resultado es un escenario "descompensado entre la teoría y la realidad del dinero disponible" al realizar los baremos.

Se menciona como un área a mejorar el disponer del historial clínico del usuario en caso de emergencia, especialmente para personas con estado de salud muy delicado.

La teleasistencia domiciliaria es el servicio mejor valorado por los expertos que están en contacto diario con personas mayores en situaciones de emergencia, mencionan que, gracias a esta prestación, las situaciones más extremas están siendo paliadas en los últimos años.

Opinan que la teleasistencia domiciliaria ha mejorado muchísimo las situaciones de vulnerabilidad de las personas mayores. "Nosotros (emergencias SAMUR) ya no vemos las situaciones que se daban antes". "Una vez detectada una situación problemática el mecanismo se pone en marcha enseguida".



SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Consideran que es un servicio fundamental para que la persona mayor permanezca en su casa bien atendida todo el tiempo que sea posible.

El servicio de atención a domicilio recibe diversidad de opiniones: hay quienes están muy satisfechos y quienes se quejan de diferentes aspectos del mismo como la rotación del personal, la falta de puntuali-

dad, la ausencia de ayuda domiciliaria durante la noche o la cualificación del personal.

Como elemento muy positivo se contempla el servicio de acompañamiento para gestiones en el exterior, aunque en algunos casos lo consideran insuficiente.

Consideran que hay diferencias entre los distritos, hecho que valoran negativamente, y también que las horas destinadas a cada usuario se han reducido, algo que atribuyen a una disminución presupuestaria.

Los expertos consultados, aunque valoran de forma positiva los Servicios Sociales disponibles, consideran que es fundamental que se garantice el presupuesto para las actuaciones dirigidas a personas dependientes. Declaran que “la atención social debe ser accesible y universal” y comentan que falta inversión en la gran dependencia.

Las personas mayores manifiestan quejas en relación a los precios que han de abonar y los expertos opinan que “la Administración debería preguntarse si merece la pena el ahorro producido por el copago”.



CENTROS DE DÍA

Las personas mayores se muestran satisfechas sobre todo con los locales más nuevos y comentan que los más antiguos deberían remodelarse.

Los expertos proponen ampliar las plazas disponibles, las actuales son insuficientes, y darles una orientación más integral: "Centros donde se mezcle la actividad, la sanidad, la compañía... hay que darles un aspecto más de encuentro, de prácticas de ocio".

RESIDENCIAS

Los expertos declaran que siempre hay que facilitar el que las personas continúen en su hogar, si es lo que desean, el mayor tiempo posible. Para ello hay que procurarles ayudas a su medida para dotar la permanencia en sus casas de una calidad de vida digna.

Las personas mayores no quieren ir a residencias "para no depender de la autoridad del director del centro, ni compartir tu vida con personas que no conoces, cambiar tus hábitos, etc." Ahora bien, los expertos opinan que cuando no pueden seguir residiendo en su vivienda es necesario buscar soluciones de alojamiento ingeniosas sin que se desvinculen de su entorno, porque uno de los principales problemas, además de la masificación y el anonimato, es que las residencias no están ubicadas en el casco urbano, lo que repercute en un menor número de visitas y provoca sentimientos de soledad y aislamiento.

El segundo problema mencionado es la escasez de plazas disponibles en las públicas y los cupos limitados de las concertadas. Aseguran que

Los expertos declaran que siempre hay que facilitar el que las personas continúen en su hogar, si es lo que desean, el mayor tiempo posible. Para ello hay que procurarles ayudas a su medida para dotar la permanencia en sus casas de una calidad de vida digna.



muchas personas mayores que están en residencias privadas “es debido a que no tienen plaza en las públicas y su familia está haciendo un gran esfuerzo”. En este sentido todos coinciden en que hay que trabajar para que las residencias no tengan un coste tan elevado, sean acordes a la pensión y permitan disponer de más dinero para gastos propios.

El criterio utilizado para adjudicar plazas despierta suspicacias entre las personas mayores.

ALTERNATIVAS: PISOS TUTELADOS, HOGARES COMPARTIDOS...

Se valora positivamente la existencia de otras formas de convivencia diferentes a las residenciales, por ejemplo: pisos o apartamentos tutelados para quienes así lo precisen o sin ningún tipo de tutela para personas independientes que no necesitan supervisión.

Se apunta también la posibilidad de que el Ayuntamiento haga de mediador entre personas mayores y estudiantes: los primeros les facilitarían alojamiento en sus casas y los estudiantes estarían atentos a las necesidades de estas personas. En relación a esto último, mencionar el programa intergeneracional Convive del Ayuntamiento de Madrid que, más allá de las necesidades concretas que atiende (soledad de la persona mayor y alojamiento del estudiante), es una experiencia intergeneracional de enriquecimiento mutuo, de aprendizajes compartidos y de construcción de vínculos solidarios.





ASPECTOS CONCRETOS DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

La dotación de equipamientos, servicios y personal sanitario de España, y en concreto en Madrid, es una de las más desarrolladas del mundo.

La sanidad pública tiene más peso que la privada: siete de cada diez personas que trabajan en sanidad en la ciudad de Madrid y seis de cada diez camas disponibles pertenecen a la sanidad pública.

Madrid cuenta con una red de 50 centros hospitalarios, 15 públicos y 35 privados, y con una estructura extra-hospitalaria que abarca los siguientes niveles de asistencia:

- ▶ La red de **Centros de Atención Primaria**, dependientes del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), enfocados al diagnóstico y tratamiento cuenta con 130 distribuidos por los 21 distritos.
- ▶ Los **Centros de Especialidades**, dependientes del SERMAS, cuya actuación se centra en atender a aquellos pacientes que superen las posibilidades de asistencia de la atención primaria y requieren diagnóstico y tratamiento en las distintas especialidades médicas. Hay un total de 19.
- ▶ Los **Centros de Salud Mental**, dependientes del SERMAS, con un total de 25 localizados en Madrid.
- ▶ Los **Centros Madrid Salud (CMS)** son **centros municipales** especializados en la **promoción de la salud y en la prevención** de las enfermedades y otros problemas de salud. Por lo tanto, su objetivo no es tratar la enfermedad, sino que se centran en prevenirla y en ayudar a las personas, los grupos y las comunidades a conseguir estilos y condiciones de vida saludables. El Ayuntamiento cuenta para este fin con 16 centros de Madrid Salud y 8 centros monográficos especializados dotados de una plantilla multidisciplinar.
- ▶ Los **Centros** ambulatorios del **Instituto de Adicciones de Madrid Salud son centros municipales** en los que se trata de modo integral la dependencia al alcohol y otras sustancias y disponen de una amplia red de recursos de apoyo entre los que destacan plazas de desintoxicación hospitalaria. El Ayuntamiento cuenta con un total de 10 centros: 7 Centros de Atención a las Drogodependencias municipales y 3 concertados, distribuidos por la ciudad a los que se puede **acceder directamente**.
- ▶ **Emergencias Sanitarias.** Las emergencias sanitarias que se producen en Madrid confluyen en el Centro de Atención de Llamadas de Urgencias 112 y están integradas por diversos servicios: SUMMA 112, dependiente de la Comunidad de Madrid, SAMUR Protección Civil, dependiente del Ayuntamiento de Madrid, y Cruz Roja Española que complementa y refuerza a los recursos sanitarios de urgencia del sistema público.

Las personas mayores están satisfechas con los servicios sanitarios de los que son usuarios, tanto en atención primaria como hospitalaria, aunque comentan que la satisfacción está muy ligada al trato humano que reciben, percibido como excelente.

Indican, no obstante, que los servicios sanitarios están sufriendo con la crisis: “Han reducido el tiempo de atención a las personas”. “Han reducido los medicamentos cubiertos por receta”. Piensan que los medicamentos genéricos no son igualmente tolerados por todos los paciente. Hay quejas sobre el copago. “A los mayores les han recortado en productos dermatológicos, pañales, etc., a pesar de que el sistema sanitario español es de los mejores del mundo”.

El 47,9% de las personas mayores encuestadas considera que existen ayudas sanitarias y económicas adecuadas a las personas mayores.

Creen que la asistencia preventiva es cada vez más escasa y echan en falta a los especialistas. “No hay geriatras cuando sí hay pediatras”.

En este sentido hay que señalar el papel de asistencia preventiva que tienen los Centros de Madrid Salud y en, concreto, el programa Estrategia Gente Saludable 2010-2015 que desarrolla un programa de promoción del envejecimiento activo y saludable, en colaboración con los centros de mayores, desde todos los Centros Madrid Salud.



Comentan que la presencia insuficiente de personal auxiliar incrementa las dificultades y retrasos para personas con problemas de movilidad.

Se quejan especialmente sobre las listas de espera.

Las personas mayores perciben que los médicos son muy accesibles, dan muy buena atención y han mejorado mucho en su trato personal con los pacientes en los últimos años.

Sugieren como mejora coordinar las citas de pruebas diagnósticas necesarias para evitar que la persona mayor tenga que desplazarse varias veces y que tenga que estar en ayunas varios días distintos.

Los expertos valoran positivamente la atención sanitaria tanto en equipamientos como en atención profesional.

Las quejas expresadas por los expertos en salud recaen en la coordinación entre Servicios Sociales y Sanitarios y en el papel actual que desempeñan los trabajadores sociales.

CENTROS DE SALUD

Los Centros de Salud son mejor valorados que los Centros de Especialidades en relación a saturación de pacientes y plazos para citas.

La atención que proporcionan los profesionales de estos centros es considerada de calidad, aunque denuncian que no haya sustituciones de personal sanitario en períodos vacacionales.

Sugieren como área de mejora aumentar en número de Centros de Atención Primaria en determinadas zonas con el fin de evitar desplazamientos a las personas mayores y personas con discapacidad. En algún caso apuntan que las urgencias ambulatorias están demasiado alejadas.

Proponen como mejora la existencia de geriatras en estos centros. Los expertos son de la misma opinión: “La inclusión de Geriátrica en la Atención Primaria optimizaría los tiempos dedicados a cada usuario y proporcionaría un trato más personalizado a los mayores”.

Sugieren fomentar y difundir canales que permitan al colectivo de más edad exponer con claridad quejas y reclamaciones.

Los expertos proponen mejorar la coordinación entre los médicos de familia y Servicios Sociales para optimizar la intervención con personas mayores en situación de vulnerabilidad. En el sentido mencionado uno de los expertos opina que hay un problema institucional: “¿Por qué la sanidad viene por un lado, la residencia por otro, el SAD por otro? Yo creo que si estuviera todo coordinado la intervención sería más eficiente”.

CENTROS DE ESPECIALIDADES

Todos los participantes señalan los dilatados plazos para citas y pruebas que sufren los Centros de Especialidades, lo que atribuyen a la insuficiente plantilla, deficiente número de centros y a una inadecuada planificación en general, que afecta a la totalidad de los barrios.

Proponen como mejora ampliar las dotaciones, reconsiderar los recursos y reorganizar las especialidades.

Sugieren como área de mejora aumentar en número de Centros de Atención Primaria en determinadas zonas con el fin de evitar desplazamientos a las personas mayores y personas con discapacidad. En algún caso apuntan que las urgencias ambulatorias están demasiado alejadas.



HOSPITALES

Destacan la gran inversión en hospitales realizada pero lamentan que, en su opinión, tienen menor dotación en equipamientos y personal. Manifiestan su preocupación ante la sospecha del intento de privatización de la sanidad.

Opinan que el Área Única Sanitaria perjudica a las personas mayores pues muchas veces son derivados a centros muy alejados a los que tienen verdaderas dificultades para llegar. En el mismo sentido se expresa uno de los expertos consultados.

El servicio de urgencias médicas se estima de atención rápida. Valoran positivamente la existencia de helipuertos en algunos hospitales para casos de emergencia.

Les preocupa la seguridad en los hospitales, ya que no es infrecuente que se produzcan sustracciones de objetos personales en las habitaciones, sobre todo por la noche. Como sugerencia de mejora las personas mayores piden que se doten de vigilantes.

Los expertos comentan que las altas hospitalarias son un gran problema: "No se gestiona la vuelta a casa correctamente, no se mira en qué condiciones ha quedado esa persona cuando sale del hospital. Desde los hospitales se debe trabajar en activar el circuito, sobre todo movilizando a Servicios Sociales".



RELACIÓN ENTRE SERVICIOS

Por último, destacar la opinión de algunas asociaciones de personas mayores por considerarla de interés en este tema: **“Sería deseable que los servicios sociosanitarios fueran integrales.** Deberían estar más coordinados y espacialmente más cercanos, integrados todos ellos en el barrio, aunque es difícil porque el diseño ya está hecho y habría que remodelar. Hay veces que la calidad de vida depende más de la cultura que de la estructura material: el tratamiento en asistencia primaria de una sintomática vinculada a la soledad mejora si se recomienda que asista a un centro de mayores o a un centro cultural”.

En el mismo sentido se expresan los expertos en salud: “Necesito conocer los polideportivos de mi barrio o donde se hace baile, porque sólo si los conozco voy a poder derivar a la población que los necesite”.

EMERGENCIAS

Las personas mayores opinan que la respuesta ante emergencias es muy efectiva.

Se alaba la gestión de los servicios municipales de emergencia. “Es uno de los mejores servicios de Madrid”. La actuación ante emergencias de ONG como la Cruz Roja también es muy valorada.



La calidad del servicio de bombero obtiene los niveles más altos de satisfacción de todas las áreas estudiadas.

El servicio de ambulancias en relación a la calidad, la cobertura y el trato dispensado a personas mayores alcanza, después del servicio de bomberos y del área de transporte, los niveles de satisfacción más altos del estudio y sus puntuaciones se sitúan entre 6,91 y 7,23 puntos. El porcentaje de personas mayores que se declaran satisfechas oscila, según el aspecto valorado, entre el 63,5% y el 71,3%.

Los expertos coinciden en señalar el SAMUR Protección Civil (Servicio de Asistencia Municipal de Urgencia y Rescate) como un excelente servicio, calificación que hacen extensiva al SAMUR Social y a los bomberos.

La calidad del servicio de bomberos, como ya se ha mencionado, obtiene los niveles más altos de satisfacción de todas las áreas estudiadas: el 78,3% de las personas mayores encuestadas se declaran satisfechas con su calidad y otorgan 7,45 puntos.

“Tenemos áreas que mejorar. Por ejemplo, en el SAMUR Protección Civil tenemos camillas que no son adecuadas a las personas mayores. Y durante muchos años se ponía el maletín para ayudarles a subir a la furgoneta”.

Destacan que hay buena coordinación entre los servicios que trabajan en la calle, como el SAMUR Protección Civil, SAMUR Social, policía y bomberos. “También la hay con juzgados ante situaciones de maltrato o internamientos involuntarios”.

Los expertos en seguridad y emergencias añaden como propuesta de mejora “trabajar en cómo ser más proactivos, ya que todos nos limitamos a la punta del iceberg, acudimos cuando es necesaria una intervención generada por algo concreto”, en suma, detectar precozmente las situaciones y actuar de un modo preventivo.

Señalan que también hay otros canales no formales, como por ejemplo, las parroquias que son una fuente importantísima de información sin explotar. “Es necesario fortalecer las redes, formalizar de algún modo los canales de comunicación entre las ONG o similares y las Administraciones Públicas. Hacer trabajo comunitario. Los trabajadores sociales podrían crear grupos de trabajo en sus barrios”.





PROPUESTAS DE MEJORA

La mejora del reconocimiento de las personas mayores, incluye aspectos que tienen que ver con su visibilidad, con la normalización en el imaginario colectivo del proceso de envejecer y con su inclusión y fomento de la participación social y cívica.

Es interesante recordar que, puesto que todos los factores que posibilitan un envejecimiento activo están interrelacionados, la actuación sobre uno de ellos mejora aspectos en otras áreas. Por ejemplo: el fomento de actividades intergeneracionales facilita la visibilidad de las personas mayores y, por tanto, su inclusión en las actividades de la comunidad y el reconocimiento, por parte de generaciones más jóvenes, de su valor como personas con experiencias y opiniones útiles para la sociedad. La mejora en la facilidad para realizar trámites necesarios en su día a día potencia su autonomía, su independencia y la resolución de gestiones que les reportan bienestar social, mental y físico y posibilita su participación.

Por tanto, de cara al diseño de las actuaciones a seguir en un futuro Plan de Acción se pueden considerar tres grandes ejes de intervención:

Mejora del reconocimiento de las personas mayores: incluye aspectos que tienen que ver con su visibilidad, normalización en el imaginario colectivo del proceso de envejecer y con su inclusión y fomento de la participación social y cívica.

Mejoras en la información y comunicación: compete al grado de amigabilidad de la información que reciben, su acceso a ella y la facilidad y dificultad que encuentran en su tramitación. Una información amigable en la formulación de contenidos, y en los canales de acceso a ella, facilita la participación y la toma de decisiones. Unos trámites sencillos de realizar proporcionan el acceso a servicios necesarios.

Mejoras en el mantenimiento, consolidación y desarrollo de los logros conseguidos en accesibilidad (espacios al aire libre, edificios, vivienda y cultura), movilidad y Servicios Sociales y Sanitarios. Por ejemplo, unas aceras limpias, sin obstáculos, bien iluminadas y seguras potencian la autonomía y el disfrute del ocio. Unos Servicios Sociales accesibles, variados, inclusivos y suficientes en calidad y cantidad, fomentan un proceso de envejecimiento activo.

Las propuestas de mejora que se citan a continuación se clasifican por tema de estudio para facilitar su estudio, análisis y planificación.

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

En relación a los factores que inciden en que los ciudadanos envejezcan de forma activa, los espacios al aire libre y los edificios frecuentados por las personas mayores están relacionados con las características claves del entorno físico de la ciudad.

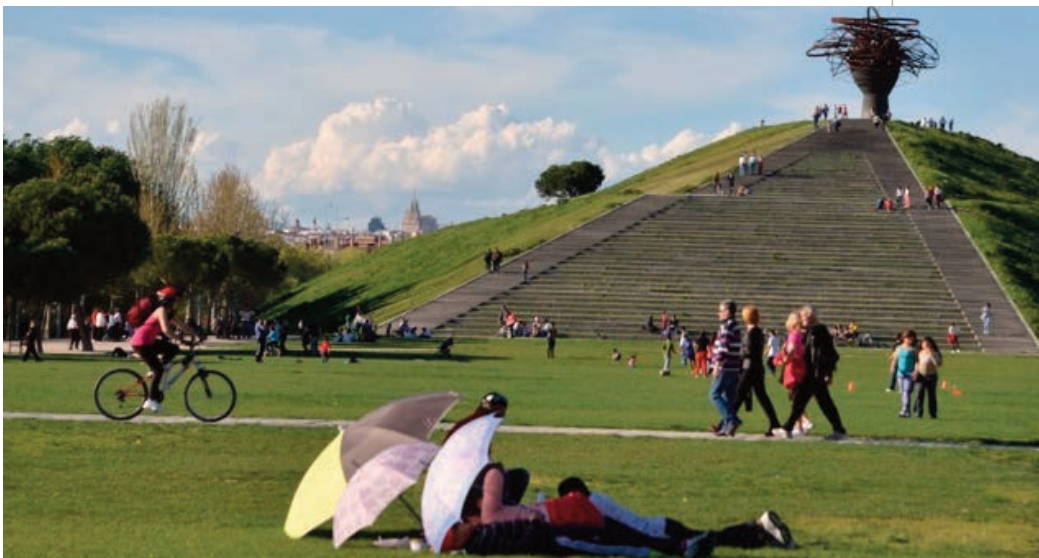
Las propuestas de mejora están vinculadas a la facilidad en la movilidad, la seguridad que experimentan en sus paseos por las calles, la oferta y el estado de parques y espacios al aire libre para disfrutar del ocio y de las relaciones sociales, y a la adecuación, a sus necesidades de autonomía y participación, de los edificios públicos y privados que visitan habitualmente.

BANCOS, ASIENTOS AL AIRE LIBRE Y FUENTES

- ▶ **Aumentar** la dotación de bancos.
- ▶ **Preservar** el estado de los existentes.
- ▶ **Crear** rincones de comunicación.
- ▶ **Primar** en los nuevos asientos el aspecto ergonómico frente al estético.

VOLUMEN DE TRÁFICO, RUIDO Y CONTAMINACIÓN

- ▶ **Ampliar** zonas peatonales.





- ▶ **Construir** aparcamientos en las entradas a la ciudad.

PARQUES, ESPACIOS VERDES Y PLAZAS

- ▶ **Aumentar** la seguridad/vigilancia en los parques.
- ▶ **Dedicar** los mismos recursos a todas las zonas verdes de la ciudad.
- ▶ **Aumentar** el mantenimiento/labores de jardinería.
- ▶ **Mantener/preservar** el buen estado de los aparatos de ejercicios.
- ▶ **Aumentar** el servicio de limpieza.
- ▶ **Programas** de reinserción social mediante trabajos para la comunidad, entre los que podría incluirse el mantenimiento de los espacios públicos.
- ▶ **Revisar** el mecanismo de apertura de los grifos de las fuentes.

ACERAS Y CALLES

- ▶ **Mejorar** el estado actual del pavimento y mantenimiento en general de las aceras.
- ▶ **Extender** los rebajes a todas las aceras.
- ▶ **Tapar** los alcorques que no están plantados.
- ▶ **Control** de las terrazas, carteles de negocios y otros obstáculos que dificultan la movilidad.
- ▶ **Mejora** de la señalética en los edificios para facilitar la orientación.
- ▶ **Eliminar** todo el mobiliario urbano que no tenga utilidad.
- ▶ **Supervisores** por zonas para detectar desperfectos.

LIMPIEZA

- ▶ **Incrementar** la frecuencia de los servicios de limpieza, cuidándola especialmente en otoño por la caída de las hojas de los árboles.
- ▶ **Regar** las calles durante las noches.
- ▶ **Vaciado** de los contenedores de basura con mayor frecuencia.
- ▶ **Incrementar** el número de contenedores y, además, hacerlos subterráneos.



- ▶ **Incrementar** el personal de limpieza.
- ▶ **Realizar** campañas de concienciación ciudadana para evitar malas prácticas generadas por el botellón y los excrementos de los perros.

BAÑOS PÚBLICOS

- ▶ **Dotación** de baños públicos adaptados en la ciudad, especialmente en lugares concurridos y estratégicos.
- ▶ **Se propone** que los baños sean atendidos por personal, aportando de ese modo seguridad y limpieza.
- ▶ **En relación** a los aseos de establecimientos privados, se sugiere la mejora de su accesibilidad.
- ▶ **Poner** pegatinas en bares o restaurantes indicando si tienen aseos accesibles.



ESCALERAS, RAMPAS, ASCENSORES

- ▶ **Facilitar** el trámite para que puedan construirse las rampas de manera más ágil y rápida.
- ▶ **Universalizar** la dotación de rampas en todos los edificios públicos y privados.

SEGURIDAD E ILUMINACIÓN

- ▶ **Incrementar** la vigilancia de las calles, especialmente por las noches y en los barrios donde existe mayor inseguridad ciudadana.
- ▶ **Diseño** de grupos específicos de policía especializados en la atención de personas mayores.
- ▶ **Generar** mecanismos de prevención realizando talleres de seguridad en espacios de uso frecuente por este colectivo (centros de mayores, asociaciones de vecinos) y aprovechando actividades de ocio y cultura dirigidos a personas mayores.
- ▶ **Fomentar** la seguridad subjetiva a través de los medios de comunicación.
- ▶ **Estudiar** el emplazamiento, orientación, altura y grado de iluminación de las farolas.



SEMÁFOROS Y PASOS DE CEBRA

- ▶ **Aumentar** la duración de los semáforos para el cruce de los peatones o, en su defecto, diseño de adaptadores de ampliación del tiempo de cruce para personas con dificultades de movilidad.
- ▶ **Incorpora** pantallas indicadoras del tiempo disponible para cruzar en los semáforos.
- ▶ **Utilizar** pintura antideslizante en los pasos de cebra.

CARRIL BICI

- ▶ **Examen** pormenorizado de los lugares por donde discurre y cruza el carril bici.
- ▶ **Campañas** de seguridad vial para favorecer su uso correcto.

EDIFICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

- ▶ **Continuar** trabajando para que los edificios y locales de uso público sean todos accesibles, en especial los centros de salud, centros para mayores, sucursales bancarias, iglesias y otros lugares frecuentados por personas mayores.
- ▶ **Centralizar** la recogida de sugerencias en los distritos, en cuanto a medidas de accesibilidad necesarias en los edificios, a fin de que lleguen a los órganos correspondientes.



TRANSPORTE

En relación a los factores que son determinantes para tener un envejecimiento activo, el transporte público es uno de los elementos que configuran el entorno físico de una ciudad y, como es evidente, repercute en la calidad de la movilidad.

Una red de transportes accesibles, en lo físico y lo económico, seguros y cómodos, tiene una gran influencia en el bienestar social y mental de las personas mayores puesto que les facilita la participación plena en la vida de la comunidad.

A continuación se presentan las sugerencias de mejora de los diferentes transportes públicos en cuanto a frecuencia, seguridad, tarifas, zonas de espera, accesibilidad, número de rutas, conducción... y del transporte privado en relación a la señalización, zonas de carga y descarga y aparcamientos.

AUTOBUSES

- ▶ **Revisión** de la conexión entre los barrios y sus hospitales de referencia.
- ▶ **Ubicar** paradas de autobuses en los alrededores de los centros de mayores.
- ▶ **Promover** la educación ciudadana, ahondando especialmente en el respeto de los asientos reservados a personas con movilidad reducida.
- ▶ **Ampliar** el número de plazas reservadas a personas mayores.
- ▶ **Formación** a los conductores para sensibilizarlos y concienciarlos en la vulnerabilidad de las personas mayores.
- ▶ **Continuar** trabajando en optimizar los espacios de los autobuses para facilitar el acceso de los carritos de bebés o los andadores de personas mayores.
- ▶ **Mejora** de la señalética de las marquesinas e intercambiadores.
- ▶ **Mejora** del equipamiento y mantenimiento de las marquesinas.
- ▶ **Proponer** desde el Ayuntamiento medidas de accesibilidad en los autobuses interurbanos.

Una red de transportes accesibles, tiene una gran influencia en el bienestar social de las personas mayores puesto que les facilita la participación plena en la vida de la comunidad.





METRO

- ▶ **Mejora** de la accesibilidad al Metro a través de la incorporación y mantenimiento adecuado de ascensores y rampas en todas las estaciones.
- ▶ **Dotación** de aseos públicos en las estaciones.
- ▶ **Evitar** la falta de taquilleros y vigilantes de estación.
- ▶ **Replanteamiento** del cierre de accesos de metro.

TAXI

- ▶ **Bonificaciones** y/o tarifas reducidas para personas mayores, en especial en el servicio Eurotaxi.

TRÁFICO Y CONDUCCIÓN DE VEHÍCULO PRIVADO

- ▶ **Bonificaciones** y/o tarifas reducidas para personas mayores en los parkings.
- ▶ **Señalización** adecuada de la ubicación de los ascensores en los parkings.
- ▶ **Dotación** de parkings en lugares especialmente utilizados por personas mayores, como por ejemplo cerca de los centros de salud.
- ▶ **Mejora** del diseño de las plazas para personas con discapacidad física, dado que habitualmente no permiten operar con sillas de ruedas.
- ▶ **Ampliar** la oferta de cursos de educación vial para personas mayores.
- ▶ **Diseño** de zonas específicas para recoger y dejar a pasajeros.
- ▶ **Simplificar** el uso de los parquímetros.
- ▶ **Mejorar** la señalética general presente en la calle.

VIVIENDA

Todos los aspectos relativos a la accesibilidad a la vivienda; la comodidad dentro del hogar; el sentimiento de seguridad, tanto en el interior como en el entorno inmediato; el nivel de precios; las ayudas para rehabilitar; la facilidad para tener plaza en una residencia si la persona mayor lo necesita y lo desea; etc., forman parte de las características claves del entorno físico de la ciudad que son determinantes para disfrutar de un envejecimiento activo.

ACCESIBILIDAD

- ▶ **Crear** una normativa que regule la dotación de ascensores y rampas en los edificios de viviendas para evitar los problemas en las comunidades de vecinos.
- ▶ **Proporcionar** ayudas económicas a los vecinos que no pueden hacerse cargo de los gastos de derrama de las comunidades.
- ▶ **Proporcionar** ayudas y subvenciones, reales y rápidas, para la instalación de ascensores y otras medidas que mejoren la accesibilidad en las comunidades.
- ▶ **Agilización** de los trámites y cobros de las ayudas y subvenciones.
- ▶ **Revisar** los criterios de adjudicación de las ayudas y subvenciones en las viviendas para la adaptación de las bañeras, puertas, etc.
- ▶ **Crear** un órgano que asesore a las personas mayores en ayudas a la vivienda para temas de accesibilidad.
- ▶ **Simplificación** de la tramitación administrativa de la petición de ayudas.
- ▶ **Promocionar** programas de intercambio de la vivienda habitual por viviendas adaptadas.

EL PRECIO DE LA VIVIENDA

- ▶ **Mayor** protección a las personas mayores ante situaciones de desahucio.
- ▶ **Revisión** de los impuestos inherentes a la vivienda en las personas con pensiones reducidas.



Revisión de los impuestos inherentes a la vivienda en las personas con pensiones reducidas.

- ▶ **Protección** a los pensionistas ante las subidas del coste de los gastos ligados a la vivienda.

SEGURIDAD DENTRO DE LA VIVIENDA

- ▶ **Informar** y formar a las personas mayores sobre medidas de seguridad en sus hogares, directamente a ellas y/o a través de profesionales que les prestan.
- ▶ **Campañas** para prevenir accidentes y aumentar la seguridad en los hogares a través de los medios de comunicación.



RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL

El respeto que muestra la sociedad hacia sus vecinos más mayores y el grado de reconocimiento, facilitadores de su inclusión en la vida de la comunidad, están relacionados con los factores sociales que afectan a la participación y el bienestar mental. Es decir, son determinantes para ayudar a un envejecimiento activo.

Aspectos como sentirse reconocido y aceptado, vivenciar que se es valioso y, por tanto, percibir que la comunidad cuenta con su opinión y experiencia, y frecuentar relaciones sociales, son condiciones importantes a lo largo de toda la vida, pero adquieren en la etapa de la vejez una significación aún más relevante. Es entonces cuando es más necesaria una red de apoyo sólida, y duradera, que ayude a superar circunstancias de vulnerabilidad y evite sentimientos de soledad y aislamiento tan frecuentes en muchos casos.

A continuación se exponen las propuestas de mejora relativas a las actitudes, el comportamiento y los mensajes de otras personas, y de la comunidad en su conjunto, hacia las personas mayores.

RESPECTO

- ▶ **Educar** en el reconocimiento y el valor de las personas mayores.



Abrirse a los demás ciudadanos y evitar actitudes de auto-aislamiento.



RECONOCIMIENTO

- ▶ **Mejorar** y revalorizar la imagen del mayor mediante campañas comunicacionales que, entre otros, rompan con los estereotipos actuales.
- ▶ **Ayudarles** a tener actitudes reivindicativas y proactivas para hacerse escuchar y ponerse en valor.
- ▶ **Concienciar** a los ciudadanos del valor e importancia de las personas mayores a la sociedad.

INCLUSIÓN

- ▶ **Fomentar** los espacios y las actividades inclusivas y no segmentadas favoreciendo la inclusión y participación social.
- ▶ **Abrirse** a los demás ciudadanos y evitar actitudes de auto-aislamiento.

ACTIVIDADES INTERGENERACIONALES

- ▶ **Fomentar** las actividades de tipo cultural y de ocio compartidas por personas de todas las edades.
- ▶ **Programación** de eventos y fiestas en las que participe toda la ciudadanía evitando las segmentaciones actuales.
- ▶ **Utilización** de los locales municipales para impulsar las actividades intergeneracionales.
- ▶ **Mejorar** los canales de comunicación para conocer las actividades municipales.
- ▶ **Reconvertir** los centros de mayores en lugares de encuentro abiertos a todos.

FAMILIA

- ▶ **Apoyo** a las familias especialmente desprotegidas que, en la actualidad, están subsistiendo gracias a las personas mayores.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Las actividades de ocio conllevan un efecto positivo en la autoestima y en la salud tanto física como mental y, en consecuencia, contribuyen a prevenir situaciones de dependencia y a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Participar en actividades organizadas y en asociaciones; relacionarse con amigos, familia y vecinos; interactuar con otras personas; compartir el tiempo libre; realizar ejercicio físico; y desarrollar nuevos conocimientos; influye en el desarrollo personal y en la integración social.

En este apartado se presentan las propuestas de mejora relacionadas con el tipo de actividad en la que participan; los lugares que frecuentan para ello; las personas con quienes las comparten y realizan; el interés que despierta en ellos la oferta que tienen a su alcance; la accesibilidad y precios de las mismas; y los canales por los que se informan.

LUGARES DONDE REALIZAN LAS ACTIVIDADES

- ▶ **Mejorar** la información sobre los espacios de participación social existentes para las personas mayores.
- ▶ **Facilitar** la participación de las personas mayores en la organización de los centros.

ACTIVIDADES QUE REALIZAN

- ▶ **Potenciar** las actividades educativas y culturales, dado que las lúdicas y deportivas ya están muy trabajadas.
- ▶ **Facilitar** la adaptación a la ciudad a las personas mayores que vienen del medio rural.
- ▶ **Dotar** a los centros de mayores de sistema wifi.
- ▶ **Ampliar** la oferta de talleres de informática en los centros de mayores.
- ▶ **Fomentar** la oferta cultural en los barrios.

PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES

- ▶ **Potenciar** actividades de tipo intergeneracional con fines integradores.



- ▶ **Ampliar** la dotación de actividades con personal cualificado.

PRECIO

- ▶ **Potenciar** el acceso al ocio público y privado a través de bonificaciones a personas mayores.
- ▶ **Revisar** la política de precios: excursiones, visitas, salidas... dependiendo del nivel económico.
- ▶ **Mejorar** la accesibilidad del transporte a los lugares de ocio, incluyendo en este punto la reducción de tarifas de los taxis.

PROMOCIÓN Y CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

- ▶ **Aumentar** la promoción, publicidad y difusión general de los servicios ofertados.
- ▶ **Utilizar** otros canales como fuentes de información, como por ejemplo, los centros de salud, las parroquias y la Teleasistencia Domiciliaria (TAD).



COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Estar conectado con eventos y recibir información clara, oportuna, adaptada a sus necesidades -y diversas capacidades y recursos- favorece la participación y la inclusión social de las personas mayores.

En este tema se consignan las indicaciones de mejora realizadas en relación a las vías de acceso a la información: centros y asociaciones de mayores, teléfono, prensa, radio, TV, internet, cartas/impresos, presencial, etc.

TELEVISIÓN Y RADIO

- ▶ **Utilizar** la radio como canal de comunicación del Ayuntamiento para informar y publicitar sus ofertas.
- ▶ **Utilizar** los medios de comunicación para mejorar la imagen de las personas mayores y hacerlos más “visibles”.

PRENSA ESCRITA

- ▶ **Evitar** que tanto la prensa escrita como los boletines gratuitos de determinados servicios desaparezcan, dado que es un canal de información para personas mayores.

NUEVAS TECNOLOGÍAS

- ▶ **Creación** de un servicio de técnicos municipales y/o voluntarios que, a través de los centros de mayores u otros de distritos, asistieran a las personas mayores con los trámites telemáticos.
- ▶ **Trabajar** en la reducción del precio de la conexión a internet.
- ▶ **Utilizar** las nuevas tecnologías para el diseño de actividades intergeneracionales.
- ▶ **Aumentar** los cursos de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para quien lo necesite.





SERVICIOS TELEFÓNICOS AUTOMATIZADOS Y CENTROS DE LLAMADAS

- ▶ **Incrementar** la presencia de operadores en la realización de trámites y servicios telefónicos.

PRESENCIAL

- ▶ **Realización** de trámites y atención por personas, no por máquinas (se incluye en este punto desde la atención en sucursales bancarias a la llamada a pacientes en hospitales).

PICTOGRAMAS

- ▶ **Mejora** y ampliación de los pictogramas para atender otros ámbitos de discapacidad sensorial y cognitiva.

LA INFORMACIÓN ADAPTADA

- ▶ **Adaptar** el lenguaje y el formato de los documentos a las capacidades sensoriales y cognitivas de las personas mayores: cuidar el tamaño de letra en los escritos, utilizar un lenguaje coloquial, aclarar las instrucciones de los formularios/ trámites,...
- ▶ **Ampliar** el número de intérpretes de lengua de signos a otros lugares de gestión.
- ▶ **Impartir** cursos de lengua de signos a profesionales de la sanidad.
- ▶ **Potenciar** el uso de productos adaptados.

CENTROS Y ASOCIACIONES DE PERSONAS MAYORES

- ▶ **Incluir** en el Boletín Informativo de los Centros de Mayores temas que no sean sólo de ocio, como beneficios fiscales, etc.
- ▶ **Recuperar** la Agenda de Mayores que hace años se enviaba a los domicilios.
- ▶ **Ampliar** a otros lugares la función informativa, como los centros de salud, parroquias, zonas comerciales, etc.

PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO

Promover la implicación y la participación de las personas mayores en todos los aspectos de la vida comunitaria, escuchar su voz en aquellas cuestiones que les atañen y ofrecerles canales para que expresen su opinión facilita que envejeczan de forma activa.

A continuación se exponen las sugerencias de mejora en aspectos tales como sus experiencias en trabajos voluntarios y en trabajos remunerados, en participar en cuestiones públicas, foros de participación, modos de motivar su participación, etc.

PARTICIPACIÓN CÍVICA

- ▶ **Adaptar** los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos.
- ▶ **Fomentar** la participación cívica de base y definida en sus temáticas por mayores.
- ▶ **Promover** la solidaridad y el asociacionismo, relanzando así el poder asociativo.
- ▶ **Crear** mecanismos de consulta a la ciudadanía más accesibles y universales que los actuales.
- ▶ **Favorecer** el movimiento asociativo independiente, sin tendencias ideológicas.
- ▶ **Adaptar** los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos.
- ▶ **Establecer** plataformas que faciliten la direccionalidad del ciudadano a las autoridades.
- ▶ **Realizar** sondeos en los barrios o distritos siempre que haya que tomar decisiones de interés para el ciudadano.
- ▶ **Utilizar** las comunidades de vecinos como posibles nexos de relación entre ciudadanos y Administración.
- ▶ **Organizar** comisiones de mayores que estudien las carencias de los distritos y elaboren peticiones que sean tratadas directamente por personas con responsabilidad en la administración.
- ▶ **Crear** foros para compartir experiencias entre personas mayores y jóvenes en temas laborales, de emprendimiento, etc.





- ▶ **Transmitir** de forma clara y real que la administración tiene voluntad de escuchar y de dar respuesta a las peticiones.

EMPLEO Y JUBILACIÓN

- ▶ **Convertir** la posibilidad de prolongar la vida laboral más allá de la edad de jubilación en una opción personal y con posibilidades reales de llevarse a cabo.
- ▶ **Posibilidad** de flexibilizar la edad de jubilación dentro de un intervalo de edad y elección de la edad en función de preferencias, estado físico y mental, situación económica, características del puesto de trabajo, etc.
- ▶ **Evitar** las diferencias que existen en la jubilación de determinados puestos, no sólo por la cuantía de las pensiones sino también por su posibilidad de continuar activos laboralmente.
- ▶ **Información** y asesoramiento a personas mayores emprendedoras.

VOLUNTARIADO

- ▶ **Delimitación** de funciones que deben realizarse por profesionales remunerados y no por voluntarios.
- ▶ **Trabajar** para que el voluntariado integre en lugar de segmentar, ya que en la actualidad suele encasillarse a mayores o jóvenes según tipo de actividad y/o de asociación gestora.
- ▶ **Ampliar** las actividades de voluntariado a aquellos colectivos de mayores que no asisten a los centros de mayores.

SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

La salud es el factor más valorado en las personas mayores. Necesitan disponibilidad de cuidados suficientes y de buena calidad, apropiados y accesibles.

El acceso al cuidado de la salud, así como a una gama de servicios de salud que no son estrictamente médicos, constituye un factor primordial en la consideración de una ciudad como amigable con sus residentes mayores. Por su parte, los Servicios Sociales tienen como principal función prevenir y eliminar las causas de desigualdad y de marginación social. Promueven la integración y favorecen el pleno y libre desarrollo de las personas.

En este bloque se abordan las mejoras propuestas en la utilización y conocimiento por parte de las personas mayores de los Servicios Sociales de apoyo y de salud disponibles.

INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- ▶ **Mayor** coordinación entre los distintos agentes y administraciones implicadas en los Servicios Sociales para disminuir trámites y simplificarlos.
- ▶ **Facilitar** información sobre toda la cartera de servicios y no sólo sobre aquellos que el profesional considere.
- ▶ **Trabajar** en que la información relativa a los Servicios Sociales sea más accesible.
- ▶ **Fomentar** reuniones informativas sobre los servicios.
- ▶ **Reducir** la burocracia asociada a la tramitación de un servicio.
- ▶ **Reducir** los plazos de demora en la concesión de un servicio.
- ▶ **Trabajar** y favorecer la coordinación sociosanitaria.

TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

- ▶ **Favorecer** el acceso al servicio a cuidadores menores de 65 años de personas con deterioro cognitivo.
- ▶ **Facilitar** a los profesionales sanitarios del servicio el acceso digital a la historia clínica de las personas mayores que así lo autoricen.





- ▶ **Trabajar** para eliminar las barreras psicológicas de miedo y desconfianza que en algunos casos impiden beneficiarse de este servicio.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

- ▶ **Trabajar** en la mejora de la prestación del servicio, especialmente a través de personal más formado en las tareas que debe realizar, en el respeto del tiempo de servicio asignado y en la reducción de las rotaciones de auxiliares.
- ▶ **Potenciar** el acompañamiento a paseos y realización de gestiones por parte del servicio de Ayuda a Domicilio.
- ▶ **Regular** las diferencias de cobertura del servicio que en la actualidad existen entre distritos.

CENTROS DE DÍA

- ▶ **Ampliación** de las plazas disponibles.
- ▶ **Replanteamiento** de su filosofía de funcionamiento hacia una visión más integral: centro de ocio, de interrelación personal, de servicios sanitarios, etc.

RESIDENCIAS Y OTRAS ALTERNATIVAS DE ALOJAMIENTO

- ▶ **Procurar** la permanencia de las personas mayores en sus domicilios a través del apoyo de la Administración Pública.
- ▶ **Ampliar** el número de plazas en las residencias y revisar la contribución al pago de las mismas.
- ▶ **Buscar** soluciones de alojamiento para que no se desvinculen de su ambiente y entorno.
- ▶ **Ampliar** la oferta de apartamentos.
- ▶ **Favorecer** los programas de convivencia intergeneracional.
- ▶ **Potenciar** otras opciones de alojamiento, como puede ser el intercambio de los pisos de las personas mayores por viviendas adaptadas y tuteladas.

VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

- ▶ **Evitar** que las modificaciones presupuestarias incidan en la atención sanitaria.
- ▶ **Aumentar** el apoyo económico en productos de higiene de primera necesidad y en determinada medicación.
- ▶ **Trabajar** en la reducción de las listas de espera.
- ▶ **Coordinar** las citas de pruebas diagnósticas unificándolas el mismo día para evitar desplazamientos e incrementar las molestias a las personas mayores.

CENTROS DE SALUD

- ▶ **Aumentar** el número de centros de atención primaria en algunos distritos.
- ▶ **Incorporar** servicios de urgencias ambulatorias en los distritos.
- ▶ **Inclusión** del servicio de geriatría en todos los centros de atención primaria.
- ▶ **Implementar** los canales de comunicación de reclamaciones para hacerlos más asequibles a los mayores.
- ▶ **Mejorar** la coordinación entre los médicos de familia y los Servicios Sociales para optimizar la intervención con personas mayores en situación de vulnerabilidad.

CENTROS DE ESPECIALIDADES

- ▶ **Ampliar** las dotaciones humanas y equipamientos de los centros de especialidades.
- ▶ **Reorganizar** la estructura de los centros para hacerlos más eficientes.

HOSPITALES

- ▶ **Dotar** de personal, servicios y equipamiento adecuado a los hospitales de reciente construcción.
- ▶ **Incrementar** los fondos públicos para aumentar la dotación de personal en la red de hospitales de titularidad pública, especialmente de médicos y vigilantes.



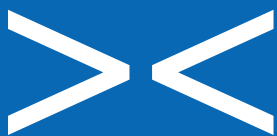
- ▶ **Coordinar** con los Servicios Sociales el estudio de la situación de los mayores al recibir el alta médica y, en caso de requerirse, activar las actuaciones pertinentes.
- ▶ **Evitar** que las personas mayores deban desplazarse en exceso para realizarse pruebas o recibir servicios sanitarios.

SERVICIOS DE EMERGENCIA

- ▶ **Trabajar** en ser más proactivos, dado que, en ocasiones, sólo se actúa ante situaciones de emergencia.
- ▶ **Explorar** y formalizar otros canales de prevención de situaciones de vulnerabilidad.
- ▶ **Adaptar** los equipamientos de las ambulancias a las condiciones físicas de las personas mayores.







FICHAS RESUMEN

1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> *Preocupación municipal y adjudicación de recursos a temas de calidad medioambiental, accesibilidad y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> *Desigualdad entre barrios: accesibilidad, infraestructuras y mantenimiento. *Déficits presupuestarios que han influido negativamente en la cantidad y calidad de los equipamientos y los servicios. *Falta de educación cívica en los ciudadanos. 	
BANCOS Y ASIENTOS AL AIRE LIBRE	<ul style="list-style-type: none"> *Adecuada planificación de la ubicación, atendiendo a criterios de seguridad y de ruidos. 	<ul style="list-style-type: none"> *No hay suficiente dotación de bancos. *Mal estado de conservación. *Inadecuado diseño y disposición (expuestos al sol en verano). 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumentar la dotación de bancos. *Preservar el estado de los existentes. *Crear rincones de comunicación. *Primar en los nuevos asientos el aspecto ergonómico frente al estético.
TRÁFICO, RUIDO Y CONTAMINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> *Actuaciones en las zonas nuevas que han conseguido una muy buena calidad ambiental. *Limitación del tráfico en las zonas antiguas. 	<ul style="list-style-type: none"> *En las zonas antiguas del centro, ruido y tráfico intenso. 	<ul style="list-style-type: none"> *Ampliar zonas peatonales. *Construir aparcamientos en las entradas a la ciudad.
ESPACIOS VERDES, PARQUES Y PLAZAS	<ul style="list-style-type: none"> *Incremento de zonas verdes y árboles. *En algunos casos, parques vigilados con ambiente seguro y festivo. 	<ul style="list-style-type: none"> *En algunos casos, inseguridad y mal ambiente. *Problemas de movilidad por materiales del firme. *Problemas de limpieza (excrementos caninos). *Necesidad de recursos para su mantenimiento (poda, reparación de aparatos gimnásticos). *Equipamientos en lo que prima lo estético sobre lo funcional. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumentar la seguridad/vigilancia en los parques. *Dedicar los mismos recursos a todas las zonas verdes de la ciudad. *Aumentar el mantenimiento/labores de jardinería. *Mantener/Preservar el buen estado de los aparatos de ejercicios. *Aumentar el servicio de limpieza. *Revisar el mecanismo de



ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
ESPACIOS VERDES, PARQUES Y PLAZAS			<p>apertura de los grifos de las fuentes.</p> <p>*Programas de reinserción social mediante trabajos para la comunidad, entre los que podría incluirse el mantenimiento de los espacios públicos.</p>
ACERAS Y CALLES	<p>*APP Avisos Madrid como canal de comunicación para notificar incidencias en esta área.</p>	<p>*Defectos de mantenimiento: grave deterioro de aceras y calzadas, disminución de la cantidad y calidad de las reparaciones.</p> <p>*Defectos de construcción: no hay rebajes en todas las aceras ni están bien contruidos, baldosas resbaladizas, aceras estrechas y con obstáculos (árboles, postes, carteles, bolardos, terrazas de bares).</p>	<p>*Mejorar el estado actual del pavimento y mantenimiento en general de las aceras.</p> <p>*Extender los rebajes a todas las aceras.</p> <p>*Tapar los alcorques que no están plantados.</p> <p>*Control de las terrazas, carteles de negocios y otros obstáculos que dificultan la movilidad.</p> <p>*Mejora de la señalética en los edificios para facilitar la orientación.</p> <p>*Eliminar todo el mobiliario urbano que no tenga utilidad.</p> <p>*Supervisores por zonas para detectar desperfectos.</p>
LIMPIEZA		<p>*Vías muy sucias por los excrementos caninos, botellón y contenedores llenos.</p> <p>*Disminución de la calidad y la frecuencia de la limpieza con efectos nocivos: atascos de alcantarillado, caídas,..</p>	<p>*Incrementar la frecuencia de los servicios de limpieza, cuidándola especialmente en otoño por la caída de las hojas de los árboles.</p> <p>*Regar las calles durante las noches.</p> <p>*Vaciado de los contenedores de basura con mayor frecuencia.</p> <p>*Incrementar el número de contenedores en general y, además, hacerlos todos subterráneos.</p> <p>*Incrementar el personal de limpieza.</p> <p>*Realizar campañas de concienciación ciudadana para evitar malas prácticas generadas por el botellón y los excrementos de los perros.</p>
BAÑOS PÚBLICOS	<p>*En los locales de nueva apertura se cumple la</p>	<p>*No hay suficientes baños públicos, al igual que baños</p>	<p>*Dotación de baños públicos adaptados en la</p>

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
BAÑOS PÚBLICOS	normativa en materia de accesibilidad de los baños.	para personas con discapacidad. *Mala accesibilidad en los baños de los locales públicos (ej. situados en sótanos).	ciudad, especialmente en lugares concurridos y estratégicos. *Se propone que los baños sean atendidos por personal, aportando de ese modo seguridad y limpieza. *En relación a los aseos de establecimientos privados, se sugiere la mejora de su accesibilidad. *Poner pegatinas en bares o restaurantes indicando si tienen aseos accesibles.
ESCALERAS, RAMPAS Y ASCENSORES	*Se han hecho grandes avances especialmente en edificios públicos.	*Todavía hay muchos edificios sin barandillas ni rampas y algunas veces son inservibles.	*Facilitar el trámite para que puedan construirse las rampas de manera más ágil y rápida. *Universalizar la dotación de rampas en todos los edificios públicos y privados.
SEGURIDAD E ILUMINACIÓN	*Madrid es una ciudad bastante segura que ha mejorado mucho en el control de la delincuencia. *Percepción muy positiva del Cuerpo de Policía. Opinan que el servicio es bueno y se preocupan especialmente por las personas mayores.	*La inseguridad se ha incrementado: aumento de robos, hurtos y estafas a las personas mayores. *Insuficiente presencia policial. *La iluminación de las vías públicas es insuficiente y tienen un efecto negativo sobre la seguridad de las personas.	*Incrementar la vigilancia de las calles, especialmente por las noches y en los barrios donde existe mayor inseguridad ciudadana. *Diseño de grupos específicos de policía especializados en la atención de personas mayores. *Generar mecanismos de prevención realizando talleres de seguridad en espacios de uso frecuente por este colectivo (centros de mayores, asociaciones de vecinos) y aprovechando actividades de ocio y cultura dirigidos a personas mayores. *Fomentar la seguridad subjetiva a través de los medios de comunicación. *Estudiar el emplazamiento, orientación, altura y grado de iluminación de las farolas.
SEMÁFOROS Y PASOS DE CEBRA	*Su número es suficiente.	*Los pasos de cebra no son respetados ni por los vehículos ni por los	*Aumentar la duración de los semáforos para el cruce de los peatones o, en su



ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
SEMÁFOROS Y PASOS DE CEBRA		peatones. *La duración de los semáforos en verde para los peatones es a veces insuficiente. *La pintura blanca de los pasos de cebra es resbaladiza.	defecto, diseño de adaptadores de ampliación del tiempo de cruce para personas con dificultades de movilidad. *Incorpora pantallas indicadoras del tiempo disponible para cruzar en los semáforos. *Utilizar pintura antideslizante en los pasos de cebra.
CARRIL BICI	*Buena solución para la movilidad en Madrid.	*Algunas veces no está bien planificado. *A veces no son utilizados por los ciclistas, que circulan por la acera, y sí por los peatones.	*Examen pormenorizado de los lugares por donde discurre y cruza el carril bici. *Campañas de seguridad vial para favorecer su uso correcto.
EDIFICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	*Se ha hecho un gran esfuerzo para conseguir dotaciones muy buenas que han mejorado mucho la accesibilidad en los edificios públicos. *Los edificios privados de algunos distritos están muy adaptados para posibilitar la accesibilidad. *Los edificios nuevos ya se construyen con grandes medidas de accesibilidad.	*Algunos edificios de barrios del centro presentan grandes dificultades para mejorar su accesibilidad. *Algunos edificios de usos frecuentes, como sucursales bancarias, o los visitados frecuentemente por las personas mayores, como las iglesias, carecen de las mínimas dotaciones para mejorar la accesibilidad, como barandillas o rampas.	*Continuar trabajando para que los edificios y locales de uso público sean todos accesibles, en especial los centros de salud, centros para mayores, sucursales bancarias, iglesias y otros lugares frecuentados por personas mayores. *Centralizar la recogida de sugerencias en los distritos, en cuanto a medidas de accesibilidad necesarias en los edificios, a fin de que lleguen a los órganos correspondientes.

2. TRANSPORTE

TRANSPORTE	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
<p>GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> * La Red de Transporte Público de Madrid es muy completa. * El autobús el medio más utilizado por las personas mayores. * Se han realizado grandes inversiones en los últimos años en mejorar la Red de Transportes Públicos y su accesibilidad. * Valoración muy positiva de las bonificaciones para personas mayores en los precios de transporte público. 	<ul style="list-style-type: none"> * Los principales problemas en los transportes públicos son de accesibilidad en el metro y la brusquedad en la conducción de los autobuses. * Madrid no tiene condiciones adecuadas para que las personas mayores puedan conducir sus vehículos privados y el aparcamiento se percibe como muy caro. 	
<p>AUTOBUSES</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Medio de transporte más utilizado y valorado por las personas mayores. * Valoración positiva de la ubicación de paradas y el número y frecuencia de las líneas en los días laborables. * Valoración muy positiva de las bonificaciones económicas para mayores. * Valoración positiva del respeto de uso de los asientos reservados. * Valoración positiva de la instalación de rampas móviles. 	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de líneas y de frecuencias los fines de semana. * Conexión entre algunos barrios y sus hospitales de referencia. * Mala ubicación dentro de los autobuses de algunos asientos que los hace incómodos e inseguros. * Fallos en la utilización y funcionamiento de las rampas móviles. * El mayor problema es la conducción: brusca, excesivamente rápida, no permanecen parados el tiempo suficiente para que las personas mayores suban, bajen y se sienten, etc. * Consideran los autobuses interurbanos inaccesibles para personas con movilidad reducida. * La climatización no es adecuada. * Presencia de carteristas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de la conexión entre los barrios y sus hospitales de referencia. * Ubicar paradas de autobuses en los alrededores de los centros de mayores. * Promover la educación ciudadana, ahondando especialmente en el respeto de los asientos reservados a personas con movilidad reducida. * Ampliar el número de plazas reservadas a personas mayores. * Formación a los conductores para sensibilizarlos y concienciarlos en la vulnerabilidad de las personas mayores. * Continuar trabajando en optimizar los espacios de los autobuses para facilitar el acceso de los carritos de bebés o los andadores de personas mayores. * Mejora de la señalética de las marquesinas e intercambiadores. * Mejora del equipamiento y mantenimiento de las marquesinas. * Proponer desde el Ayuntamiento medidas de accesibilidad en los autobuses interurbanos.



TRANSPORTE	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
METRO	*Valoración muy positiva en cuanto a conectividad, puntualidad y limpieza.	*No es un medio de transporte idóneo para personas mayores y con movilidad reducida por sus barreras arquitectónicas (ej: escaleras), por la inexistencia de elementos que aumenten la accesibilidad (ej: rampas, ascensores), y porque los que existen se encuentran en ocasiones en mal estado/averiados. *Valoración negativa del cierre de algunos accesos al Metro. *Valoración negativa de la eliminación de las figuras del taquillero y vigilante de estación, porque aumenta la sensación de inseguridad /desvalimiento.	*Mejora de la accesibilidad al Metro a través de la incorporación y mantenimiento adecuado de ascensores y rampas en todas las estaciones. *Dotación de aseos públicos en las estaciones. *Evitar la falta de taquilleros y vigilantes de estación. *Replanteamiento del cierre de accesos de metro.
TAXI	*Amplia flota y con servicio de taxis adaptados.	*Elevado coste.	*Bonificaciones y/o tarifas reducidas para personas mayores, en especial en el servicio Eurotaxi.
TRANSPORTE PRIVADO Y TRÁFICO		*Respecto a los aparcamientos: los consideran muy caros, señalización poco clara sobre si disponen o no de ascensores. La ubicación de los parkings no está próxima a los sitios más visitados por las personas mayores (ej: Centros de Salud). Las plazas para personas con discapacidad no están bien diseñadas (espacio insuficiente para maniobrabilidad). *Escasez de zonas para bajada y subida de pasajeros. *Los parquímetros no son fáciles de usar. *La señalización, presente en la calle, es mejorable en visibilidad.	*Bonificaciones y/o tarifas reducidas para personas mayores en los parkings. *Señalización adecuada de la ubicación de los ascensores en los parkings. *Dotación de parkings en lugares especialmente utilizados por personas mayores, como por ejemplo cerca de los centros de salud. *Mejora del diseño de las plazas para personas con discapacidad física, dado que habitualmente no permiten operar con sillas de ruedas. *Ampliar la oferta de cursos de educación vial para personas mayores. *Diseño de zonas específicas para recoger y dejar a pasajeros. *Simplificar el uso de los parquímetros. *Mejorar la señalética presente en la calle.

3. VIVIENDA

VIVIENDA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
GENERAL	<p>* Los edificios de los barrios nuevos cumplen con la normativa de accesibilidad para personas con movilidad reducida.</p>	<p>* La mayoría de las personas mayores viven en casas antiguas con medidas de accesibilidad y adaptación a movilidad reducida muy deficientes y con recursos económicos limitados. * Existe una falta de información sobre subvenciones y ayudas para mejorar la accesibilidad. * Se denuncian importantes demoras en el cobro de las subvenciones y ayudas.</p>	
ACCESIBILIDAD	<p>* Valoración muy positiva de la iniciativa municipal de instalar ascensores en el exterior de los edificios. * Los barrios madrileños nuevos, cumplen con la normativa en cuanto a las medidas de accesibilidad.</p>	<p>* La mayoría de las personas mayores residen en viviendas antiguas con problemas de accesibilidad tanto en el exterior (portales con escaleras, sin ascensor...), como en el interior (baños con bañeras, anchura de las puertas, pasillos...). * Los costes de las adaptaciones son elevados, y en algunos casos, los vecinos no quieren colaborar en su pago. * Las ayudas municipales son escasas y su abono se demora mucho. * La gestión de ayudas requiere numerosos y complicados trámites, muchos de manera telemática, con la consiguiente dificultad para las personas mayores.</p>	<p>* Crear una normativa que regule la dotación de ascensores y rampas en los edificios de viviendas para evitar los problemas en las comunidades de vecinos. * Proporcionar ayudas económicas a los vecinos que no pueden hacerse cargo de los gastos de derrama de las comunidades. * Proporcionar ayudas y subvenciones, reales y rápidas para la instalación de ascensores y otras medidas que mejoren la accesibilidad en las comunidades. * Agilización de los trámites y cobros de las ayudas y subvenciones. * Revisar los criterios de adjudicación de las ayudas y subvenciones en las viviendas para la adaptación de las bañeras, puertas, etc. * Órgano que asesore a las personas mayores en ayudas a la vivienda para temas de accesibilidad. * Simplificación de la tramitación administrativa de la petición de ayudas. * Promocionar programas de intercambio de la vivienda habitual por viviendas adaptadas.</p>



VIVIENDA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
PRECIO		*El precio de la vivienda, tanto de venta como de alquiler y los gastos ligados a ella, han sufrido un gran incremento y son difíciles de afrontar para las personas mayores con pensiones reducidas.	*Mayor protección a las personas mayores ante situaciones de desahucio. *Revisión de los impuestos inherentes a la vivienda en las personas con pensiones reducidas. *Protección a los pensionistas ante las subidas del coste de los gastos ligados a la vivienda.
SEGURIDAD	*Las personas mayores se sienten seguras en sus casas.	*Las personas mayores no son conscientes de las situaciones de riesgo de accidentes en su domicilio.	*Informar y formar a las personas mayores sobre medidas de seguridad en sus hogares, directamente a ellas y/o a través de profesionales que les prestan. *Campañas para prevenir accidentes y aumentar la seguridad en los hogares a través de los medios de comunicación.

4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> * A nivel individual, las personas mayores se sienten respetadas. * En la actualidad tienen un papel muy activo e importante como colaboradores materiales en las familias de sus hijos. 	<ul style="list-style-type: none"> * No hay reconocimiento ni valoración social como colectivo. * Escasas relaciones sociales y familiares. * Sentimientos de soledad. * Aislamiento y exclusión social. Poca participación. * Relegados al ámbito de “la tercera edad”. 	
RESPETO	<ul style="list-style-type: none"> * Las personas mayores perciben que son tratados con respeto y amabilidad. * En algunos barrios con una red de relaciones vecinales cercana y amplia, se sienten acogidos. 	<ul style="list-style-type: none"> * En algunos lugares públicos se sienten tratados con poca educación. * Perciben en sus relaciones falta de comunicación y escucha entre generaciones y una gran influencia del tipo de educación que hayan recibido las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Educar en el reconocimiento y el valor de las personas mayores.
RECONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> * Las personas mayores son un colectivo de gran utilidad en la sociedad. Actualmente ejercen de cuidadores de nietos, aportan sus pensiones a las economías de sus hijos y aportan también su tiempo, conocimientos y experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> * Sienten que no tienen reconocimiento social como colectivo: se les considera poco útiles y hasta molestos. * El trato que reciben es percibido como poco adecuado; más como una tutorización que teniendo en cuenta sus opiniones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Mejorar y revalorizar la imagen del mayor mediante campañas divulgativas que rompan con los estereotipos actuales. * Ayudarles a tener actitudes reivindicativas y proactivas para hacerse escuchar y ponerse en valor. * Concienciar a los ciudadanos del valor e importancia de las personas mayores a la sociedad.
INCLUSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Las personas de edad en los pueblos son valoradas y tenidas en cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> * En la ciudad no se sienten integrados en la comunidad. Se sienten arrinconados y con un trato diferencial, que perciben como negativo. * En la ciudad, se sienten anónimos y transparentes, con su identidad individual perdida. * Los mayores tienden a agruparse y aislarse. 	<ul style="list-style-type: none"> * Fomentar los espacios y las actividades inclusivas y no segmentadas favoreciendo la inclusión y participación social. * Abrirse a los demás ciudadanos y evitar actitudes de auto-aislamiento.
ACTIVIDADES INTER GENERACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> * Se valoran muy positivamente la existencia 	<ul style="list-style-type: none"> * Ocasiones escasas de relación con colectivos de 	<ul style="list-style-type: none"> * Fomentar las actividades de tipo cultural y de ocio



RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
ACTIVIDADES INTER GENERACIONALES	de actividades con personas de otras edades (ej: obras de teatro, natación, campamento para abuelos y nietos, intercambio de experiencias...).	otras edades. *Pérdida de las relaciones vecinales y de cercanía. *Escasa oferta de actividades comunes que establezcan relaciones entre todos los grupos de edad del barrio. *Existe una segmentación por edades de la oferta cultural y de ocio que se dirige a las personas mayores.	compartidas por personas de todas las edades. *Programación de eventos y fiestas en las que participe toda la ciudadanía evitando las segmentaciones actuales. *Utilización de los locales municipales para impulsar las actividades intergeneracionales. *Mejorar los canales de comunicación para conocer las actividades municipales. *Reconvertir los centros de mayores en lugares de encuentro abiertos a todos.
FAMILIA	*Existencia de un colectivo de familiares que están entregados al cuidado de sus mayores. *Orgullo de las personas mayores en poder ayudar a sus hijos.	*Sentimientos de soledad debido a las características de la vida actual y al egoísmo de algunos hijos y familiares. *Sentimientos contradictorios ante el cambio de roles y la situación de ser los principales sustentadores del hogar de sus hijos. *Sus prioridades de gasto han cambiado y ya no se ocupan sólo de sus necesidades y sus actividades de ocio, sino que invierten en el sustento de sus hijos.	*Apoyo a las familias especialmente desprotegidas que, en la actualidad, están subsistiendo gracias a las personas mayores.

5. PARTICIPACIÓN SOCIAL

PARTICIPACIÓN SOCIAL	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
GENERAL	<p>*Madrid posee una oferta de actividades de participación en ocio, cultura, ejercicio físico, educacionales, para personas mayores muy completa y variada.</p>	<p>*La información no es fácil de obtener. *La crisis económica ha afectado negativamente a la cantidad de dinero disponible de las personas para realizar actividades de participación social. *Se han perdido espacios de relación social, como las tiendas de barrio y mercados.</p>	
LUGARES DONDE REALIZAR LAS ACTIVIDADES	<p>*Madrid tiene una variada y amplia oferta de lugares, tanto públicos como privados, donde las personas mayores pueden disfrutar de su tiempo de ocio. *Se valoran muy positivamente los centros donde desarrollan la mayoría de sus actividades de ocio: excelentes instalaciones, trato, funcionamiento, etc.</p>	<p>*Se critica el funcionamiento de los centros porque la oferta es reducida y diseñada sin la participación real de las personas mayores.</p>	<p>*Mejorar la información sobre los espacios de participación social existentes para las personas mayores. *Facilitar la participación de las personas mayores en la organización de los centros.</p>
ACTIVIDADES QUE REALIZAN	<p>*Se valora positivamente la amplia oferta de actividades que hay en los centros y en los barrios. *La informática y las excursiones son las actividades más apreciadas. *Se valora positivamente que se tenga en cuenta su opinión en la organización de fiestas y eventos de los distritos.</p>	<p>*Se valora negativamente que en la oferta de los centros de mayores predominen las actividades lúdicas y deportivas y prácticamente no existan las formativas. *Se valoran negativamente aspectos como: no existencia de prensa gratuita, lista de espera para clases de informática y no existencia de zonas wifi en los centros. *Conflictos de interés, en cuanto a las actividades de los centros, en relación con las diferencias de edad entre los propios mayores. *Valoración negativa de la desaparición de las salas de cine de los barrios.</p>	<p>*Potenciar las actividades educacionales y culturales, dado que las lúdicas y deportivas ya están muy trabajadas. *Facilitar la adaptación a la ciudad a las personas mayores que vienen del medio rural. *Dotar a los centros de mayores de sistema wifi. *Ampliar la oferta de talleres de informática en los centros de mayores. *Fomentar la oferta cultural en los barrios.</p>



PARTICIPACIÓN SOCIAL	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES	*Valoración positiva de la actuación desinteresada de los voluntarios, sin cuya colaboración, muchas actividades no se podrían realizar.	*La oferta de ocio les segmenta. No se fomenta la práctica de actividades intergeneracionales.	*Potenciar actividades de tipo intergeneracional con fines integradores. *Ampliar la dotación de actividades con personal cualificado.
PRECIOS	*Valoración positiva de la política pública de precios y descuentos para las actividades de ocio de mayores. *Conocen muchas actividades gratuitas que se llevan a cabo en lugares diferentes a sus centros.	*En el sector privado del ocio, prácticamente han desaparecido las ayudas y bonificaciones para mayores. *Las personas mayores dedican parte de sus recursos económicos a ayudar a sus hijos y disponen de menos dinero para dedicar a su ocio. *Las personas, con movilidad reducida, valoran negativamente el elevado precio de los taxis, ya que esto les dificulta la participación en actividades de ocio.	*Potenciar el acceso al ocio público y privado a través de bonificaciones a personas mayores. *Revisar la política de precios (excursiones, visitas, salidas...) dependiendo del nivel económico. *Mejorar la accesibilidad del transporte a los lugares de ocio, incluyendo en este punto la reducción de tarifas de los taxis.
GENERAL	*Valoración muy positiva de los centros como lugar donde obtener información.	*Las personas mayores creen que la información sobre actividades de ocio no es suficiente. *Los expertos consideran que la oferta en actividades lúdicas, culturales, deportivas, etc., que realiza el Ayuntamiento no está llegando a la ciudadanía. *Desconocimiento, por parte de muchas personas mayores, de la existencia de centros de mayores.	*Aumentar la promoción, publicidad y difusión general de los servicios ofertados. *Utilizar otros canales como fuentes de información, como por ejemplo, los centros de salud, las parroquias y la TAD.

6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> *En general, las personas mayores creen que reciben una información correcta de los centros y asociaciones de mayores y de servicios municipales como la Telesistencia y la línea 010. *El canal de comunicación más valorado por las personas mayores es el presencial. *Existe un gran interés en recibir formación en informática. 	<ul style="list-style-type: none"> *Las personas mayores creen que les falta información de sus áreas de interés. *Las nuevas tecnologías no son percibidas como canal adecuado de información. Generan sentimientos de ansiedad y rechazo. *La respuesta telefónica automatizada y los centros de llamadas provocan problemas. *La información impresa no está adaptada a sus necesidades y los trámites son complejos en instrucciones y lenguaje. 	
TELEVISIÓN Y RADIO	<ul style="list-style-type: none"> *La práctica totalidad de las personas mayores se mantienen informadas gracias a la radio y la televisión. 	<ul style="list-style-type: none"> *Poca visibilidad del colectivo de mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> *Utilizar la radio como canal de comunicación del Ayuntamiento para informar y publicitar sus ofertas. *Utilizar los medios de comunicación para mejorar la imagen de las personas mayores y hacerlos más "visibles".
PRENSA ESCRITA	<ul style="list-style-type: none"> *La prensa escrita sigue siendo un buen canal de comunicación para las personas mayores. 		<ul style="list-style-type: none"> *Evitar que tanto la prensa escrita como los boletines gratuitos de determinados servicios desaparezcan, dado que es su principal canal de información.
NUEVAS TECNOLOGÍAS	<ul style="list-style-type: none"> *Se valoran como muy útiles y despiertan mucho interés las clases de informática. *El uso del teléfono móvil está muy extendido. 	<ul style="list-style-type: none"> *Las gestiones telemáticas generan muchas dificultades a las personas mayores debido a su falta de habilidad informática. *Actualmente, internet es la vía de comunicación única para ciertos contenidos y, como no es el canal idóneo para ellos, quedan excluidos. *Hay listas de espera para las clases de informática en los centros de mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> *Creación de un servicio de técnicos municipales y/o voluntarios que, a través de los centros de mayores u otros de distritos, asistieran a las personas mayores con los trámites telemáticos. *Trabajar en la reducción del precio de la conexión a internet. *Utilizar las nuevas tecnologías para el diseño de actividades intergeneracionales. *Aumentar los cursos de TIC para quien lo necesite.



COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
SERVICIOS TELEFÓNICOS AUTOMATIZADOS Y DENTROS DE LLAMADAS	*Valoración positiva del servicio telefónico municipal de información 010.	*Existe un rechazo generalizado a los servicios telefónicos automatizados.	*Incrementar la presencia de operadores en la realización de los trámites y servicios telefónicos.
PRESENCIAL	*Canal de información preferido por las personas mayores, ya que proporciona una atención y ayuda personalizada.	*Valoración negativa de los sistemas automatizados de atención a las demandas.	*Realización de trámites y atención por personas, no por máquinas.
PICTOGRAMAS		*Se percibe la señalética como muy mejorable, en especial en lo relacionado con la movilidad: intercambiadores y estaciones de trenes.	*Mejora y ampliación de los pictogramas para atender otros ámbitos de discapacidad sensorial y cognitiva.
INFORMACIÓN ADAPTADA	*Se valora muy positivamente la existencia de intérpretes de lengua de signos en las Juntas Municipales y otros puntos de información.	*El tamaño de la letra de contratos, impresos y comunicaciones oficiales se percibe como muy perjudicial y con consecuencias muy negativas para las personas mayores. *Denuncian grandes dificultades en la comprensión de comunicaciones y en las instrucciones de los trámites, en especial, de los relacionados con la solicitud de Servicios Sociales y dependencia.	*Adaptar el lenguaje y el formato de los documentos a las capacidades sensoriales y cognitivas de las personas mayores. *Ampliar el número de intérpretes de lengua de signos a otros lugares de gestión. *Impartir cursos de lengua de signos a profesionales de la sanidad. *Potenciar el uso de productos adaptados.
CENTROS Y ASOCIACIONES DE MAYORES	*En general, se encuentran satisfechos con la información que reciben en los centros de mayores.	*Las personas mayores echan de menos los beneficios de tener la agenda impresa con recomendaciones y servicios para mayores. *Algunas veces la información les llega tarde.	*Incluir en el Boletín Informativo de los Centros de Mayores temas que no sean sólo de ocio, como beneficios fiscales, etc. *Recuperar la Agenda de Mayores que hace años se enviaba a los domicilios. *Ampliar a otros lugares la función informativa, como los centros de salud, parroquias, zonas comerciales, etc.

7. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO

PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
<p>GENERAL</p>	<p>*Valoración positiva de todas las iniciativas municipales encaminadas a sondear la opinión y participación de las personas mayores.</p> <p>*Valoración muy positiva de las asociaciones ciudadanas para potenciar la participación.</p> <p>*Valoración positiva de las actividades de voluntariado, tanto por sus beneficios personales como por los logros sociales que conllevan.</p>	<p>*Idea general de que no se fomenta la participación ciudadana y además no se tiene en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones.</p>	
<p>PARTICIPACIÓN CÍVICA</p>	<p>*Valoración positiva de las encuestas de satisfacción y mesas redondas municipales sobre temas de movilidad, seguridad vial, transporte, etc.</p> <p>*Valoración de la necesidad, utilidad y eficacia de las asociaciones como medio para conseguir reivindicaciones de los ciudadanos.</p> <p>*Valoración muy positiva de las comisiones de mayores.</p> <p>*Convencimiento de que las personas mayores son un colectivo abierto a la participación social.</p>	<p>*Insuficientes canales de participación para mayores y poco eficaces.</p> <p>*Críticas a la direccionalidad de participación: es el Ayuntamiento quien decide la temática y cómo y cuándo solicitar la opinión de los ciudadanos.</p> <p>*Críticas a la temática del contenido de las consultas.</p> <p>*Se califica de ineficaz la respuesta del Ayuntamiento a las reclamaciones ciudadanas recibidas en su página web y en las Juntas de Distrito, debido sobre todo a la burocracia.</p>	<p>*Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos.</p> <p>*Fomentar la participación cívica de base y definida en sus temáticas por mayores.</p> <p>*Promover la solidaridad y el asociacionismo, relanzando así el poder asociativo.</p> <p>*Crear mecanismos de consulta a la ciudadanía más accesibles y universales que los actuales.</p> <p>*Favorecer el movimiento asociativo independiente, sin tendencias ideológicas.</p> <p>*Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos.</p> <p>*Establecer plataformas que faciliten la direccionalidad del ciudadano a las autoridades.</p> <p>*Realizar sondeos en los barrios o distritos siempre que haya que tomar decisiones de interés para el ciudadano.</p> <p>*Utilizar las comunidades de vecinos como posibles nexos de relación entre ciudadanos y Administración.</p>



PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
PARTICIPACIÓN CÍVICA			<ul style="list-style-type: none"> *Organizar comisiones de mayores que estudien las carencias de los distritos y elaboren peticiones que sean tratadas directamente por personas con responsabilidad en la Administración. *Crear foros para compartir experiencias entre personas mayores y jóvenes en temas laborales, de emprendimiento, etc. *Transmitir de forma clara y real que la Administración tiene voluntad de escuchar y de dar respuesta a las peticiones.
EMPLEO Y JUBILACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> *Valoración positiva de las asociaciones de apoyo a las personas mayores emprendedoras. 	<ul style="list-style-type: none"> *Idea generalizada de que prolongar el tiempo de trabajo remunerado de las personas mayores aumentaría el paro en la sociedad. *Desigualdad en cuantía de las pensiones y posibilidad de conseguir una remuneración por trabajo, asesoramiento en los distintos sectores sociales. *Poca información y difusión de asociaciones de mayores emprendedores y en general, de toda la información relacionada con oportunidades de empleo y formación. 	<ul style="list-style-type: none"> *Convertir la posibilidad de prolongar la vida laboral más allá de la edad de jubilación en una opción personal y con posibilidades reales de llevarse a cabo. *Posibilidad de flexibilizar la edad de jubilación dentro de un intervalo de edad y elección de la edad en función de preferencias, estado físico y mental, situación económica, características del puesto de trabajo, etc. *Evitar las diferencias que existen en la jubilación de determinados puestos, no sólo por la cuantía de las pensiones sino también por su posibilidad de continuar activos laboralmente. *Información y asesoramiento a personas mayores emprendedoras.
VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none"> *Mayoritariamente, valoración muy positiva del voluntariado, tanto por sus efectos personales, como por sus logros sociales. *Facilidad de acceso a trabajos de voluntariado hecho por personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> *Mayoritariamente, se considera que tiene efectos muy negativos sobre el paro, ya que los voluntarios realizan trabajos que podrían ser desarrollados por trabajadores a cambio de una remuneración. *Encasillamiento y segmentación del tipo de voluntariado que puede 	<ul style="list-style-type: none"> *Delimitación de funciones que deben realizarse por profesionales remunerados y no por voluntarios. *Trabajar para que el voluntariado integre en lugar de segmentar, ya que en la actualidad suele encasillarse a mayores o jóvenes según tipo de actividad y/o de asociación

PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
VOLUNTARIADO		<p>hacer una persona mayor.</p> <p>*Voluntariado ligado a centros de mayores y asociaciones, y por tanto, a los asistentes a dichos espacios.</p>	<p>gestora.</p> <p>*Ampliar las actividades de voluntariado a aquellos colectivos de mayores que no asisten a los centros de mayores.</p>

8. SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
GENERAL	<p>*Se valoran positivamente los Servicios Sociales y Sanitarios. En especial la calidad de los profesionales sanitarios.</p>	<p>*Idea muy generalizada de que los presupuestos actuales están influyendo en la calidad de los servicios públicos sanitarios y sociales.</p> <p>*Percepción de que los copagos y las aportaciones económicas son excesivas y deberían adaptarse más a la época de crisis económica actual.</p>	
INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES		<p>*No se considera adecuada ni suficiente.</p> <p>*La información es poco clara e insuficiente. Los trámites son difíciles, creen que hay duplicidad, los baremos no se ajustan a la capacidad económica real de los mayores y los plazos de resolución son excesivamente largos.</p>	<p>*Mayor coordinación entre los distintos agentes y administraciones implicadas en los Servicios Sociales para disminuir trámites y simplificarlos.</p> <p>*Facilitar información sobre toda la cartera de servicios y no sólo sobre aquellos que el profesional considere.</p> <p>*Trabajar en que la información relativa a los Servicios Sociales sea más accesible.</p> <p>*Fomentar reuniones informativas sobre los servicios.</p> <p>*Reducir la burocracia asociada a la tramitación de un servicio.</p> <p>*Reducir los plazos de demora en la concesión de un servicio.</p> <p>*Trabajar y favorecer la coordinación sociosanitaria.</p>



SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	<p>*Se califica de excelente por su contribución a la tranquilidad y seguridad de los mayores.</p> <p>*Se considera un servicio rápido, tanto en su gestión y tramitación, como en la respuesta a las llamadas. También se considera que los profesionales que lo atienden lo hacen con calidad y proactividad.</p> <p>*Se valora muy positivamente la personalización en la atención telefónica.</p> <p>*Disminuye la vulnerabilidad y se detectan situaciones graves que antes quedaban fuera del sistema.</p>	<p>*Se valora negativamente la implantación del copago.</p> <p>*En algunos casos, la cobertura del servicio resulta escasa.</p> <p>*La calidad de la atención se ve disminuida porque no se dispone de la historia clínica de los usuarios.</p>	<p>*Favorecer el acceso al servicio a cuidadores menores de 65 años de personas con deterioro cognitivo.</p> <p>*Facilitar a los profesionales sanitarios del servicio el acceso digital a la historia clínica de las personas mayores que así lo autoricen.</p> <p>*Trabajar para eliminar las barreras psicológicas de miedo y desconfianza que en algunos casos impiden beneficiarse de este servicio.</p>
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	<p>*Un sector de los usuarios se muestra satisfecho con el servicio.</p> <p>*En general se valora la buena actitud del personal que presta el servicio.</p> <p>*Se valora muy positivamente el servicio de acompañamiento para gestiones en el exterior.</p>	<p>*Perciben disminución en la cantidad y calidad de las prestaciones.</p> <p>*Un sector de los usuarios señala deficiencias en la prestación del servicio: rotación del personal, de puntualidad, ausencia de ayuda durante la noche...</p> <p>*En algunos casos, se percibe que el servicio de acompañamiento exterior resulta insuficiente.</p> <p>*Diferencias entre distritos.</p>	<p>*Trabajar en la mejora de la prestación del servicio, especialmente a través de personal más formado en las tareas que debe realizar, en el respeto del tiempo de servicio asignado y en la reducción de las rotaciones de auxiliares.</p> <p>*Potenciar el acompañamiento a paseos y realización de gestiones por parte del servicio de Ayuda a Domicilio.</p> <p>*Regular las diferencias de cobertura del servicio que en la actualidad existen entre distritos.</p>
CENTROS DE DÍA	<p>*Se observa una elevada satisfacción con las instalaciones de los nuevos centros.</p>	<p>*Se percibe que los centros de día más antiguos necesitan remodelarse.</p> <p>*El número de plazas ofertadas en los centros resultan insuficientes para cubrir la demanda.</p>	<p>*Ampliación de las plazas disponibles.</p> <p>*Replanteamiento de su filosofía de funcionamiento hacia una visión más integral: centro de ocio, de interrelación personal, de servicios sanitarios, etc.</p>
RESIDENCIAS Y OTRAS ALTERNATIVAS	<p>*Hay servicios que permiten que las personas mayores permanezcan en sus hogares todo el tiempo que deseen.</p>	<p>*Se produce desvinculación y alejamiento del entorno habitual de la persona mayor cuando ésta ingresa en una residencia.</p>	<p>*Procurar la permanencia de las personas mayores en sus domicilios a través del apoyo de la Administración Pública.</p>

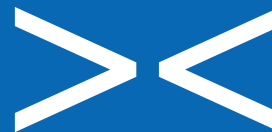
SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
RESIDENCIAS Y OTRAS ALTERNATIVAS	<p>*Los apartamentos y otras formas de convivencia son percibidos como soluciones muy amigables y valorados como generadores de espíritu comunitario.</p>	<p>*Escasez de plazas en las residencias públicas lo que provoca que muchos ingresen en residencias privadas. *El precio de las residencias es excesivo.</p>	<p>*Ampliar el número de plazas en las residencias y revisar la contribución al pago de las mismas. *Buscar soluciones de alojamiento para que no se desvinculen de su ambiente y entorno. *Ampliar la oferta de apartamentos. *Favorecer los programas de convivencia intergeneracional. *Potenciar otras opciones de alojamiento, como por ej. el intercambio de los pisos de las personas mayores por viviendas adaptadas y tuteladas.</p>
VALORACIÓN GENERAL DE SERVICIOS SANITARIOS	<p>*Satisfacción generalizada con la atención sanitaria primaria y hospitalaria, desde el punto de vista de los equipamientos y en especial, en lo referente al trato humano. *Se valora el incremento de la calidad de la asistencia médica y de su trato personal.</p>	<p>*Los presupuestos actuales influyen negativamente en la calidad de los servicios sanitarios: tiempo de atención al paciente, tratamientos y material clínico, medicación, tiempos de espera, etc. *Críticas al copago de medicamentos. *Disminución de la medicina preventiva. *Ausencia de Geriatría.</p>	<p>*Evitar que las modificaciones presupuestarias incidan en la atención sanitaria de las personas mayores. *Aumentar el apoyo económico en productos de higiene de primera necesidad y en determinada medicación. *Trabajar en la reducción de las listas de espera. *Coordinar las citas de pruebas diagnósticas unificándolas el mismo día para evitar desplazamientos e incrementar las molestias a las personas mayores.</p>
CENTROS DE SALUD	<p>*Se considera que la atención médica es de calidad.</p>	<p>*Los centros de urgencias ambulatorias no siempre están cerca de los domicilios. *Creen que la coordinación sociosanitaria no es adecuada.</p>	<p>*Aumentar el número de centros de atención primaria en algunos distritos. *Incorporar servicios de urgencias ambulatorias en los distritos. *Inclusión del servicio de geriatría en todos los centros de atención primaria. *Implementar los canales de comunicación de reclamaciones para hacerlos más asequibles a los mayores. *Mejorar la coordinación</p>



SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
CENTROS DE SALUD			entre los médicos de familia y los Servicios Sociales para optimizar la intervención con personas mayores en situación de vulnerabilidad.
CENTROS ESPECIALIZADOS		*Percepción generalizada de elevados tiempos de espera.	*Ampliar las dotaciones humanas y equipamientos de los centros de especialidades. *Reorganizar la estructura de los centros para hacerlos más eficientes.
HOSPITALES	*Se reconoce la gran inversión en hospitales realizada. *Se valora positivamente la urgencia hospitalaria.	*Disminución de la dotación humana y material en los hospitales. *Se considera negativo que algunas personas sean dirigidas a centros muy alejados de sus residencias. *No se gestiona correctamente el alta hospitalaria desde un punto de vista sociosanitario. *Temor ante la posible externalización del servicio sanitario público.	*Dotar de personal, servicios y equipamiento adecuado a los hospitales de reciente construcción. *Incrementar los fondos públicos para aumentar la dotación de personal en la red de hospitales de titularidad pública, especialmente de médicos y vigilantes. *Coordinar con los Servicios Sociales el estudio de la situación de los mayores al recibir el alta médica y, en caso de requerirse, poner en práctica de las actuaciones pertinentes. *Evitar que las personas mayores deban desplazarse en exceso para realizarse pruebas o recibir servicios sanitarios.
EMERGENCIAS	*Se considera muy efectiva la respuesta ante las emergencias. *Se considera al SAMUR Protección Civil, SAMUR Social y Bomberos de los mejores servicios de Madrid. *La Cruz Roja también es un servicio muy valorado. *Se percibe muy buena coordinación entre todos los	*Algunos equipamientos de las ambulancias no están adecuados a las características físicas de las personas mayores. *Escasez de actividades preventivas.	*Trabajar en ser más proactivos, dado que, en ocasiones, sólo se actúa ante situaciones de emergencia. *Explorar y formalizar otros canales de prevención de situaciones de vulnerabilidad (ej. Parroquias, ONG, etc.). *Adaptar equipamientos de las ambulancias a las

SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS REALIZADAS EN LOS GRUPOS
EMERGENCIAS	servicios de emergencias (SAMUR Social y Protección Civil, policía, bomberos) y los juzgados para la prevención y actuación.		condiciones físicas de las personas mayores.

FICHAS TÉCNICAS



1. GRUPOS FOCALES

A continuación se recogen las fichas técnicas de los 47 grupos focales realizados en el marco del estudio de amigabilidad de la ciudad de Madrid. En ellas se incluye información relativa a los técnicos, consejos de participación ciudadana u otras entidades participantes, así como el número y perfil de los asistentes a las reuniones u otra información complementaria.

RELACIÓN DE GRUPOS DE DISCUSIÓN Fase 1: trabajo de campo realizado en 2013	Perfil de los entrevistados	Asociaciones colaboradoras
1 Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid	Ciudadanía: Personas mayores	Miembros de la Comisión Permanente y del Consejo Sectorial de Personas Mayores
2 Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana	Técnicos	Subdirectores Generales del Área de Gobierno
3 Trabajadores Sociales del Ayto. de Madrid. Grupo 1.	Técnicos	Distritos de Centro, Ciudad Lineal, Tetuán, Moratalaz y San Blas-Canillejas
4 Trabajadores Sociales del Ayto. de Madrid. Grupo 2.	Técnicos	Distritos de Latina, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Villaverde y Vicálvaro
5 Trabajadores Sociales del Ayto. de Madrid. Grupo 3.	Técnicos	Distritos de Moncloa-Aravaca, Salamanca, Retiro, Chamartín y Chamberí

RELACIÓN DE GRUPOS DE DISCUSIÓN Fase 2: trabajo de campo realizado en 2014	Perfil de los entrevistados	Asociaciones colaboradoras
Consejos Territoriales de Distrito		
1 Centro	Ciudadanía	Miembros del Consejo Territorial de Distrito y de Juntas Directivas de Centros Municipales de Mayores
2 Arganzuela		
3 Barajas		
4 Carabanchel		
5 Chamartín		

RELACIÓN DE GRUPOS DE DISCUSIÓN Fase 2: trabajo de campo realizado en 2014	Perfil de los entrevistados	Asociaciones colaboradoras
Consejos Territoriales de Distrito		
6 Chamberí	Ciudadanía	Miembros del Consejo Territorial de Distrito y de Juntas Directivas de Centros Municipales de Mayores
7 Ciudad Lineal		
8 Fuencarral - El Pardo		
9 Hortaleza		
10 Latina		
11 Moncloa - Aravaca		
12 Moratalaz		
13 Puente de Vallecas		
15 San Blas - Canillejas		
16 Tetuán		
17 Usera		
18 Vicalvaro		
19 Villa de Vallecas		
20 Villaverde		
Consejos Sectoriales de la ciudad		
21 Consejo Municipal de la Discapacidad	Ciudadanía	Miembros de los Consejos Sectoriales
22 Consejo de Mujeres del Municipio de Madrid		
23 Consejo de Voluntariado "Foro de la Solidaridad"		
Movimiento asociativo		
24-25 Asociaciones de personas mayores	Personas mayores miembros de asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Asociación Mayores de Madrid XXI; España. - Asociación de Viudas de Madrid; - FEMAS (Federación Madrileña de Confederaciones, Federaciones, Asociaciones de Prejubilados, Jubilados y Pensionistas); - AMBE (Asociación de Mayores B.º de la Estrella);



RELACIÓN DE GRUPOS DE DISCUSIÓN Fase 2: trabajo de campo realizado en 2014	Perfil de los entrevistados	Asociaciones colaboradoras
Movimiento asociativo		
24-25 Asociaciones de personas mayores	Personas mayores miembros de asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Asociación de Jubilados de los Colegios Profesionales; - UDP (Asociación Provincial de Mayores y Pensionistas de Madrid) ; - CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores); - ADAMUC (Asociación de Alumnos Mayores de la Universidad Complutense de Madrid); - UMER (Universidad de Mayores Experiencia Recíproca); - AJUPE (Asociación de Jubilados y Pensionistas)-USO. Unión Sindical Obrera Madrid; - Unión de Jubilados y Pensionistas de Madrid U.G.T.; - Federación Regional de Pensionistas y Jubilados de CC.OO.; - Fundación 26 de diciembre; - ASPUR (Asociación de Profesores Universitarios Jubilados); - Confederación de Voluntarios Culturales Mayores de los museos de España.
26 Asociaciones de atención a personas mayores y con fines sociales	Miembros de asociaciones con fines sociales	Cáritas; Fundación Pilares; Amigos de los Mayores; Solidarios para el Desarrollo; Desarrollo y Asistencia y FUNDADEPS.
Servicios de atención a la ciudadanía		
27 Salud	Técnicos	Servicio de promoción de la salud, médicos de atención social primaria, geriatras, psiquiatra, enfermera de atención primaria y trabajadora social de atención hospitalaria.
28 Sociosanitarios	Técnicos	Responsables de EULEN, ASISPA, Clece, Ilunion, Atenzia, SARquavitaie, Ucalca, Arquisocial y AMADE.
29 Transportes	Técnicos	Profesionales del Servicio Atendo de Renfe; Accesibilidad de Metro de Madrid; Dpto. Técnico de Taxi; CRTM; EMT y Mesa de Movilidad del Ayto.
30 Comercio de proximidad	Técnicos	UNAE, AVPPM; FRAVM; COCEM; CICM-FUCI y La Viña.

RELACIÓN DE GRUPOS DE DISCUSIÓN Fase 2: trabajo de campo realizado en 2014	Perfil de los entrevistados	Asociaciones colaboradoras
Servicios de atención a la ciudadanía		
31 Arte y Cultura	Técnicos	DG de Patrimonio Cultural y Calidad de Paisaje Urbano y DG de Actividades Culturales del Ayto. de Madrid.
32 Seguridad y Emergencias	Técnicos	Policía Municipal, Bomberos de Madrid, SAMUR PC y SAMUR Social.
33 Seguridad: <i>Policías Nacionales y Municipales</i>	Técnicos	Policías Nacionales pertenecientes a Participación Ciudadana; Policías Municipales de la Unidad de Atención y Protección a la Familia y Policías Municipales de Seguridad Vial.
34 Infraestructuras, arquitectura y diseño urbano	Técnicos	Profesionales del Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda y del A.G. de Medio Ambiente y Movilidad del Ayto. de Madrid, arquitecto y COAM.
Cuidadores informales		
35 Cuidadores principales e informales de personas mayores dependientes	Ciudadanía	Participantes en el programa municipal Cuidar al Cuidador
36 Cuidadores principales e informales de personas mayores dependientes		
Personas mayores (Distritos seleccionados aleatoriamente por cada zona económica de residencia -5-)		
37 Personas mayores longevas (90 – 100 años)	Ciudadanía: Personas mayores	Usuarios/as de Centros de Día
22 Consejo de Mujeres del Municipio de Madrid	Ciudadanía	Miembros de los Consejos Sectoriales
38 Personas mayores del distrito de Salamanca	Ciudadanía: Personas mayores	Residentes en los distritos seleccionados
39 Personas mayores del distrito de Puente de Vallecas		
40 Personas mayores del distrito de Centro		
41 Personas mayores del distrito de Vicálvaro		
42 Personas mayores del distrito de Arganzuela		



Atendiendo al tipo de grupos realizados, destaca una mayor representación de los diversos Consejos de Participación Ciudadana presentes en la ciudad. Así, este tipo de grupos supone el 51,1% de la muestra total y reúne al 54,6% de los participantes.

No obstante, también cabe señalar el peso que los grupos de técnicos o profesionales tienen sobre el total de la muestra, dado que, concretamente, suponen el 25,5% del total de reuniones realizadas.

Servicios de atención a la ciudadanía				
	Número de grupos		Número de participantes	
	N	%	N	%
Consejos de participación ciudadana	24	51,1%	212	54,6%
Técnicos	12	25,5%	80	20,6%
Grupos exclusivos de personas mayores	6	12,8%	58	14,9%
Movimiento asociativo	3	6,4%	22	5,7%
Cuidadores informales	2	4,3%	16	4,1%
Total	47	100,0%	388	100,0%

Centrándonos en la segunda fase del trabajo de campo, es decir, en la específica para el objeto del estudio, es relevante analizar la edad de las personas participantes en las reuniones. Así, con independencia de los grupos en los que únicamente se convocó a personas mayores, la representación de los ciudadanos que superan los 65 años ha resultado mayor que la de las personas con edades inferiores. En el 76,2% de los grupos realizados, participaron personas mayores de 65 años, lo que significa que estuvieron presentes en todos los grupos salvo en los ocho de tipo técnico o profesional y en dos Consejos Sectoriales.

En términos absolutos, han participado en el trabajo de campo 232 personas mayores de 65 años, lo que supone el 64,4% del total de colaboradores, y 128 personas menores de esa edad, 35,6%.

Edad de los participantes en los 42 grupos (Análisis de los grupos de la Fase 2 –trabajo de campo realizado en 2014)				
	Nº de grupos con participantes de cada edad		Número de participantes	
	N	%	N	%
Personas mayores de 65 años	32	76,2%	232	64,4%
Personas menores de 65 años	30	71,4%	128	35,6%
Total			360	100,0%

La participación de las mujeres en los grupos ha superado la de los hombres en 15,6 puntos porcentuales. Las mujeres, por tanto, suponen el 57,8% de la muestra.

Por otro lado, el 90,5% de las reuniones tuvieron representación mixta, si bien dos grupos fueron compuestos exclusivamente por mujeres, y otros dos grupos por hombres.

Sexo de los participantes en los 42 grupos (Análisis de los grupos de la Fase 2 –trabajo de campo realizado en 2014)				
	Nº de grupos con participantes de cada edad		Número de participantes	
	N	%	N	%
Mujeres	40	95,2%	208	57,8%
Hombres	40	95,2%	152	42,2%
Total			360	100,0%

2. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Como complemento a la información recogida en los grupos de discusión, se realizaron una serie de entrevistas en profundidad, 30 en total, 9 en una primera fase de estudio y 21 en una segunda fase de profundización sobre aspectos trabajados anteriormente, todas a personas de dilatada experiencia y cargos directivos responsables en la toma de decisiones en las áreas de trabajo objeto de estudio.

RELACIÓN DE ENTREVISTAS		Perfil de los entrevistados	Entidad representada
Fase 1: trabajo de campo realizado en 2013			
1	Jefe de Servicio de Participación Ciudadana	Directores y técnicos municipales	Ayuntamiento de Madrid
2	Director General del Plan General de Urbanismo		
3	Director General de Mayores y Atención Social		
4	Dirección de Participación Ciudadana y Voluntariado		
5	Jefa de Unidad de Policía Municipal		
6	Jefa del Servicio de Innovación y Calidad		
7	Subdirector General de Atención al Cliente		
8	Presidenta de la Fundación Pilares	Expertos en el sector	Fundación Pilares
9	Gerontólogo jubilado del Área del Plan Gerontológico Estatal		IMSERSO
RELACIÓN DE ENTREVISTAS		Perfil de los entrevistados	Entidad representada
Fase 2: trabajo de campo realizado en 2014			
1	Director General del Instituto Municipal de Consumo	Directores y técnicos municipales	Ayuntamiento de Madrid
2	Directora de Servicios Sociales y Patrimonio de la EMVS		
3	Delegada de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana		
4	Jefe Dpto. Capacitación y Calidad de la Subdirección de SAMUR - Protección Civil		
5	Directora General de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad		
5	Coordinadora General de Las Artes y Turismo		
7	Jefe de Servicio Personal IMD		
8	Director General de Actividades Culturales		
9	Responsable Dpto. Coordinación y Servicios a la Comunidad de Subdirección General de Bomberos		

RELACIÓN DE ENTREVISTAS		Perfil de los entrevistados	Entidad representada
Fase 1: trabajo de campo realizado en 2013			
10	Director General de Vías Públicas y Publicidad Exterior	Directores y técnicos municipales	Ayuntamiento de Madrid
11	Director del Teatro Español		
12	Directora General de Familia, Infancia, Educación y Juventud		
13	Directora General de Igualdad de Oportunidades		
14	Presidente de la Sociedad Madrileña de Geriátrica y Gerontología	Expertos en el sector	Sociedad Madrileña de Geriátrica y Gerontología
15	Periodista jubilada		HELP AGE
16	Director General de Atención Primaria - SERMAS		Comunidad de Madrid
17	Ex directora jubilada del CEAPAT		IMSERSO
18	Concejal de la Oposición	Grupos políticos	Grupo Político Municipal Unión Progreso y Democracia
19	Concejal de la Oposición		Grupo Político Municipal Partido Socialista Obrero Español
20	Concejal de la Oposición		Grupo Político Municipal Izquierda Unida - Los Verdes
21	Jueza de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos	Expertos en el sector	Comunidad de Madrid

3. ENCUESTAS DE OPINIÓN

Como complemento a la investigación cualitativa, se realizaron una serie de encuestas de opinión, concretamente 3.902, dirigidas a personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid, con metodología telefónica e indicadores de percepción y valoración de diversos aspectos de la ciudad a través de escalas de medición de 0 a 10 puntos.

Esta fase del trabajo de campo cuantitativa fue anterior a los grupos de discusión y entrevistas en profundidad, y supusieron una base orientadora para el diseño de la segunda fase cualitativa, pilar fundamental del estudio de amigabilidad de la ciudad. Concretamente, se realizaron durante los meses de octubre y noviembre de 2013.

La encuesta, de un total de 192 indicadores, fue dividida en 3 y, por tanto, se entrevistó a tres muestras diferentes de, aproximadamente, 1.300 ciudadanos/as cada una. El error muestral, para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$, para cada una de las encuestas fue de 2,77%.

El tipo de muestreo utilizado fue aleatorio simple sobre la base de datos de personas de más de 65 años empadronadas en Madrid (datos publicados en www.madrid.es el 5 de diciembre de 2013). Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se establecieron cuotas en función del distrito de residencia, sexo y edad del entrevistado, por lo que el perfil de las personas entrevistadas corresponde a la distribución de la población en ese momento.

Las mujeres superan en representación a los hombres en 21,9 puntos porcentuales. Por otro lado, las personas con edades comprendidas entre los 65 y los 84 años suponen el 84,2% de la muestra total.

Sexo de los/as entrevistados/as		
	N	%
Mujeres	2.379	61,0%
Hombres	1.523	39,0%
Total	3.902	100,0%

Edad de los/as entrevistados/as		
	N	%
Entre 65 y 74 años	1.750	44,8%
Entre 75 y 84 años	1.536	39,4%
85 años o más	616	15,8%
Total	3.902	100,0%

Con objeto de representar la totalidad de la ciudad de Madrid, se establecieron 5 zonas económicas que agrupaban los 21 distritos en función de su nivel de renta y a partir del registro del Censo de Población realizado en 2010.

Edad de los/as entrevistados/as		
	N	%
Zona 1 (Distritos de Retiro, Chamberí, Salamanca y Chamartín)	783	20,1%
Zona 2 (Distritos de Barajas, Moncloa – Aravaca, Fuencarral – El Pardo, Hortaleza y Arganzuela)	804	20,6%
Zona 3 (Distritos de Centro, Ciudad Lineal, Tetuán, Moratalaz y San Blas-Canillejas)	948	24,3%
Zona 4 (Distritos de Villa de Vallecas, Vicálvaro, Latina y Carabanchel)	787	20,2%
Zona 5 (Distritos de Villaverde, Usera y Puente de Vallecas)	580	14,9%
Total	3.902	100,0%

Por último, con objeto de conocer si existen diferencias en la percepción de la satisfacción con la ciudad entre personas que tienen dificultades para desarrollar las actividades de la vida cotidiana con autonomía y personas que no las tienen, se incluyó esta pregunta en los tres cuestionarios. Así, se observó que una mayoría de personas entrevistadas, concretamente el 70,9% manifestó no tener dichas dificultades.

Dificultad para desarrollar las actividades de la vida diaria con autonomía los/as entrevistados/as		
	N	%
No tiene ninguna dificultad	2.765	70,9%
Sí tiene algún tipo de dificultad	1.137	29,1%
Total	3.902	100,0%



*i*MADRID!