

ANÁLISIS DE LA AMIGABILIDAD DE LA CIUDAD DE SALAMANCA CON LAS PERSONAS MAYORES

Diciembre 2017

Índice de contenido

Cap. 1	Cuestiones previas y metodología	2
Cap. 2	Aspectos generales de la amigabilidad de la ciudad de Salamanca con las personas mayores	11
Cap. 3	Espacios al aire libre y edificios	16
Cap. 4	Transporte	39
Cap. 5	Vivienda	48
Cap. 6	Redes y apoyo social	58
Cap. 7	Voluntariado, asociacionismo y participación	68
Cap. 8	Respeto e inclusión social	81
Cap. 9	Comunicación e información	91
Cap. 10	Servicios comunitarios y de salud	103
Cap. 11	Resumen cuadros amigabilidad	119
ANEXOS	Índice de Tablas y gráficos	139

CAP. 1 -Cuestiones previas y metodología

Para la realización del informe de amigabilidad se han realizado diversas técnicas de investigación y participación para analizar las ocho dimensiones que establece la OMS acerca de las directrices a seguir para convertirse en una ciudad amigable con las personas mayores. Estas dimensiones en su conjunto establecen el punto de partida en el que se encuentra la ciudad, favoreciendo la identificación de aspectos positivos, negativos y la recogida de propuestas realizadas por parte de las personas mayores y por otros actores de la sociedad.

Las técnicas utilizadas han sido las siguientes:

- (I) Realización de grupos focales.
- (II) Realización de entrevistas en profundidad.
- (III) Realización de un cuestionario.

(I) Grupos focales

Así como establece la OMS en sus documentos metodológicos, la participación de las personas mayores es fundamental para la elaboración, no solo de este informe de amigabilidad, sino del conjunto del proceso para que la ciudad sea amigable con las personas mayores. Siguiendo el protocolo de Vancouver, se han configurado y realizado un total de 8 grupos focales, donde han participado un total de 70 personas en las sesiones con las siguientes características:

Tabla 1.1. Perfil, número y participantes de los grupos focales

Perfil de los grupos	Nº grupos	Nº personas
Grupos de personas mayores de 60 años		
Grupos A, B, C, y D	4	40
Grupo de entidades no lucrativas que cuentan con voluntariado		
Grupo E	1	7
Grupo de servicios profesionales		
Grupo F	1	7
Grupos de servicios municipales del Ayuntamiento		
Grupo G	1	7
Grupo de personas cuidadoras		
Grupo H	1	9
Total	8	70

Grupos compuestos por personas mayores (4 grupos): GRUPOS A, B, C y D

Los grupos compuestos por personas mayores han permitido la participación de 40 personas mayores de 60 años, y las características de las personas participantes se muestran a continuación:

Tabla 1.2. Características de los 4 grupos de personas mayores

Edad	
De 60 a 75 años	64,9
75 y más años	36,1
Sexo	
Hombre	38,9
Mujer	61,1
Situación actual	
Jubilado/a	91,7
Trabajando/búsqueda empleo	8,3
Estado de salud	
Muy mala, mala	25
Normal	33,3
Buena y muy buena	41,7
Dificultades para la vida diaria	
Sí	28,6
No	71,4
Nivel de estudios	
Sin estudios	5,6
Estudios primarios	41,7
Estudios secundarios	33,3
Estudios universitarios	19,4
Titularidad vivienda	
Alquiler	19,4
Comprada	80,6
Convivencia	
Vive solo	38,9
Vive con su pareja	50,0
Vive con sus hijos, Vive pareja con hijos	11,1
Pertenencia a asociaciones de mayores	
Sí	12,5
No	87,5

GRUPO E:Entidades no lucrativas que cuentan con voluntariado (1 grupo)

En este grupo han participado las siguientes entidades: AFA, ASCOL, FAMASA, ASOCIACIÓN DIABETOLÓGICA, CENTRO PARROQUIAL MILAGRO DE SAN JOSÉ

GRUPO F:Servicios profesionales(1 grupo)

Participantes: profesionales enfermería y salud, representante AESCO-Asociación de representantes salmantinos de comercio, representante de la Asociación de hostelería de Salamanca, técnico de entidad financiera, representante de notaría, periodista medio de comunicación local, asociación pensionista sindicato.

GRUPO G:Servicios municipales del Ayuntamiento (1 grupo)

Participantes: áreas de deportes, protección civil, patronato vivienda, policía local, salud pública, bienestar social, urbanismo.

GRUPO H:Personas cuidadoras (1 grupo)

El grupo de personas cuidadoras formales e informales estuvo conformado por un total de 9 personas.

Forma de captación de las personas mayores y promoción del proyecto para lograr la participación.

Durante los meses de octubre (2016) y febrero (2017) se realizaron diversas reuniones y sesiones abiertas a la ciudadanía, convocando a las asociaciones de la ciudad para exponerles los objetivos de esta fase de evaluación de amigabilidad de la ciudad.

En dichas sesiones se buscó desde un primer momento la participación de "agentes clave", personas especialmente interesadas en el proyecto, para que promocionasen desde sus ámbitos de actuación el proyecto: al respecto hay que agradecer a la Federación de Mayores FAMASA su continua predisposición al proyecto, así como al resto de asociaciones implicadas. De esta forma se recabaron a personas interesadas en participar.

A su vez, el Ayuntamiento de Salamanca llevó a cabo un envío postal con información de proyecto (tríptico) explicando las formas de participación en el proyecto: a través de los grupos focales, enviando propuestas al correo corporativo del proyecto, o rellenado el cuestionario.

Otro mecanismo fue el contacto telefónico con representantes de asociaciones de mayores y de vecinos para animarles a participar, junto con la implantación de carteles informativos del proyecto en lugares clave como parroquias, asociaciones, centros de mayores, etc.

(II) Entrevistas abiertas en profundidad

Con el fin de recoger un análisis que permita evaluar algunos elementos específicos de la ciudad, más allá de la información recogida en los grupos focales, se han llevado a cabo un total de 6 entrevistas abiertas en profundidad a los siguientes perfiles:

- **E1:ASPRODES** (Coordinadora de servicio). Ámbito: Envejecimiento y discapacidad intelectual.
- **E2:CARITAS** (Miembro Red de Voluntariado Social de Salamanca). Ámbito: voluntariado y participación de las personas mayores.
- **E3:INICO** – Instituto de Integración en la Comunidad (Miembro del instituto). Ámbito: Discapacidad, calidad de vida y cumplimiento de Derechos Humanos.
- **E4:Programa de vivienda Intergeneracional SAS** – Coordinadora del servicio). Ámbito: Vivienda.
- **E5:USAL** - Universidad de Salamanca (Coordinadora Máster en Psicogerontología). Ámbito: Proceso de envejecimiento, respeto e inclusión social.
- **E6:Universidadde la Experiencia** – Universidad Pontificia (Coordinadora del Servicio). Ámbito: educación personas mayores.

(III) Realización de cuestionario

Con el fin de establecer una evaluación de la amigabilidad de la ciudad de Salamanca que permitiera implicar a un número más elevado de personas mayores, además de la información recogida en sesiones de los grupos focales donde se han establecido discursos, experiencias y aportaciones, se planteó la importancia de analizar determinados elementos de amigabilidad de la ciudad que permitieran medir y evaluar de forma cuantitativa los indicadores que componen las dimensiones fijadas por la OMS. Por ello se estableció de forma paralela la elaboración y realización de un cuestionario dirigido exclusivamente a personas mayores.

El cuestionario, se divide en las ocho dimensiones del proyecto y establece un total de 101 indicadores que evalúan la amigabilidad de la ciudad, estructurados de la siguiente forma:

Tabla 1.3. Relación de indicadores recogidos en el cuestionario según área

	Número de indicadores
Cuestiones introductorias y sociodemográficas	12
ÁREA OMS	
Espacios al aire libre y edificios	29
Transporte	10
Vivienda	7
Redes y apoyo social	6
Voluntariado, asociacionismo y participación	8
Respeto e inclusión social	7
Comunicación e información	7
Servicios comunitarios y de salud	15
Total indicadores	101

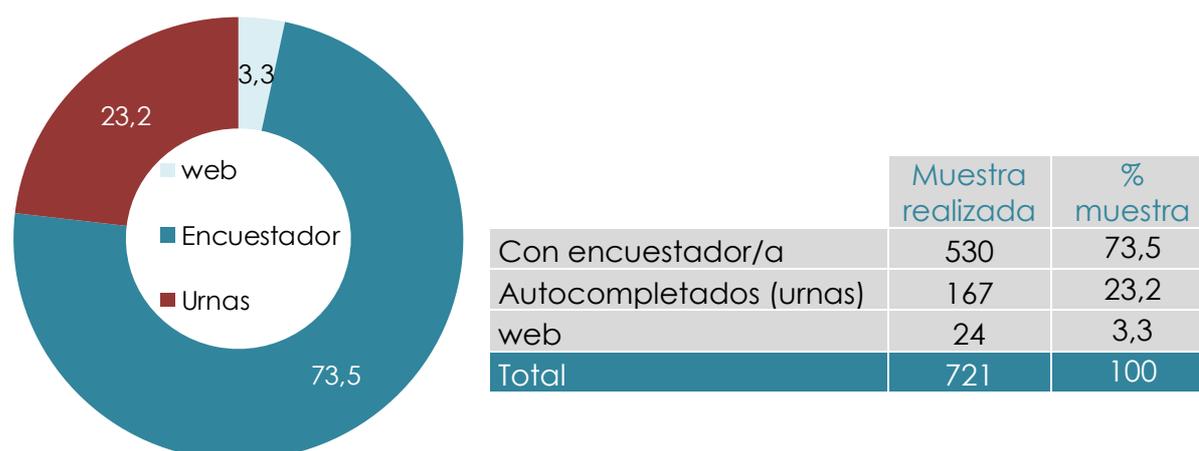
Al respecto, el trabajo de campo ha permitido que se recojan un total de **721 cuestionarios de personas mayores de 60 años en la ciudad de Salamanca**, y que en términos estadísticos a un $p=q=50$ supone un margen de **error muestral del 3,6%**.

La recogida de información se ha llevado a cabo durante los **meses de mayo y junio**. El cuestionario que se ha realizado en la ciudad de Salamanca ha presentado, en términos metodológicos, el uso de **tres formas de recogida de información**, con el fin de facilitar la participación a la población mayor.

- Encuestadores personales.
- Cuestionario autocumplimentado en papel en centros municipales de mayores y asociaciones de mayores.
- Online, en el espacio web del Ayuntamiento destinado al proyecto.

La mayoría de las encuestas se han realizado a través de un encuestador personal (530 encuestas) que representan el 73,5% del total. Las personas, de forma autónoma, han autocumplimentado un total de 167 encuestas (23,2%), y a través de la web del proyecto se han recogido 24 cuestionarios.

Gráfico 1.1. Características de las encuestas recibidas según modalidad de cuestionario



Encuestadores/as personales. Por un lado, se pusieron a disposición de la ciudadanía (de 60 y más años) encuestadores personales encargados de realizar la encuesta con las personas mayores. Estos encuestadores han estado distribuidos de forma clave en diferentes puntos y centros de la ciudad, con el fin de recoger la realidad aproximada de las personas del municipio según la zona de residencia. Estos lugares han sido los siguientes.

Tabla 1.4. Lugares donde se han realizado las encuestas personales

Lugares asignados para la realización de las encuestas

CENTRO DE MAYORES TIERRA CHARRA
CENTRO MUNICIPAL INTEGRADO JULIÁN SANCHEZ "EL CHARRO"
CENTRO DE MAYORES JUAN DE LA FUENTE
CENTRO DE SALUD DE PIZARRALES
CENTRO DE SALUD DE SAN JOSE
CENTRO DE SALUD DE SAN BERNARDO
CENTROS MUNICIPALES DE TEJARES Y VISTAHERMOSA
CENTRO MUNICIPAL DE MIRALTORMES
MERCADO DE SAN JUAN
MERCADO CENTRAL
ASOCIACIONES DE MAYORES

Urnas en centros de mayores municipales.

Se dispusieron de urnas en los centros municipales de: Tierra Charra, Juan de la Fuente, y Julián Sánchez “El Charro”, donde las personas podían autocumplimentar el cuestionario depositándolo posteriormente en una urna asignada.

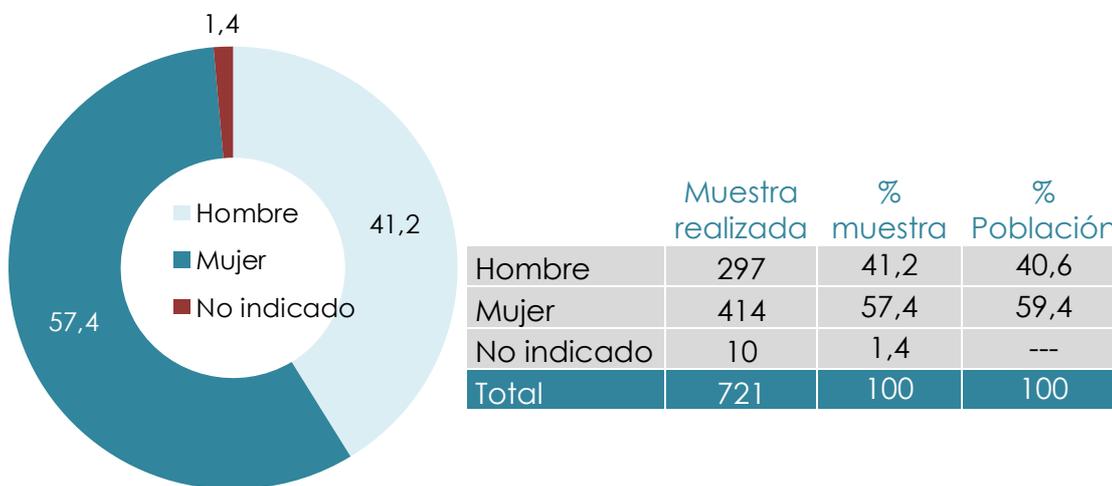
Online. Para quienes quisieran, en la página web del proyecto se colgó el cuestionario on-line para aquellas personas que desearan cumplimentarlo vía internet pudieran llevarlo a cabo.

Características de la muestra

A continuación, se analizan las características de la muestra recogida, de las personas que han participado en el cuestionario.

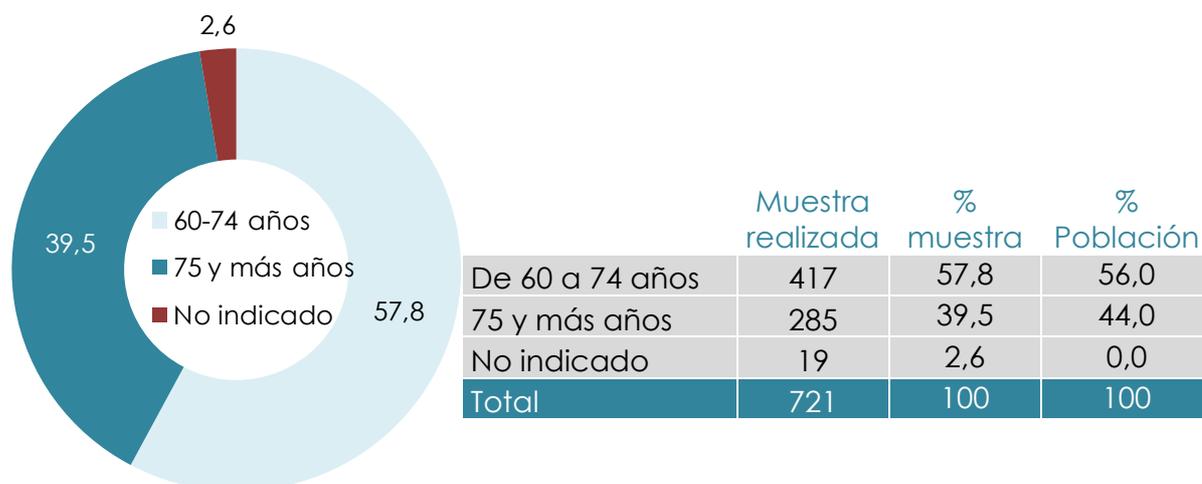
Según sexo, han participado un total de 414 mujeres (57,4%) y 297 hombres (41,2%). En relación con los datos de la ciudad, la muestra se asemeja a la distribución del total de la población de personas mayores en la ciudad de Salamanca, donde el 59,4% son mujeres y el 40,6% hombres.

Gráfico 1.2. Características de las encuestas recibidas por sexo de la persona



Con respecto a la edad, 417 personas se comprendían entre los 60 y 74 años, que han supuesto el 57,8% de la muestra (siendo el peso de este grupo en el total de la población de la ciudad del 56%). Mientras, las personas de 75 y más años que han participado han sido 285 (el 39,5% del total de los participantes).

Gráfico 1.3. Características de las encuestas recibidas por edad de la persona

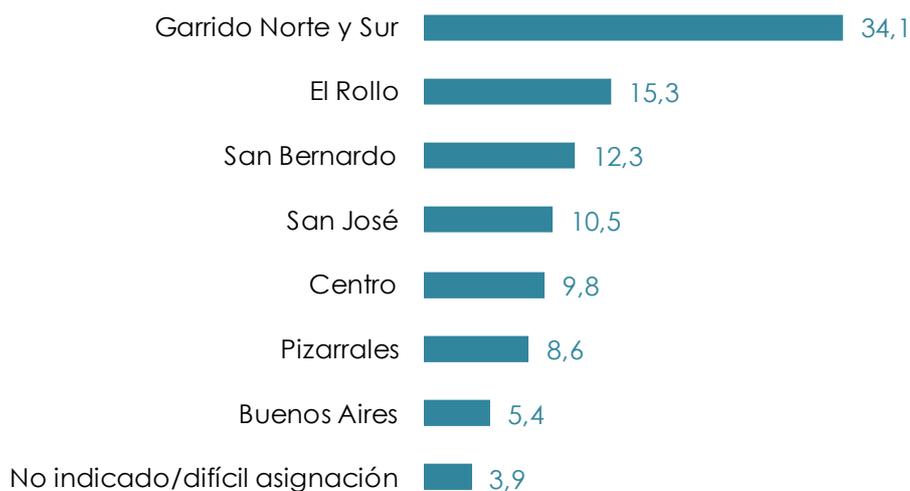


Según la zona geográfica de residencia puede observarse un ligero desfase en la representación de algunas zonas con respecto al peso real sobre el total de la población. No obstante, los datos recogidos por zona han permitido establecer unas cuotas superiores en aquellas zonas donde menor población mayor vive con el fin de poder tener una mayor consistencia en el momento de establecer algunos indicadores por zonas de la ciudad.

Tabla 1.5. Características de las encuestas recibidas por zona geográfica

	Muestra realizada	Distribución % muestra	Distribución % Población
Garrido Norte y Sur	246	34,1	31,5
Centro	71	9,8	14,1
Pizarrales	62	8,6	8,4
San José	76	10,5	6,5
San Bernardo	89	12,3	18,0
Buenos Aires	39	5,4	3,2
El Rollo	110	15,3	18,3
No indicado/difícil asignación	28	3,9	0,0
Total	721	100	100

Gráfico 1.4. Distribución porcentual de la muestra según zona geográfica



Por último, de la muestra recogida el 28% presentaba alguna limitación para la vida diaria (202 personas) frente al 70,6% que indicó que no.

Tabla 1.6. Características de las encuestas recibidas por zona geográfica

	Muestra realizada	Distribución % muestra
Sí tiene alguna limitación	202	28,0
No	509	70,6
No indicado	10	1,4
Total	721	100

Al final de cada subapartado del informe se incluirá un análisis que permita ver las relaciones entre estas características de las personas y la valoración de los indicadores, con el fin de observar y detectar aquellas situaciones donde los indicadores de amigabilidad puedan experimentar un mayor cambio y, por tanto, permita identificar situaciones de mejora.

Cap. 2 - Aspectos generales de la amigabilidad de la ciudad de Salamanca con las personas mayores

En esta introducción del análisis de la amigabilidad de la ciudad de Salamanca se muestra de forma contextual algunas valoraciones generales sobre cómo es vivir en Salamanca para una persona mayor. Se ofrece así un punto de partida sobre el que continuar evaluando el conjunto de dimensiones que hace que una ciudad sea amigable con las personas mayores, información que irá acompañada de unos indicadores relativos a la ciudad en cuanto a limpieza, ruido, olores y contaminación.

Cómo es la ciudad de Salamanca

Las conversaciones iniciales mantenidas en los grupos focales con personas mayores muestran que **Salamanca, en términos generales, es una ciudad amigable para vivir**. Hay varios aspectos que destacan de manera consensuada entre los participantes de manera positiva, como es el hecho que sea una ciudad en la que el centro es peatonal, que se trata de una ciudad esencialmente llana, fácil de pasear, una ciudad que ha ido mejorando con los años, donde se han hecho reformas, ampliación de zonas de ocio, una ciudad donde se respetan las normas, etc. Aunque plantean, y como así se verá a lo largo de este informe de amigabilidad, que quedan cosas por hacer para continuar en esta línea de mejora.

“En general Salamanca está bien, sobre todo la zona peatonal, el que sea peatonal, y ahora habría que intentar mejorar de cara a 20 años” (Grupos CAPM)

“Estar conformes todos es imposible, la ciudad ha mejorado muchísimo, en todas las ciudades hay que mejorar, y yo veo una ciudad muy limpia” (Grupos CAPM)

“La ciudad ha mejorado mucho, la ciudad de cara al futuro para las personas mayores hay muchas cosas que mejorar” (Grupos CAPM)

“Salamanca está muy bien con el respeto de las normas” (Grupos CAPM)

“Salamanca para mi es una ciudad encantadora en el aspecto en que es llana, eso para la gente mayor es maravilloso”(Grupos CAPM)

Además de estas cuestiones prácticas y de contextualización sobre la ciudad de Salamanca, en primer lugar, y antes de adentrar el análisis en las diferentes áreas de estudio de la amigabilidad de la ciudad con las personas mayores, se quiere establecer un acercamiento a una serie de indicadores y cuestiones que son importantes para tener una calidad de vida adecuada en cualquier municipio: **la limpieza y olores, el ruido y la contaminación.**

Para las personas mayores de Salamanca, la ciudad, y sobre todo el centro histórico, es considerada positivamente en cuanto a limpieza, está bastante y muy limpia para un 64% de este segmento de población, mientras que un 28,5% opina que, al contrario, la ciudad en términos generales no está excesivamente limpia.

Además de estas opiniones sobre la limpieza general de la ciudad, las personas mayores **no detectan especialmente problemas por la sensación de malos olores.** De este modo, casi un 75% de la población mayor cree que Salamanca es una ciudad con muy pocos o pocos momentos o lugares con malos olores.

Igualmente, **tampoco se considera una ciudad contaminada**, y así lo expresa el dato que refleja que para casi el 79% de las personas mayores, la ciudad de Salamanca está poco o muy poco contaminada.

En relación a los ruidos, si bien varían las opiniones como se verá según la zona de residencia, para el 54% de la población existe pocos o muy pocos ruidos para considerar a la ciudad ruidosa.

Por tanto, la ciudad parte de un punto de referencia con unos valores genéricos de contexto amigables sobre los que continuar trabajando.

Tabla 2.1. Valoración de amigabilidad de indicadores relativos a limpieza, ruido, olores y contaminación

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Limpia	7,6	28,5	58,5	5,5	100
Ruidosa	6,0	48,2	34,0	11,9	100
Con malos olores	16,8	57,1	19,5	6,6	100
Contaminada	20,3	58,5	16,3	4,9	100

Las apreciaciones mostradas muestran algunas diferencias si se atiende a determinadas características de la persona. Así, se puede indicar que los hombres opinan que la ciudad está bastante o muy limpia en mayor medida que las mujeres, 71% frente a 59% respectivamente.

En cuanto a la edad, como se verá con el conjunto de análisis, **los grupos de análisis propuestos no presentan diferencias significativas estadísticas en las opiniones de valoración que sobre la amigabilidad de la ciudad se irán ofreciendo.** En este sentido, cabe destacar que la edad en sí misma no es un factor que incida en mejores opiniones o peores de amigabilidad con los indicadores que se proponen en la ciudad de Salamanca.

La existencia de limitaciones para la vida diaria se presenta como una variable que destaca en que las personas que tienen dificultades para moverse, tienen alguna discapacidad, etc., presentan valoraciones menos amigables con la limpieza de la ciudad, así como con la apreciación sobre la contaminación.

Por último, en relación con la zona de residencia, las personas residentes en la zona de El Rollo y en el Centro son las que en mayor medida creen que la ciudad está en buenas condiciones de limpieza, mientras que es en Pizarrales, San José y Buenos Aires donde esta opinión es más negativa. Igualmente, los ruidos son más criticados en la zona Centro, Pizarrales, San Bernardo, y se considera una ciudad menos ruidosa por parte de las personas residentes en Garrido Norte y Sur, y El Rollo.

Tabla 2.2. Valoraciones agrupadas de amigabilidad de indicadores relativos a limpieza, ruido, olores y contaminación según sexo, edad, limitaciones y zona

	Limpia	Ruidosa	Malos olores	Contaminada
Sexo				
Hombre	71,2	44,1	21,7	18,9
Mujer	59,1	47,3	29,6	22,6
Edad				
De 60 a 74 años	66,7	47,5	28,3	21,5
75 y más años	61,7	43,4	23,4	20,4
Limitaciones vida diaria				
Sí	53,0	47,4	27,5	27,6
No	68,6	45,4	25,6	18,9
Zona				
Garrido Norte y Sur	63,9	41,6	23,4	18,7
Centro	71,4	57,1	27,1	21,4
Pizarrales	54,8	52,5	27,1	22,8
San José	60,5	46,7	33,3	37,3
San Bernardo	57,0	52,3	23,8	16,1
Buenos Aires	60,5	51,4	29,7	18,4
El Rollo	73,4	38,5	30,0	18,3

*Valores porcentuales agrupados (bastante + mucho)

En general, por tanto, se puede decir que la ciudad se observa como una ciudad agradable, bonita, limpia, y que ha ido mejorando en los últimos años. Esta valoración se hace muchas veces pensando en el centro de la ciudad, que está muy valorado en todos estos indicadores, y las personas mayores hacen hincapié en que es necesario seguir en esta línea en el resto de zonas de Salamanca.

Igualmente, considerando que Salamanca es una ciudad enormemente turística, esta cuestión genera cierto temor en determinadas personas mayores, que **observan el centro histórico como algo cada vez más ajeno**, en el que debido a su masificación en determinadas fechas no es posible acudir tranquilamente. Este turismo ha generado la proliferación de terrazas y nuevos obstáculos que complican el acceso a determinados lugares, ya que se junta una reducción del espacio para pasear con demasiada acumulación de personas.

“Salamanca es una ciudad de mucho turismo, al venir tanto turismo ¿dónde se mueve?, en la calle La Rúa, llena de terrazas, donde no se puede circular, donde te agobias, a ver qué solución le dan, porque es por donde nos movemos, por las zonas peatonales” (Grupos CAPM)

“Y es la calle la Rúa vas y es que no hay espacio por las sillas, con las sombrillas, los carteles, el Corrillo está estrechísimo para pasar, que es por donde pasa el mogollón, si es peatonal que sea peatonal, y si no se puede poner terraza pues nada”(Grupos CAPM)

“Cuántas plazas hay para sentarse en las terrazas y cuántas en bancos, y no tengo por qué pagar para sentarme”(Grupos CAPM)

CAP. 3-Espacios al aire libre y edificios

Esta primera área, de las ocho que define la OMS para la evaluación de la amigabilidad de la ciudad es uno de los capítulos más extensos teniendo en cuenta el conjunto de aspectos que recoge para su valoración. Dentro de este apartado se tratan los siguientes aspectos:

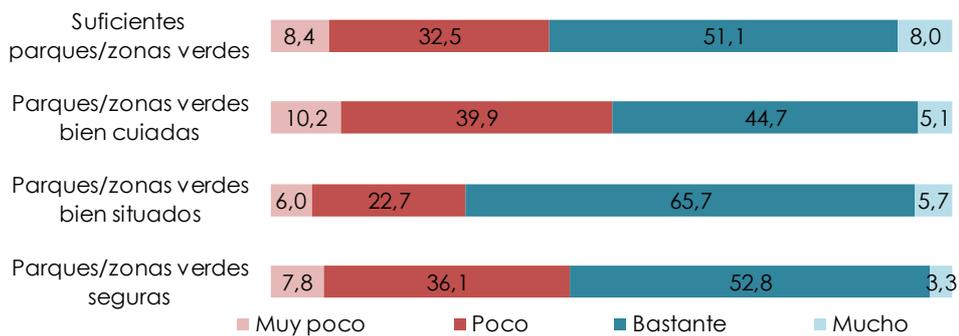
- Parques y zonas verdes.
- Bancos para sentarse.
- Acercas y calles.
- Tráfico y semáforos.
- Carril bici.
- Seguridad personal.
- Accesibilidad a los edificios públicos.

Parques y zonas verdes de la ciudad

Comenzando con las zonas verdes y parques de la ciudad, en el cuestionario se definieron cuatro indicadores de referencia. Con la valoración de cada uno de ellos se pretende establecer un conocimiento sobre aspectos concretos de las zonas verdes de la ciudad y también de elementos relativos a los espacios abiertos distribuidos por distintos puntos de la ciudad de Salamanca.

Como es normal, la primera cuestión a observar es si las personas mayores consideran que **existen suficientes parques y zonas verdes** a disposición de la ciudadanía. En este caso, casi un 60% (gráfico 3.1) de la población mayor de Salamanca opina estar bastante o muy de acuerdo en que hay suficientes zonas de este tipo. Sin duda una opinión que, como se verá más adelante, difiere atendiendo a la zona de residencia de la persona, dado que zonas como el Centro o San Bernardo destacan por una valoración menos positiva al respecto.

Gráfico 3.1. Valoración indicadores sobre Parques y zonas verdes de la ciudad



¿Qué opinión tienen las personas mayores de cómo es el cuidado de esas zonas verdes?

Bien, una vez conocida la distribución con respecto a la opinión de la suficiencia en relación a parques y espacios verdes en la ciudad, es interesante conocer si las personas mayores creen que estos espacios están bien cuidados por parte de la administración municipal, ya que tan importante es tener espacios verdes como tenerlos al gusto de las personas para las que son lugares importantes.

En base al cuestionario, el porcentaje de personas que indican que están de acuerdo en cómo están cuidados y las personas que no lo están es bastante equilibrado, es decir, tenemos un 50% de personas que creen que están bastante o muy bien cuidados y un porcentaje similar que no están de acuerdo (o poco o muy poco de acuerdo) con el cuidado de estos lugares de ocio.

Como ocurre con la mayor parte de los indicadores de este bloque, la mayoría de las personas indica estar bastante de acuerdo con el cuidado, exactamente esto ocurre en un 44,7% de los casos, sin embargo, el porcentaje de personas poco de acuerdo con este hecho prácticamente es de un 40%.

“La ciudad tiene muy buenas zonas verdes, la zona de los pinares que hay una senda para caminar, y eso está fatal, debiera de estar asfaltado para poder caminar, porque tiene el recorrido de casi una hora, y está muy mal cuidado, por botellones, pintan los bancos, etc.”(Grupos CAPM)

Hay que indicar que **las modificaciones y ampliaciones de las zonas y espacios al aire libre de la ciudad llevadas a cabo en los últimos años suponen un acierto** según las conversaciones de los grupos focales. Así, en la amplia mayoría de los discursos se recogen opiniones positivas sobre las modificaciones que se han realizado.

“Yo los parques que conozco están bien, el parque de los Jesuitas está muy bien, y el Colon está muy bien porque han puesto ejercicios para hacer los mayores, la Alamedilla está mejor que antes. No podemos exigir, es una ciudad pequeña, y todo va con calma. El parque San Francisco, el parque de los Jesuitas han mejorado”(Grupos CAPM)

“Los parques de Salas Bajas están muy bien”(Grupos CAPM)

“En Buenos Aires hay unos buenos espacios verdes”(Grupos CAPM)

“¿Has ido al parque de los Jesuitas?, lo han dejado ahora divino”(Grupos CAPM)

Si bien, algunos comentarios recogidos se centran en que es preciso mejorar algunos aspectos de las zonas verdes y parques como su riego, en aquellos espacios al aire libre que sean nuevos (como el caso del parque de Garrido) donde las personas mayores precisan de espacios con sombras para resguardarse del sol.

“El parque de Garrido dicen que hay muy pocas sombras, porque los árboles son nuevos” (Grupos CAPM)

“En esa plaza no he visto a ningún niño jugando en verano, ni a persona mayor, no hay sombras”(Grupos CAPM)

La situación de las zonas verdes. Este indicador de valoración de las zonas verdes agrupa en sus dos categorías más positivas, es decir muy de acuerdo y bastante de acuerdo con la situación de los espacios, a más de un 70% de la población mayor de la ciudad de Salamanca. En general, por tanto, se observa que las personas de todos los barrios están conformes con el hecho de considerar que cuentan con algún espacio verde, parque, jardín dentro de su ámbito de residencia.

Si bien el dato es positivo, no hay que olvidar y tener en cuenta hay un 28% de personas mayores que no se sitúa en estos estadios tan positivos sobre el concepto estudiado. En este sentido, en los grupos focales, se expresa este desacuerdo con respecto a los lugares y espacios verdes más apreciados. Es decir, mientras que en determinadas zonas existen lugares de este tipo de gran referencia para la población, en otras estos espacios no existen, y suponen una pequeña queja de las personas mayores, que no tienen en ocasiones facilidad de acceso a los espacios verdes de referencia de la ciudad, y considerarían útil y positivo intentar que en sus barrios existieran zonas verdes de la misma envergadura.

“Estamos hablando de zonas verdes y claro, sí está el parque de los Jesuitas, pero los que no vivan para allá no van ir a ese parque”(Grupos CAPM)

Un aspecto relacionado con la situación de las zonas, y que se ha tratado con profundidad en las reuniones focales, especifica la evolución que la ciudad debería tener en relación a las zonas verdes. Las personas mayores, concienciadas con la necesidad de la existencia de este tipo de lugares, consideran que sería bueno plantear y seguir desarrollando **un nudo o espacios de zonas verdes potentes al estilo de pulmones de la ciudad**. Por tanto, a pesar de la reclamación expresada por algunos colectivos con respecto a la situación de determinadas zonas verdes, también son conscientes de la necesidad de proteger, ampliar y delimitar diferentes zonas más alejadas del centro de la ciudad como lugares verdes de referencia, en los que poder participar mediante un acceso de transporte público y accesible.

“De cara a 20 años deberíamos de delimitar las zonas de pulmón de la ciudad, como puede ser la Aldehuela, paseo fluvial, Huerta Otea, que el Ayuntamiento definiera ciertos centros de espacios verdes, puesto que en el centro ya está la Alamedilla, parque de los Jesuitas, Carmelitas”(Grupos CAPM)

La accesibilidad a las zonas y parques parece considerarse adecuada en el caso de las personas con discapacidad.

“Nosotros en los parques que trabajamos con personas con discapacidad intelectual, para hacer ejercicio, sí son accesibles para nosotros”(Entrevistas CAPM)

Otro indicador, que trata específicamente aspectos de los parques y zonas verdes de la ciudad, busca establecer el acuerdo o el consenso existente entre las personas mayores con respecto a un tema crucial: **la seguridad percibida en estos espacios al aire libre**.

No es de extrañar que este indicador haya sido analizado, ya que si uno de los espacios en los que las personas mayores encuentran mejor acomodo, y sobre los que tienen un interés esencial para desarrollar actividades que son necesarias y de mejora de la calidad de vida de este importante grupo de personas no cuenta con unos patrones adecuados de seguridad y, lo que es más importante, no es considerado por los/las mayores como adecuado bajo esos parámetros, las ventajas de su existencia quedan esencialmente diluidas.

Bien, al respecto las personas mayores de la ciudad, en términos de “mayoría” en relación con los resultados muestran **un grado aceptable de acuerdo con que las zonas verdes son seguras**.

El 52,8% indica que los parques de la ciudad son bastante seguros.

Bancos para sentarse

Otro de los aspectos sobre espacios al aire libre que tiene un nivel de preocupación e interés para las personas mayores, es el referente a los **bancos para sentarse existentes en la ciudad y su cuidado**.

Con respecto al primer elemento, en general, hay un importante acuerdo en la que la cantidad de bancos para sentarse es suficiente, ya que hasta un 66% de la población mayor así lo expresa. Nuevamente, es importante tener en cuenta los espacios visualizados por estas personas a la hora de responder, es decir, en general se consideran suficientes, pero en algunas zonas, lugares o calles no parece que se cuente con la cantidad deseada; de ahí ese 27% que está muy poco de acuerdo con que existan suficientes bancos en la ciudad. Esta demanda se especifica especialmente con la opinión que en la zona centro y monumental de la ciudad no hay bancos suficientes, debido a la gran afluencia de personas que realizan actividades por esa zona, así como en grandes avenidas de la ciudad.

“Que la gente mayor pueda estar en el centro sentada, porque ahora vas por la zona de la Catedral, por la Plaza Mayor y no te puedes sentar. Te tienes que quedar de pie”(Grupos CAPM)

“Parece que nos tenemos que sentar en las terrazas”(Grupos CAPM)

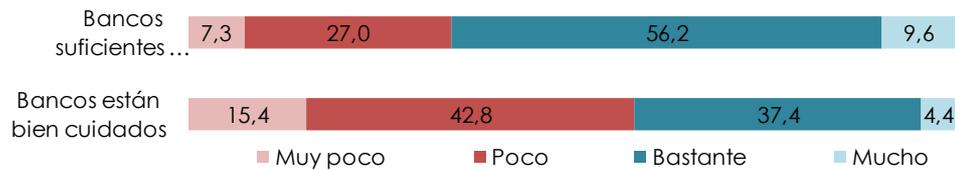
“Más asientos, cerca unos de otros, unas calles tienen unos pocos y otras ninguno”(Grupos CAPM)

“Han puesto mucho banco en algunos sitios pero en la avenida Federico Anaya no, entonces que haya bancos para poderte sentar”(Grupos CAPM)

En cambio, como se decía anteriormente, sí que existen zonas donde la adecuación de los mismos es suficiente, e incluso casi sin uso en determinadas ocasiones.

“Sin embargo hay sitios, en los que hay muchos bancos y no se usan ni la mitad. En la Aldehuela que ensancharon a la orilla del río por el carril bici, hicieron 2 puentecitos de madera, hay bancos por un tubo, y sitios donde no se sienta nadie. Está bien que haya bancos allí, pero hay otros sitios que no”(Grupos CAPM)

Gráfico 3.2. Valoración sobre los bancos para sentarse en la ciudad



Con esto se aprecia que las personas mayores en ocasiones, observan zonas céntricas ajenas a espacios de disfrute y descanso para pasear, por la masificación de este tipo de zonas y la ausencia de elementos que les permitan sentirse cómodos en esos lugares. En cambio, en otras zonas, la presencia de bancos, si bien no se considera innecesaria, bajo el prisma comparativo con la zona centro, sí les parece bien cubierta.

Finalmente, es en el **cuidado de estos bancos**, en la cuestión en la que las personas mayores han significado un mayor inconveniente. Aunque como se verá posteriormente, al analizar estos datos bajo la perspectiva de medidas de tendencia central (medias), la opinión general no es excesivamente negativa, sí se aprecia que hay un volumen significativo de personas en considerar que los bancos de la ciudad no están bien cuidados. Porcentualmente hablando, hasta un 58,2% expresa que los bancos no están lo suficientemente cuidados.

“El material que se utiliza para los bancos, suele ser piedra o de metal y es helador, y los respaldos llevan celosías o cosas así y no son cómodos. En otros sitios los hay de un material plástico que no guarda ni el frío ni el calor y son relativamente confortables” (Entrevistas CAPM)

Por otro lado, si se consideran de forma numérica las categorías de respuestas ofrecidas para cada indicador, se puede establecer una media del total de respuestas de la ciudadanía. De esta forma, la media se sitúa en una escala que oscila entre el 1 (casos de opinión muy poco de acuerdo con el indicador o la afirmación que se presentaba en el cuestionario) hasta el 4 (muy de acuerdo).

Como se puede ver en el gráfico 3.3, que refleja de manera concreta las medias de los seis indicadores analizados hasta el momento, todas se sitúan en valores muy cercanos entre sí, aunque ninguno llega al valor 3, que sería una media equivalente a bastante de acuerdo con la situación de cada elemento explorado.

El indicador con una media más elevada, concretamente con un 2,71, es el referido a la situación de las zonas verdes y parques de la ciudad. En cambio, como se indicaba anteriormente, es el cuidado de los bancos el que genera mayor controversia, situándose su media de acuerdo en el 2,31, es decir, más cercano a considerar que los bancos están poco cuidados que a bastante cuidados.

Gráfico 3.3. Medias de valoración indicadores sobre Parques y zonas verdes de la ciudad



Por último, queda por remarcar dos aspectos que los grupos de trabajo han considerado relevantes mejorar con respecto a la amigabilidad de la ciudad. Por un lado, está la necesidad de disponer de **urinarios públicos** en la ciudad, si bien este elemento suscita una determinada reflexión en cuanto que estos urinarios, si se instalaran, deberían presentar unas condiciones de higiene óptimas, o con una vigilancia sobre los mismos para evitar actos de vandalismo.

“Está muy bien un servicio público (baño), que ya los ha habido, pero se meten drogas y se meten allí...” (Grupos CAPM)

“Si ponen a 2 personas cuidando los servicios estaría muy bien”(Grupos CAPM)

“Por qué tú vas a un sitio, los urinarios públicos tú metes tu euro, 50 céntimos y no pasa nada, todo está en perfecto orden, pero la base es la educación” (Grupos CAPM)

“Si no hay un señor que lo vigila...” (Grupos CAPM)

“Cuando era pequeño había unos urinarios en la calle de la rúa, en la plaza España, y ahora no hay ninguno. Había en la Alamedilla pero ahora los han quitado por malos olores, que es cierto”(Grupos CAPM)

“Personas mayores que no tienen urinarios, y tienen que irse a los contenedores”(Grupos CAPM)

“Y eso es muy bueno para las madres que van con los niños”(Grupos CAPM)

“Tener un servicio abierto para todo el mundo”(Grupos CAPM)

“Solución, echar la moneda úsalo, y al irte te llevas la moneda, pero hay que tener en cuenta el vandalismo”(Grupos CAPM)

“Si no están vigilados los destrozan en dos días”(Grupos CAPM)

Y, por último, en relación con el **cuidado y habilitación de los espacios al aire libre** se reclama una limpieza por parte de los **propietarios de los perros**, que se preocupen por no dejar sin recoger los excrementos.

“Tienen que habilitar zonas para los perros”(Grupos CAPM)

“Cuando entran por el parque, en cuanto le sueltan la correa... Y lo malo son las deposiciones de los perros, en mitad de la calle”(Grupos CAPM)

“Lo de los perros es increíble, no puedes entrar en un parque en el que no pises algo”(Grupos CAPM)

Amigabilidad de los parques, zonas verdes y bancos según variables clasificatorias

Otra visión que puede darse de estos datos, viene referida por su aproximación a través de diferentes variables de análisis interesantes como son: el **sexo, la edad, la zona de residencia o si la persona tiene o no limitaciones para la vida diaria**.

En este caso, se propone observar los datos de tal forma que se agrupan las dos categorías “positivas” para cada variable, es decir, se especificarán los porcentajes de las categorías “bastante” y “muy de acuerdo” con cada uno de los indicadores, y se presentarán por cada una de las variables independientes seleccionadas.

En primer lugar, si centramos el análisis **según el sexo de la persona mayor**, no cabe duda que las mujeres presentan opiniones más críticas con los indicadores, con la totalidad de ellos, que los hombres. Estas diferencias en alguno de los casos son bastante relevantes y merece la pena detenerse en ellas. Por ejemplo, en el indicador referido a si son suficientes las zonas verdes y parques de la ciudad, mientras que las mujeres tienen una opinión positiva al respecto en un porcentaje cercano al 55%, para los hombres es casi de un 66%. La distancia es todavía superior en el indicador que define si dichas zonas están bien cuidadas, ya que en este caso supera los 16 puntos porcentuales (43% de mujeres están bastante o muy de acuerdo con el cuidado de los parques, por el 59,5% de los hombres).

En el resto de indicadores referidos a los parques de la ciudad las distancias porcentuales entre ambos son considerables, aunque estas se diluyen o se equilibran en lo referente a la situación de los bancos de la ciudad, donde las diferencias por sexo son menos impactantes.

Por lo que se refiere a la **edad de las personas mayores**, si se distingue entre las personas que cuentan con entre 60 y 74 años, y las que tienen 75 o más, las diferencias **apenas son relevantes** sobre la opinión generada para cada uno de los temas propuestos (como sucede con la mayoría del análisis en el informe relativos a la amigabilidad de la ciudad de Salamanca).

En cambio, otra variable, que en este caso genera diferencias significativas, es la referida a si la persona cuenta con **limitaciones para la vida diaria** o no. En este caso, son las personas con mayores dificultades, y que cuentan con alguna limitación, las que perciben la situación de los parques y bancos de la ciudad de forma más crítica sin ninguna duda. Cabe destacar, que estas personas con limitaciones consideran en un 44,5% que las zonas verdes son seguras (es decir se han posicionado o bien en la categoría bastante o muy de acuerdo con este hecho), mientras que las personas mayores sin limitaciones que se agrupan en este bloque supera el 60%. Es decir, hay más de 15 puntos de diferencia y además las personas con limitaciones están más de 10 puntos por debajo de la media de ese porcentaje. Este hecho, ocurre de forma estructural en el resto de indicadores con más o menos diferencias, pero siempre relevantes y que merecerá la pena tener en cuenta para las acciones y medidas que se tomen al respecto.

Finalmente, según las **diferentes zonas de residencia de las personas mayores**, también se pueden distinguir diferencias sustanciales en algunos casos, entre las opiniones de residentes en cada una de las grandes zonas de la ciudad.

En estos casos, sí que hay que tener en cuenta que las personas han podido generar una opinión pensando en su respectiva zona en la que residen, ya que es la que más conocen y, en ocasiones, por problemas de movilidad, comodidad u otras circunstancias, no frecuentan demasiado otros lugares alejados de su domicilio. Con lo cual, si bien las preguntas hacían referencia al conjunto de la ciudad, no hay que olvidar que este sesgo puede existir, algo que, en cualquier caso, no supone ningún perjuicio al análisis.

Por lo que se refiere a si existen suficientes espacios verdes, las personas mayores de varias áreas tienen un nivel de acuerdo positivo con esta afirmación entre el 53% y 59%; eso ocurre con las **zonas de Garrido Norte y Sur, Centro, Pizarrales, San José y Buenos Aires**. Existe otra zona, la de **San Bernardo** cuyos residentes mayores tienen una opinión favorable al respecto más limitada, superando levemente el 46% y por otro lado destaca que son las personas residentes en la zona de **El Rollo** las que en mayor medida, y con gran diferencia creen que las zonas verdes de la ciudad son bastante o muy suficientes (llegando a suponer el 80% de sus residentes).

Esta dinámica, que sitúa a la zona de El Rollo como la que de forma más positiva ve el desarrollo de las zonas verdes y parques, es tendencia en el resto de indicadores, siendo los residentes de este barrio los que parece que conceden a la ciudad una situación más amigable al respecto (en la tabla

siguiente se puede apreciar que las diferencias en todos los indicadores son bastante importantes).

En cambio, no se observa que los/las residentes mayores de alguna zona sean de manera sistemática los que consideren que los indicadores sobre zonas verdes y bancos son más negativos, siendo esta posición oscilante según el indicador en el que nos fijemos.

No obstante, en relación con el cuidado de estos recursos, cabe destacar la **zona de Pizarrales** por ser significativamente el área que declara que sus zonas verdes y parques están peor cuidados (solo un 31% cree que sí lo están), así como el cuidado de sus bancos.

Tabla 3.1. Valoración parques, zonas verdes y bancos según sexo, edad, limitaciones y zona de residencia

	Parques y Zonas Verdes				Bancos	
	Suficientes	Bien cuidadas	Bien situados	Seguras	Suficientes para descanso	Bien cuidados
Sexo						
Hombre	65,9	59,5	76,8	60,3	68,6	42,5
Mujer	54,8	43,0	67,5	52,7	64,3	41,3
Edad						
De 60 a 74 años	57,7	50,9	72,0	56,5	67,6	40,8
75 y más años	62,9	49,3	71,5	55,9	65,4	43,4
Limitaciones vida diaria						
Sí	53,8	40,7	66,1	44,5	50,5	33,3
No	61,9	53,3	73,4	60,5	72,3	45,4
Zona						
Garrido Norte y Sur	58,4	53,5	74,7	57,4	61,9	46,7
Centro	56,3	48,6	64,8	54,3	60,3	39,1
Pizarrales	59,0	31,0	74,1	57,1	61,0	22,0
San José	53,9	35,5	55,3	40,0	64,5	30,3
San Bernardo	46,6	47,7	62,8	56,6	59,6	44,8
Buenos Aires	54,1	41,0	62,2	54,3	55,6	28,9
El Rollo	80,7	67,6	88,1	66,4	88,0	50,9

Aceras y calles

Las calles, sus aceras y otros elementos pertenecen a ese conjunto básico de condiciones que tienen que tenerse en cuenta a la hora de favorecer la movilidad de las personas mayores en cualquier municipio. Desde hace años, se han llevado a cabo proyectos de reducción de bordillos, de ensanchamientos de aceras y de peatonalización en la ciudad que han permitido reducir barreras a la movilidad.

Sin embargo, es necesario conocer la opinión de las personas mayores al respecto para establecer posibles medidas adicionales a las ya tomadas, o para profundizar en nuevos elementos de mejora sobre estos elementos urbanos.

Dos indicadores de percepción sobre la cuestión son los que protagonizan este capítulo; por un lado, el referido al **cuidado de las aceras de forma genérica** y, por otro, si estas **aceras se encuentran lisas y niveladas**.

Con respecto al **cuidado de las aceras**, el resultado de los datos recogidos muestra que la mayor parte de las personas mayores cree que las aceras están poco cuidadas (39,7%). A este porcentaje habría que añadir a casi un 20% de personas cuya opinión establece que estos elementos están muy poco cuidadas, es decir que para casi un 60% de los/las mayores de la ciudad, las aceras pueden mejorarse. Con estos datos, la media obtenida de valoración de las aceras se sitúa en 2,24 sobre 4, siendo el peso de las categorías menos positivas el más frecuente de la distribución. En términos genéricos, los discursos ofrecidos al respecto en los grupos refieren a que las aceras no cumplen con las necesidades derivadas de situaciones de problemas de movilidad, ir en silla de ruedas, etc., y por otro lado la necesidad de renovar algunas de ellas.

“Aceras, las hay muy estrechitas, yo que tengo a mi mujer muy mal de las piernas, me tengo que bajar del bordillo porque no cabemos con la silla” (Grupos CAPM)

“Renovar las aceras antiguas, por ejemplo en el paseo Canalejas, que no están bien y hay que cambiarlas” (Grupos CAPM)

“Que revisen las baldosas que hay muchas que están mal” (Grupos CAPM)

“Tiene que haber un control cuando se hace una reparación de unas aceras nuevas, porque se levantan” (Grupos CAPM)

“Hay muchas aceras que tienen farolas en la misma acera y una persona que va con silla de ruedas con una minusvalía y se van mal para pasar” (Grupos CAPM)

“Las aceras no están adaptadas para las personas con discapacidad” (Grupos CAPM)

Como se apreciará más adelante, estas cuestiones valorativas sobre las aceras y calles varían en función de la zona de residencia y otros elementos, sin embargo, a nivel general, el indicador referido a **la nivelación de las aceras** también establece una distribución similar. En este caso, mientras que un 30% de las personas mayores indica que las aceras de la ciudad están lisas y bien niveladas para favorecer la movilidad, este porcentaje aumenta hasta un 44% para las personas que consideran que esta cuestión está poco cuidada en la ciudad.

“Yo creo que tienen que poner las aceras más adecuadas para las personas mayores, para con sillas, andadores, las aceras están muy mal, están muy levantadas”(Grupos CAPM)

“En mi barrio se arreglaron acorde a la ley, pero hay muchos sitios y hay que aplicar la ley en las aceras”(Grupos CAPM)

Por tanto, es un tema que preocupa tanto a las personas mayores, como a determinados expertos, que piden conjugar una serie de mecanismos para que el conjunto de aceras y calles permita una movilidad lo más cómoda y global posible para estas personas.

Gráfico 3.4. Aceras están bien cuidadas

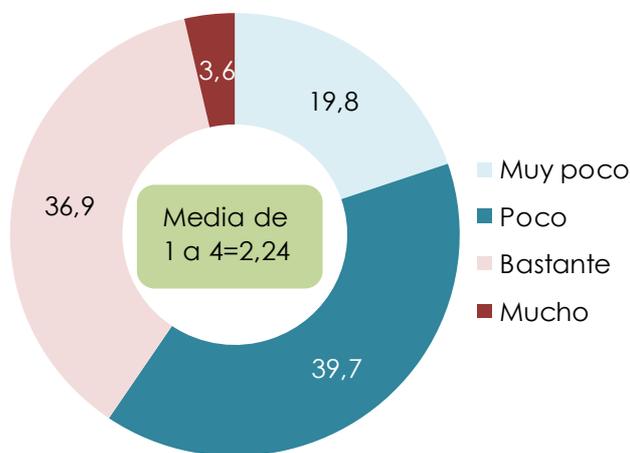
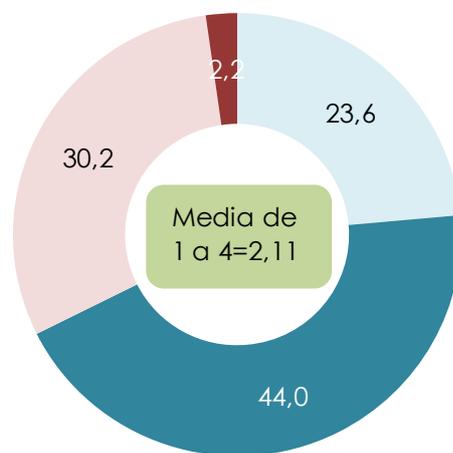


Gráfico 3.5. Aceras están lisas-niveladas



Pasos de peatones. Las personas mayores, en su papel como peatones, tienen una gran preocupación y sensibilización por la situación y adecuación de los pasos de peatones, así como de su suficiencia dentro del perímetro de la ciudad. Hay que tener en cuenta que, si bien no de forma absoluta, pero sí de forma proporcional, los atropellos, las dificultades de movilidad con respecto al tráfico y otra serie de cuestiones, afectan en gran medida a este grupo de personas. La adecuación de los pasos de peatones se mide teniendo en cuenta si se considera que tienen piso antideslizante que evite resbalones y

caídas, o que estén situados en los lugares precisos para favorecer el paseo y la movilidad, o bien que se encuentren visibles para los conductores que deben respetarlos.

En este caso, los datos muestran una opinión positiva de forma general sobre estas dos cuestiones, mejorándose la percepción existente con respecto a la anteriormente comentada de las aceras y calles.

Esta diferenciación se puede apreciar perfectamente si se observan las medias obtenidas en los indicadores relacionados con los **pasos de peatones**, las cuales son bastante más elevadas que las previas observadas. De hecho, la media referida a si hay suficientes pasos de cebra, se sitúa en 2,70, puntos, mientras que la relacionada con la adecuación de los mismos se establece en 2,45 puntos sobre 4.

Estas medias vienen dadas por unas distribuciones en las que la categoría predominante con mucho en ambos casos, es la que agrupa a las personas mayores que indican que hay suficientes pasos de peatones (66,5%) y que son adecuados (54,2%).

Gráfico 3.6. Calles tienen adecuados pasos de peatones

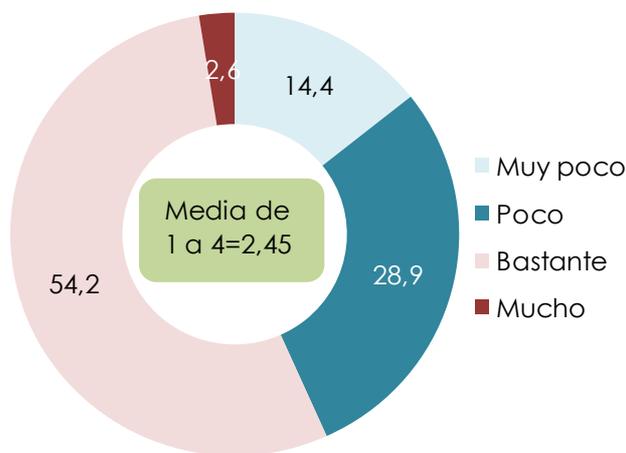
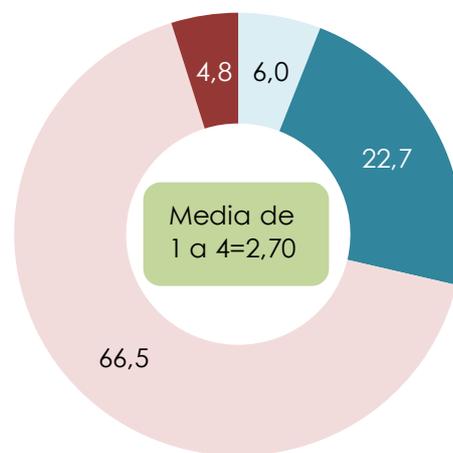


Gráfico 3.7. Hay pasos de peatones suficientes



Teniendo en cuenta determinadas demandas al respecto que se han detectado a lo largo de este capítulo, no solo en el cuestionario, sino a través de los diferentes grupos de trabajo, el **servicioAvísame -010- del Ayuntamiento de Salamanca** es valorado de manera positiva por las personas mayores. Servicio enfocado a solventar las deficiencias que los ciudadanos ven en la vía pública, si bien a pesar que hay personas que sí lo conocen, sería deseable extender el conocimiento del servicio considerado como un buen recurso enfocado a mejorar la amigabilidad de la ciudad con las personas mayores.

“El servicio 010 funciona muy bien. El ayuntamiento, yo llamo ahora y en máximo 48 horas está solucionado”(Grupos CAPM)

“He llamado al 010 y lo han reparado, ayer he llamado y sí lo reforman, es mejor que quedarte con el ran ran ran, llamas al 010 y lo arreglan”(Grupos CAPM)

“Lo del 010 del Ayuntamiento, yo he llamado para unas baldosas de mi acera y lo arreglaron, y luego me llamaron para ver cómo lo habían dejado y demás”(Grupos CAPM)

Amigabilidad de las calles, pasos de peatones y aceras según variables clasificatorias

Si se tienen en consideración las variables analíticas para observar los resultados del conjunto de estos cuatro indicadores presentados, y por comenzar por la **variable sexo**, tal y como ocurría con la situación de las zonas verdes de la ciudad, su cuidado, etc., son las mujeres las que tienen una opinión algo más negativa que los hombres al respecto de las cuestiones relativas a las aceras.

Esta situación se da de forma general en los cuatro indicadores, si bien es cierto que las diferencias varían enormemente entre los resultados referidos a las aceras (distancias porcentuales y de opinión amplias) y los referidos a los indicadores de los pasos de peatones, en donde las distancias son de poca consideración.

Así, tal y como muestra la tabla 3.2, el porcentaje de mujeres que tiene una percepción positiva del cuidado de las aceras es de un 36,9%, mientras que el porcentaje de hombres con igual opinión es casi diez puntos superior. Esta distancia se repite con respecto al indicador de aceras lisas y niveladas.

Por lo que se refiere a la valoración según los criterios de edad de las personas mayores, de nuevo no hay diferencias significativas más allá de 5 puntos de diferencia en las valoraciones recogidas.

Las distancias vuelven a ser más reseñables al agrupar a las personas en función de si tiene **limitaciones para la vida o no**. En este caso, las valoraciones con una carga más positiva son más habituales en las personas que no cuentan con limitaciones, observándose diferencias de aproximadamente diez puntos porcentuales, por ejemplo en el indicador sobre aceras lisas y niveladas (las personas con limitaciones, en un 25% consideran adecuada esta cuestión, mientras que esa frecuencia aumenta al 35% para personas que indican que no tienen ningún tipo de limitación con respecto a su vida

cotidiana). Cuestiones relevantes, como el siguiente comentario, que mejorarían la comunicación entre barrios y zonas de la ciudad.

“Crear unas aceras el doble de grande, con un carril de personas mayor, con silla de rueda, silla eléctrica, o para caminar despacio. Eso comunicaría los barrios” (Grupos CAPM)

Por otro lado, la cuestión de la **zona de residencia** parece que influye de forma evidente en el posicionamiento con respecto a este grupo de indicadores que se está analizando.

Por lo que respecta a la situación en cuanto al cuidado de las aceras, se observa en primer lugar una diferencia de más de 35 puntos porcentuales entre la zona con mejor valoración y la que menos. Así, mientras que para las personas residentes en la **zona Centro**, hasta un 54,9% considera positivo el cuidado de las mismas, en la zona de **Pizarrales** este porcentaje apenas supera el 17%, siendo por tanto las dos situaciones extremas en cuestión de opiniones sobre las aceras de la ciudad. **San José** es otra zona que no presenta valoraciones positivas con respecto a las aceras. En relación a los pasos de peatones hay que destacar que la zona de San José destaca por encima de todas en una valoración más negativa acerca de los pasos antideslizantes, así como en la suficiente existencia de pasos de peatones.

Tabla 3.2. Valoración de las aceras y pasos de peatones según sexo, edad, limitaciones y zona de residencia

	Aceras bien cuidados	Aceras lisas y niveladas	Pasos de peatones antideslizantes	Hay suficientes pasos de peatones
Sexo				
Hombre	46,6	38,0	58,9	72,7
Mujer	36,9	28,5	56,2	71,1
Edad				
De 60 a 74 años	39,5	30,3	55,0	71,1
75 y más años	42,9	35,9	61,5	73,3
Limitaciones vida diaria				
Sí	32,2	25,7	50,3	66,5
No	44,4	35,3	59,8	74,1
Zona				
Garrido Norte y Sur	48,6	35,0	62,9	75,4
Centro	54,9	43,7	55,7	74,3
Pizarrales	17,7	20,0	54,1	63,9
San José	23,7	17,1	53,9	59,2
San Bernardo	44,3	38,2	58,8	80,2
Buenos Aires	26,3	23,1	35,3	64,7
El Rollo	43,6	35,5	57,8	74,3

Tráfico y semáforos

Según diversos estudios, las personas mayores son el colectivo más vulnerable en relación con la seguridad vial de las ciudades. Es evidente que contar con una ciudad amigable en este sentido podría reducir los riesgos derivados de la forma en que las personas mayores se mueven por la ciudad, generando hábitos seguros de movilidad e implicando a todos los sectores y colectivos implicados.

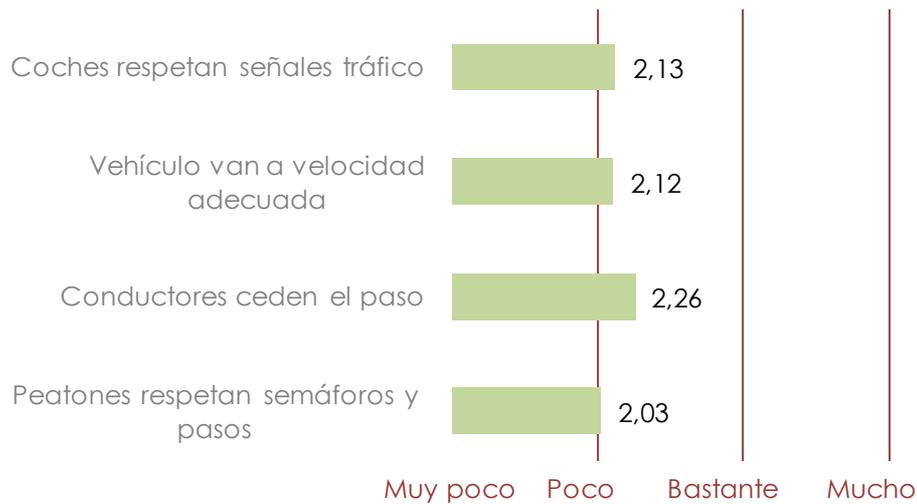
El modo de moverse por la ciudad, habitualmente caminando, que tienen las personas mayores hace necesario observar cómo ven la ciudad en relación a la cuestión del tráfico y algunos indicadores más asociados, como pueden ser los semáforos y pasos de cebra existentes.

Tráfico. Con respecto a estas cuestiones, se aprecia que las personas mayores consideran que existen determinados riesgos (por ejemplo, el de atropellos) que deberían mitigarse de alguna forma. Tal y como se aprecia en el gráfico 3.8, la valoración de indicadores relacionados con el tráfico en la ciudad, refleja opiniones poco amigables.

En primer lugar, la mayor parte de las personas mayores consideran que los conductores/as respetan poco las señales de tráfico. Tal y como se plasma en los datos, se ha obtenido una media cercana al 2,1 sobre 4, punto en el que se situaría una opinión representativa de las personas que creen que se cumplen mucho las señales de tráfico. En este caso, la mayor parte de la población conoce o han vivido situaciones de riesgo derivadas por el mal comportamiento de los conductores en relación con el respeto por la señalización.

Además, otros indicadores relacionados con la conducción habitual y percibida por el conjunto de personas mayores reflejan este general descontento. Así, las medias obtenidas tanto para la adecuación de la velocidad de los vehículos como con el respeto de los conductores en los pasos de peatones son bastante similares y se sitúan en 2,12 y 2,26 (sobre 4) respectivamente, lo que genera una opinión global de conducción poco adecuada en cuanto a la velocidad y de poco respeto por los pasos de peatones.

Gráfico 3.8. Valoración indicadores tráfico en la ciudad



Pero evidentemente, no todos los casos de riesgos vienen provocados por el colectivo de conductores/as, sino que las personas mayores son conscientes de que, en ocasiones, son ellas las que no respetan ciertas normas, como el efectuar cruces por los pasos de peatones y el respeto por la señalización de los semáforos. Al respecto, el colectivo de personas mayores de la ciudad es bastante crítico con su propia actuación, ya que el indicador obtiene la media más baja de los cuatro indicadores analizados, situándose en apenas un 2 sobre 4, lo que indica que creen que respetan poco los semáforos y los pasos de peatones.

“Los coches en los semáforos respetan, los que no respetan somos nosotros, tenemos la misma obligación. Cada uno a su tiempo” (Grupos CAPM)

“Hay mucha gente mayor que cruza por cualquier parte, no me he atrevido a llamar la atención a las personas que cruzan por donde quieren. Y tenemos que tener más respeto a las señales de tráfico” (Grupos CAPM)

Hay que tener en cuenta que bastantes usuarios/as, es decir, un amplio número de personas mayores se pueden encontrar con cierto grado de vulnerabilidad física, y pueden tener dificultades para caminar, dificultades para reaccionar ágilmente y, en ocasiones, problemas de visión, además de necesitar acompañamiento para realizar los desplazamientos. Por tanto, se propone el desarrollo de **campañas de concienciación sobre seguridad vial**, en la que, a través de la formación profesional, y el conocimiento de casos ocurridos, se active un sentimiento de mayor respeto y precaución, tanto por parte de las personas mayores, las cuales son vulnerables ante estas situaciones, y por parte de los conductores habituales de la ciudad.

Semáforos. La señalización vial mediante semáforos es un elemento crucial para favorecer un entorno seguro y eficiente con el papel de las personas mayores dentro de la seguridad vial.

Al respecto, y teniendo en cuenta los condicionantes expresados anteriormente, a los que se pueden sumar las distracciones de las personas que pasean por la ciudad, es relevante observar detalles de la opinión sobre los mismos que tienen las personas mayores.

En este caso, si bien la duración varía en función del semáforo que cada persona utilice más habitualmente, se considera con una media de 2,46 sobre 4 la suficiencia de la duración del tiempo para cruzar las calles impulsada por la regulación de los semáforos. Teniendo en cuenta que la escala de esa media oscila entre 1 y 4, podemos decir que hay una opinión media sobre la cuestión, aunque la media no permite indicar que las personas mayores creen que los semáforos duran bastante tiempo, límite adecuado para considerar el indicador como positivo. Es decir, **sería necesario medir el tiempo que las personas con mayores necesidades de movilidad emplean para cruzar.**

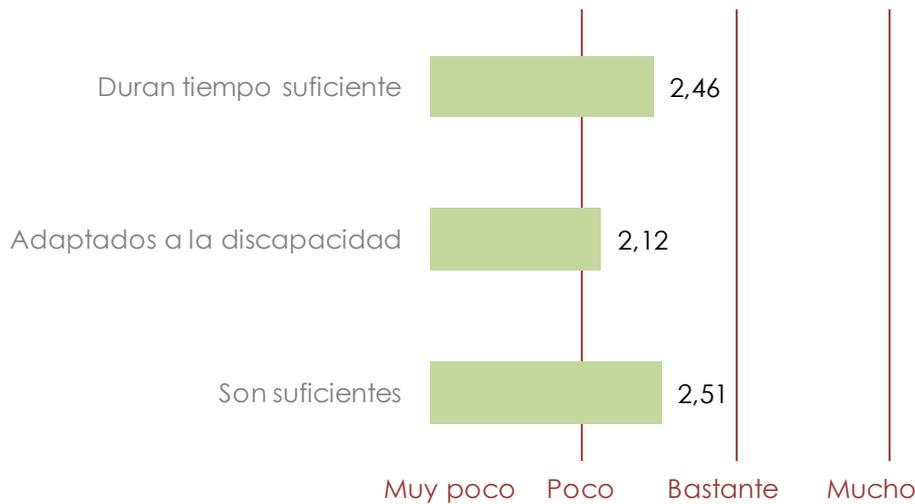
“Poner semáforos para los mayores, una indicación luminosa donde se mida si tiene Parkinson, o tiene más de 80 años, se mida el tiempo que se tarda en pasar el semáforo y dure lo que tarda esa persona mayor. Que sea una ciudad amigable en los semáforos”(Grupos CAPM)

“Por las noches las personas no vamos a salir, pudiera ser en las horas punta, y que ese semáforo dure más de 40 segundos. Yo voy con mis padres y teníamos problemas para cruzar semáforos porque él era muy lento”(Grupos CAPM)

Esto ocurre realmente de forma parecida con respecto a si consideran que existen suficientes semáforos en la ciudad, que conlleva una media de 2,5, prácticamente similar a la anterior.

El indicador, a través de los resultados recogidos con una media de 2,12, refleja que la mayor parte de la población mayor opina que **los semáforos no están adaptados a situaciones de discapacidad**, en las que las dificultades para cruzar las calles y avenidas, sobre todo en ciertos momentos es bastante complicada y peligrosa. Además, hay que tener en cuenta, que las personas mayores debido entre otras cosas, a los riesgos que detectan por velocidades excesivas, etc., suelen elegir de forma activa los lugares para cruzar donde existe esta regulación mediante semáforos, con lo que es necesario adecuarlos a sus necesidades en la medida de lo posible.

Gráfico 3.9. Valoración indicadores sobre los semáforos



Carril bici

La ciudad de Salamanca cuenta con algo más de 23 kilómetros de carril bici, contando con los tramos de unión con municipios adyacentes. Además, la tendencia, y así se hace constar por la administración pública, es a que el número de kilómetros de este elemento fundamental para la movilidad actual siga creciendo.

Lógicamente, es necesario adecuar los riesgos que conlleva este carril bici con las cuestiones de movilidad de las personas mayores, las cuales, si bien no suelen ser usuarias de forma general de este tipo de carriles, sí que conviven de forma directa con él, al ser personas que caminan prácticamente diariamente para realizar sus gestiones, compras o paseos necesarios.

El uso de la bicicleta es un recurso que cada vez está más implantado en la ciudad y las personas mayores se han acostumbrado a vivir con ella, pero existen claramente dos quejas que suelen ser muy recurrentes: **la velocidad a la que circulan las personas usuarias de la bicicleta** cuando circulan por la acera, y algunos **tramos** que se **consideran peligrosos** por no existir suficiente espacio para la acera y el carril bici.

“Un día voy a salir del portal de mi casa y un chico con una bicicleta a una velocidad exagerada y que casi me lleva por delante, y luego qué” (Grupos CAPM)

“Los ciclistas van a una velocidad que para qué” (Grupos CAPM)

“Las calles son estrechas, tampoco es que haya muchos espacios para el carril bici, y yo entiendo que vayan por la acera, pero el problema es que la gente joven va muy rápido”(Grupos CAPM)

“Hay chavales jóvenes que van a toda pastilla, y nos les digas nada. Los guardias tienen que estar en las calles”(Grupos CAPM)

“Hay que tener en cuenta que las bicicletas se meten por todos los lados, van hasta por las aceras, pero si no hay más sitio por donde ir yo lo respeto, pero que vayan con mucho más cuidado”(Grupos CAPM)

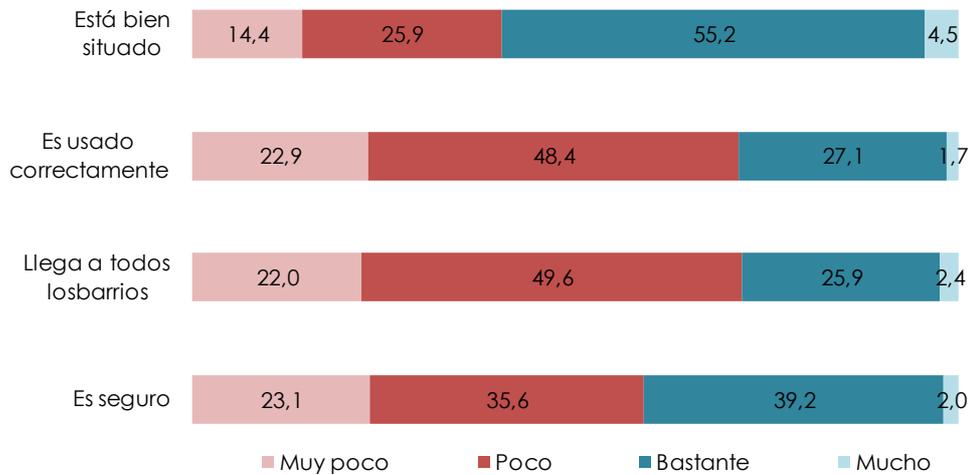
Salvo estas cuestiones, la situación del carril bici en general no crea opiniones demasiado negativas al conjunto de personas mayores, de este modo casi un 60% de la población cree que está bastante o muy bien situado, evidentemente esta opinión no elimina que ciertos tramos sean criticados de forma también general.

En el resto de cuestiones las opiniones son menos positivas; así, mientras que un 41% cree que el carril bici es bastante o muy seguro, existe un 23% de población que cree que es muy poco seguro, es decir, tienen una opinión negativa de la existencia de este recurso, ya que ven afectada o disminuida su seguridad como peatones.

A todo esto, hay que observar, como se ha dicho anteriormente, que la cuestión del uso del carril bici es muy criticada, ya que se considera que se usa muy poco o poco correctamente por más del 70% de la población mayor de Salamanca.

“No se respeta el carril bici, las bicis no respetan las aceras y los peatones no respetan el carril bici”(Grupos CAPM)

Gráfico 3.10. Valoración indicadores del carril bici



Seguridad personal

En algunas ocasiones se ha llegado a considerar a las personas mayores como individuos que tienen un temor más elevado del existente realmente a la hora de ser víctimas de un delito. Esa subjetividad, puede hacer que se inicien pautas de estigmatización de ciudadanos/as temerosos que no se corresponde con la realidad. El conjunto de personas mayores, debido a sus peculiaridades, puede tener una visión diferente a otros conjuntos etarios de la vulnerabilidad con respecto a su seguridad dentro de la ciudad, pero es necesario observar esta información de forma pertinente y sin sesgos que etiqueten de forma inadecuada el sentir de las personas mayores.

En general, las personas mayores tienen ciertos conceptos con respecto a la seguridad que implican que creen que existe cierto riesgo de robos, en un nivel elevado, en ciertas zonas de la ciudad y, por lo general, detectan o desearían que la ciudad estuviera más vigilada por las fuerzas de seguridad. Si bien son conscientes de ciertos peligros, y están informados en general sobre posibles timos (el abrazo del anciano, visitas de falsos comerciales a domicilio, etc.), es necesario seguir impulsando encuentros informativos sobre las precauciones a tomar en caso de peligro.

“Donde vivo hay seguridad, pero hay vandalismo, que entran en el portal, y hay vandalismo interior, y no hay un recurso para denunciar” (Grupos CAPM)

“En mi barrio el abrazo del anciano pues no” (Grupos CAPM)

“No deja de ser una ciudad pequeña, y eso es más seguro que una grande” (Grupos CAPM)

“Yo sí me siento seguro, de momento sí. Y como dicen no abráis bajo ningún concepto a ninguno, no tienes por qué abrir”(Grupos CAPM)

Con respecto a estas cuestiones, hasta un 45% de la población mayor considera que las calles están poco vigiladas, mientras que un 13% tiene una opinión más negativa y creen que están muy poco vigiladas. En el lado contrario el otro conjunto de personas más frecuente es el que sí cree que las calles están bastante vigiladas, con un 36,7% del total.

Evidentemente, hay zonas en las que la sensación de seguridad es diferente a otras, y es esta opinión la más frecuente, ya que hasta un 53% de la población cree que hay zonas donde se siente bastante o muy inseguro/a con respecto a otras en las que no se genera esa sensación negativa. Esta situación, hace que las personas eviten recorrer esos espacios en la medida de lo posible.

“Por ejemplo Pizarrales, El Zurguen, y todo eso no me gusta. Las Malvinas, vivir ahí...” (Grupos CAPM)

“Buenos Aires también...” (Grupos CAPM)

En relación con la iluminación, la opinión generalizada es que las calles están bastante o muy iluminadas, de forma que en este indicador es en el que se extraen las opiniones más positivas con respecto a la seguridad personal.

Tabla 3.3. Valoración indicadores sobre seguridad personal

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Calles suficientemente iluminadas	4,3	16,2	70,2	9,4	100
Está convenientemente vigilada	13,0	45,8	36,7	4,4	100
Hay peligro de robos	4,0	37,2	46,6	12,2	100
Hay zonas donde se siente inseguro	7,6	38,8	43,6	9,9	100

“Sí es una ciudad segura” “Yo no voy con miedo” “Puedes salir seguro”(Grupos CAPM)

Accesibilidad edificios públicos

En cuanto a la accesibilidad de los edificios públicos, no cabe duda que estos deben ser lo más accesibles posibles para las características de colectivos vulnerables, como personas con discapacidad, etc. También lo deben ser con las personas mayores, deben ser accesibles tanto física como cognitivamente, y permitir que el acudir a estos centros no sea un momento delicado y complejo para la vida de las personas mayores.

En general, las opiniones al respecto son positivas, lo que no evita que las personas mayores sean conscientes de ciertos casos concretos en los que la accesibilidad, física o cognitiva no es la adecuada. Como ejemplo, se recomienda mejorar los niveles de accesibilidad de los edificios de Correos, o de la Subdelegación del Gobierno, ambos situados en la Gran Vía de la ciudad de Salamanca, además de ciertas quejas existentes en relación con algún centro de salud (el caso de Garrido) como se verá más adelante en el área de transporte.

“Los edificios públicos, la Subdelegación del Gobierno y hay unas escaleras que y vas a Correos para una persona mayor y una persona inválida no puede, cómo entra”(Grupos CAPM)

“Desde el punto de vista físico hay muchas rampas que no son útiles para sillas de rueda, ni para que las maneje una persona sola. Además, el pavimento que utilizan es resbaladizo si llueve o hiela, por ejemplo en la calle Lugo, la gente mayor no puede bajar por ahí”(Entrevistas CAPM)

Salvo estas cuestiones, en general las personas mayores creen que los edificios que son de titularidad pública son bastante accesibles (66%), tienen bastantes rampas para el acceso evitando escaleras (61%), y cuentan con bastantes zonas de descanso en su interior (56%)

Tabla 3.4. Valoración indicadores accesibilidad edificios públicos

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Son accesibles	5,6	22,1	66,6	5,7	100
Tienen rampas	5,3	26,6	61,8	6,3	100
Tienen zonas de descanso	7,9	29,8	56,2	6,1	100

Por otro lado, **las valoraciones que se hacen sobre la ciudad y grado de accesibilidad cognitiva** son punto de reflexión para la mejora de este proceso, valorándose una potencial estrategia municipal a nivel de accesibilidad cognitiva que garantizase la accesibilidad de todas personas.

“Se han evaluado espacios de la ciudad, sobre cómo está la ciudad con respecto a la adaptabilidad cognitiva y creemos que no está adaptada para personas mayores con discapacidad intelectual. La mayoría necesita apoyos para orientarse porque no es accesible cognitivamente” (Entrevistas CAPM)

CAP. 4 – Transporte

El capítulo de evaluación de la amigabilidad de la ciudad relacionada con el transporte incluye dos líneas principales de análisis que se centran en: el **transporte público de la ciudad, y el taxi**.

Transporte público

El transporte público urbano en la ciudad de Salamanca cuenta con un total de 13 líneas (más 2 líneas especiales de carácter nocturno).

Tabla 4.1. Relación de líneas del transporte público urbano en Salamanca

Línea 1	Los Cipreses – Buenos Aires (por centro)
Línea 2	Pizarrales – San Julián
Línea 3	Garrido – San José (por centro)
Línea 4	Cementerio Los Toreses
Línea 5	Ciudad Jardín – Los Alcaldes
Línea 6	Garrido – San José (por hospitales)
Línea 7	Campus Unamuno - Prosperidad
Línea 8	Prosperidad – Chamberí
Línea 9	Capuchinos – Zurguén
Línea 10	Los Toreses - Vistahermosa
Línea 11	Los Cipreses – Buenos Aires (por hospitales)
Línea 12	Barrio Blanco – Montalvo II
Línea 13	Huerta Otea – San José

El grupo poblacional formado por las personas mayores, como bien es sabido, es un tipo de colectivo que por multitud de circunstancias presenta factores muy heterogéneos. Esa heterogeneidad se traslada de forma clara al uso de los medios de transporte. A medida que avanza la edad de la persona, los diferentes medios utilizados van conllevando algunos problemas para su uso de forma efectiva, cómoda y segura. Por ejemplo, diversos factores como la salud de la persona, la accesibilidad al transporte público urbano, el nivel económico, etc., hacen que algunas personas mayores sigan utilizando el vehículo propio o bien se decanten por el transporte público.

De ahí surge la importancia y la necesidad marcada por la OMS de estudiar esta área específica y su situación con respecto a la población de personas mayores de la ciudad de Salamanca.

En este caso, comenzaremos el análisis con los resultados de la valoración del transporte público urbano, estructurado en diferentes indicadores como: el acceso, precio y frecuencia de los autobuses entre otros.

Si se observan los seis indicadores propuestos (gráfico 4.1), en general en un primer acercamiento, se puede decir **que la valoración del servicio público de transporte realizada por las personas mayores de la ciudad es positiva**. Se puede apreciar que, en todos los indicadores excepto en uno, el porcentaje de personas que se encuentran bastante o muy satisfechas supera significativamente a las que no lo están.

“Yo no tengo ninguna queja, sería decir lo que no es (del bus)”(Grupos CAPM)

Esto no elimina discursos y opiniones que permiten establecer matices (aspectos que pueden mejorar para aumentar la amigabilidad del transporte público) a este nivel positivo general y a los que se hará referencia a continuación. Sin embargo, si se aprecia la estructura de la distribución valorativa del primer indicador, el que trata de describir si las personas mayores creen que el **transporte público colectivo es accesible** para personas con discapacidad, esta muestra que más del 65% del grupo está bastante de acuerdo o muy de acuerdo con que los autobuses urbanos de Salamanca son accesibles, mientras que no lo es para casi un 35%. En este sentido, esa accesibilidad para las personas con discapacidad, o con algún tipo de limitación, es fundamental para proveer de medios de movilidad a una parte importante del colectivo. En este sentido, las personas que no tienen una opinión tan positiva del indicador, no la tienen por falta de recursos o infraestructuras del propio vehículo, sino por la sensibilidad de las personas encargadas de su uso, como sucede por ejemplo con la **rampa de acceso al autobús urbano o con ladear el autobús para facilitar la entrada al mismo**.

“Yo soy una persona con una discapacidad de un 90%, no subo al autobús si no me lo bajan (la rampa), ¡pero si solo es tocar un botón!, ¿por qué no lo hacen al parar para que baje la rampa?, y cada vez que te subes tienes que decirle que baje la rampa, y no tengo que andar diciéndoselo siempre, porque no tiene por qué saber el resto que tengo discapacidad” (Grupos CAPM)

“Los autobuses les dices que te bajen la rampa, y yo sin poder subir y no me pone la rampa ni para subir ni para bajar” (Grupos CAPM)

“Algunos no bajan la rampa porque no quieren” (Grupos CAPM)

“Mi mujer estuvo en silla de ruedas y tuvo problemas con los autobuses para subir y bajar” (Grupos CAPM)

“Si vas con el carro lleno, quién te ayuda a subir el autobús si no te bajan la rampa y tampoco te va a ayudar nadie” (Grupos CAPM)

En ese aspecto hay bastante coincidencia, sería necesario intentar cuadrar el binomio rapidez, frecuencia del transporte público con la accesibilidad y comodidad para el uso de este colectivo. Por ejemplo, se expresa notablemente la **necesidad de intentar evitar que las personas mayores estén todavía de pie cuando el autobús reinicia la marcha** después de alguna de sus paradas previstas.

“Necesitan un curso todos los cursos conductores, porque como no les digas que bajen el autobús (inclinación) no lo van a hacer. Tienes que decirles a voces que bajan, que ladeen para bajarte”(Grupos CAPM)

“No esperan a que nos sentemos”(Grupos CAPM)

Estos dos pequeños detalles, son los que mejor reflejan la situación de las personas que evitan pronunciarse de forma totalmente positiva sobre la accesibilidad al transporte público, al que podríamos incluir, la petición de intentar **ampliar los lugares en los que la frecuencia de paso de estos vehículos esté señalizada**, para permitir a las personas mayores tener un criterio eficiente a la hora de esperar el autobús.

“Que pongan en todos los lados la pantallita que pone el tiempo que falta”(Grupos CAPM)

“Los tableros luminosos que hay en las paradas de autobuses, ¿por qué los hay en unos sitios y en otros no?”(Grupos CAPM)

Otra cuestión muy relacionada con la accesibilidad y la potencialidad de uso del transporte público en la ciudad, es la valoración sobre los **asientos preferentes**. En este caso, este es el indicador que no acaba de resultar positivo para el conjunto del grupo de población de personas mayores de la ciudad de Salamanca. Los datos muestran que más de un 56% de la población considera que **hay pocos o muy pocos asientos preferentes en los autobuses urbanos para las personas mayores**, algo que el colectivo demanda para hacer más cómodos y factibles los viajes entre barrios a través de este medio de transporte.

“La pega del autobús que tienen asientos que están muy altos y tenemos problemas para poder subir”(Grupos CAPM)

“Para personas con poca movilidad, y la gente no respeta los asientos para mayores”(Grupos CAPM)

El resto de indicadores, por el contrario, obtienen unos resultados bastante más positivos que este último comentado. Este hecho se aprecia en la consideración sobre el **precio del billete de autobús**, el cual es considerado como bastante o muy asequible por algo más del 60% de la población mayor de la ciudad, muy poco asequible para el 11,9% y poco asequible para algo más de un cuarto de la población de mayores de Salamanca.

“Pero es que un autobús, por céntimos, los jubilados que cobramos poquito vas a cualquier sitio. Por otro lado, si no 8 o 10 euros te cuesta ir (en relación al taxi)”(Grupos CAPM)

“El precio del autobús está bastante bien”(Grupos CAPM)

A medida que se sigue indagando en los resultados de los indicadores sobre el transporte urbano público se aprecia que estos son cada vez mejor valorados por las personas mayores de la ciudad. Si en el caso del precio el 60% de la población indicaba que era asequible (mucho o bastante), en el caso de la **frecuencia de los autobuses urbanos este nivel de aceptación se eleva hasta casi el 77%**. Es decir, tres cuartas partes de la población mayor de la ciudad considera que la frecuencia en el recorrido de los autobuses de Salamanca es muy o bastante buena. En ese mismo nivel de aceptación, se sitúa el indicador referido a si la **trayectoria de las diferentes líneas de autobuses permite llegar de forma eficiente a lugares que son clave para las personas mayores** como por ejemplo centros de salud, hospitales, centro de la ciudad, lugares de ocio, etc.

En este sentido, nuevamente más de un 75% de las personas mayores están satisfechas con esta cuestión, mientras que hasta un 16,6% de la población está poco de acuerdo con que el recorrido de los autobuses llegue a todos los lugares clave.

“Yo los conozco todos los autobuses (las líneas), y cojo uno, luego conecto,... y hay una conexión grandísima, ahora mismo se puede hacer para llegar a todos los sitios”(Grupos CAPM)

“Yo que he estado yendo al barrio de San José todos los días estaba bien, cada diez minutos, es una frecuencia buena” (Grupos CAPM)

“La frecuencia perfecta”(Grupos CAPM)

Los casos negativos en esta cuestión se relacionan en ocasiones con la consideración de **la situación de las paradas del transporte urbano público**. Si bien es un indicador que está muy bien valorado, ya que casi un 84% de la población mayor está muy o bastante satisfecha con el número de paradas existentes actualmente en la red de transporte urbano, sí se aprecia cuestiones concretas en los que se detectan dificultades de acceso a través de este medio. Es el caso de las paradas en algunos centros de salud de la ciudad (por ejemplo, destaca el centro de Salud de Garrido y el Hospital Clínico),

“Está muy mal que no baje hasta el hospital Clínico, eso está muy mal” (Grupos CAPM)

“Para ir al Clínico, no sé cuando hagan el nuevo habrá un autobús hasta allí, pero necesitamos que llegue el autobús, porque hay mucha gente que tiene que andar bajando, con sus cuestas” (Grupos CAPM)

“A ver si cuando hagan el nuevo hospital arreglan para que se pueda ir en silla de ruedas o en autobús, y está muy mal ahora para llegar, también al médico” (Grupos CAPM)

“Hay personas mayores que para acceder al centro de salud de Garrido, no pueden llegar porque hay una cuesta que no veas” (Grupos CAPM)

O por otro lado, la ausencia de facilidades para, por ejemplo, **acceder a través de transporte público a zonas de ocio, o zonas verdes de la ciudad más alejadas del entorno histórico de la ciudad.**

“Es importante que si queremos que la gente pasee por la zona del río, tienes que conectarlo, dar accesibilidad a las personas mayores. Por ejemplo a las 11:00 de la mañana pudiera ser un autobús blanco, que pasara por las plazas más importantes de los barrios, y a las 14:00 de vuelta a casa a comer, no tiene que ser de frecuencia cada 20 minutos, si no pasar la mañana, ocio, deporte, pasear, etc.” (Grupos CAPM)

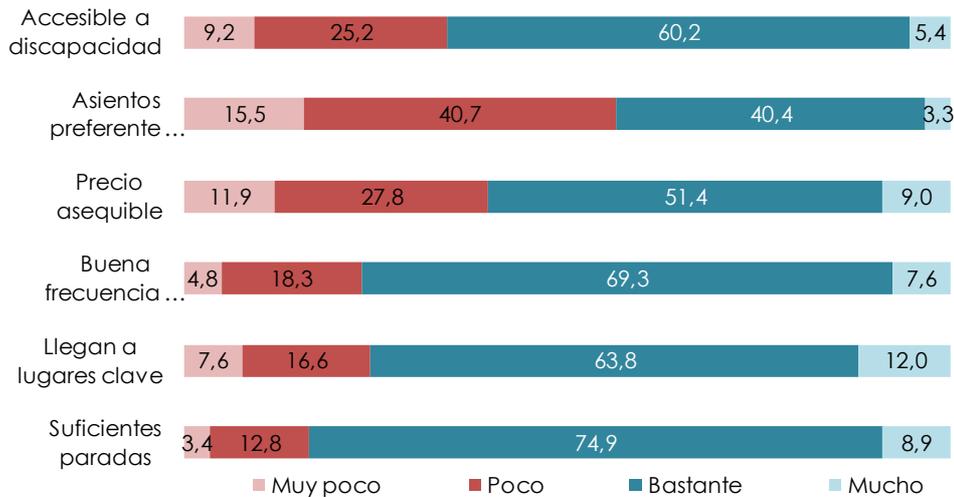
“Conectar el barrio con la zona turística y con la zona de deporte”

“Tiene que conectar con los espacios de ocio y tiempo libre, si quiero ir por allí tiene que haber transporte para ir” (Grupos CAPM)

“Los mayores que no tengamos coche y nos cueste andar, ¿cómo vamos a llegar allí?” (Grupos CAPM)

Por tanto, se aprecia que hay bastante conformidad con el servicio aportado por parte de la administración municipal con respecto al transporte urbano, si bien es necesario mejorar aspectos que aumenten las posibilidades de movilidad de las personas mayores a determinados centros de sanitarios y a diversos centros de ocio existentes en la ciudad.

Gráfico 4.1. Valoración indicadores del transporte público urbano



Otros aspectos relacionados con el transporte público se refieren a **determinados desplazamientos** que muchas personas están realizando con destino al hospital de los Montalvos (aunque no sea una línea de transporte urbano municipal de la ciudad). En este caso las sugerencias sobre esta línea y los discursos se centran en favorecer una espera del autobús a su llegada que permita el intercambio de las personas que van a relevar a los cuidadores y no esperar al siguiente trayecto debido a que la frecuencia no es óptima según su valoración.

“Cada vez mandan a más gente a los Montalvo por operaciones, y todo el mundo no tiene coche, y el autobús no tiene buena frecuencia” (Grupos CAPM)

“Además tiene otra pega este autobús, y es que mucha gente va para renovar a la gente que está cuidando, y si una persona está con un enfermo que no se le puede dejar solo tiene que esperar a otro autobús, es parar y largarse y que mínimo que espere un tiempo para que a la gente le de tiempo a que suba uno y baje otro” (Grupos CAPM)

Taxi

Por lo que se refiere a la opinión de las personas mayores con respecto al transporte ofrecido por los taxis en la ciudad, se aprecian opiniones menos categóricas que las referidas por ejemplo al transporte público urbano.

No cabe duda de la importancia de este servicio de transporte para las personas mayores y personas en situación de dependencia o con movilidad reducida. En este sentido, la primera cuestión que refleja cierto condicionamiento en el uso de este servicio es **la percepción sobre el precio** del mismo, ya que para más de un 67% de la población mayor, el precio es poco o muy poco asequible.

“Tengo un grado de dependencia del 65, y no puedo andar prácticamente, estoy un poco asustada, siempre salgo con taxi y es un presupuesto terrorífico” (Entrevistas CAPM)

En algunos casos, la existencia de la posibilidad de acceder al denominado bono-taxi, se especifica que **no es factible acogerse a la convocatoria por ser bastante restringida** y es necesario cumplir con numerosos requisitos. Sobre todo cuando la zona residencial de la persona mayor con limitaciones de movilidad es el centro histórico de la ciudad.

“El bono taxi tienes que tener una gran cantidad de puntos” (Grupos CAPM)

“El tener más posibilidad de acceso, porque hay gente que lo necesitamos, por la calle Prior no puede pasar y da una vuelta... La posibilidad de moverse. Hay muchos días que no salgo de casa, porque ya con el precio del taxi” (Entrevistas CAPM)

Si en relación al precio hay bastantes dudas con respecto a su adecuación a las condiciones económicas de las personas consultadas, con respecto a la accesibilidad para las personas con discapacidad también existen. En este caso más **de un 73% de las personas mayores consideran que la mayor parte de la flota de taxis son muy poco o poco accesibles para personas con discapacidad**, mientras que un 26% opina que los taxis de la ciudad son bastante o muy accesibles para este colectivo.

En cambio, sí existe una opinión más favorable con respecto a la situación e **iluminación de las paradas de taxi en la ciudad**, ya que para más de un 57% de la población están bastante o muy bien situadas e iluminadas.

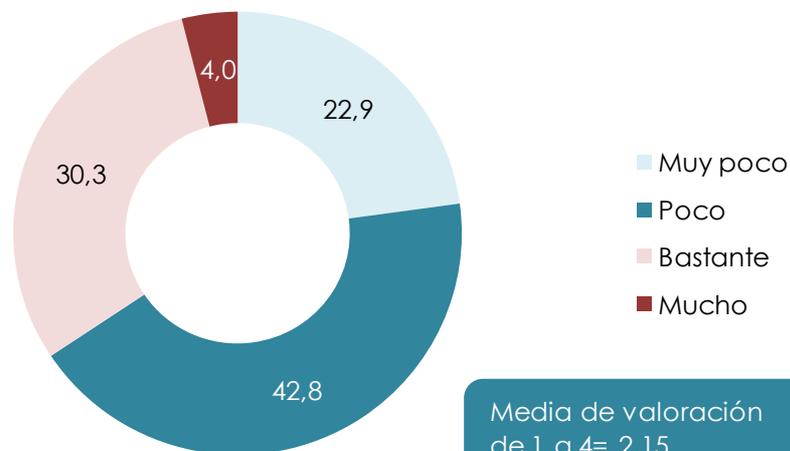
Tabla 4.2. Indicadores amigabilidad Taxi

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Precio accesible	30,5	37,9	30,3	1,3	100
Accesible a discapacidad	28,3	45,0	24,5	2,2	100
Paradas y estaciones bien ubicadas, iluminadas	15,2	26,7	54,8	3,4	100

Estacionamiento personas con discapacidad

Para finalizar la cuestión del transporte, es interesante apreciar que las personas mayores establecen que existen **pocos lugares de estacionamiento preferencial para personas con discapacidad**. Teniendo en cuenta esta distribución, se aprecia que esta opinión es defendida por alrededor del 65% de las personas mayores, mientras que algo más del 30% considera que existen bastantes estacionamientos de este tipo en Salamanca.

Gráfico 4.2. Existencia de estacionamiento preferencial personas con discapacidad



Amigabilidad del transporte público según variables clasificatorias

Atendiendo a algunas características de las personas, se puede exponer que en relación al sexo de la persona no existen diferencias en las valoraciones, exceptuando la valoración de accesibilidad del transporte a la situación de discapacidad de las personas, donde las mujeres valoran en menor grado la amigabilidad de este aspecto del transporte.

Por edad, no cabe destacar diferencias significativas al respecto en las valoraciones del conjunto de los indicadores, así como por la presencia de limitaciones para la vida diaria de las personas mayores (exceptuando la valoración del precio)

Tabla 4.3. Indicadores de amigabilidad del transporte público según sexo, edad y limitaciones de la persona

Sexo	Suficientes paradas	Llegan a lugares clave	Buena frecuencia	Precio es asequible	Asiento pref. Para mayores	Accesible a la discapacidad
Hombre	86,1	78,9	80,8	61,0	48,0	72,0
Mujer	82,3	73,5	74,9	59,9	40,8	61,6
Edad						
De 60 a 74 años	82,7	75,3	74,6	59,2	44,3	64,0
75 y más años	86,6	77,0	81,9	62,7	43,0	68,7
Limitaciones vida diaria						
Sí	82,5	73,7	70,8	53,4	41,2	63,7
No	84,2	76,3	79,0	62,6	45,3	66,9

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

Atendiendo a la zona de residencia de la persona mayor, y únicamente con tres indicadores que pudieran estar influenciados por esta cuestión, cabe destacar el caso de Pizarrales, quienes respaldan con una peor valoración de amigabilidad acerca de que el transporte público llegue a lugares clave, y en segundo lugar la zona de Buenos Aires, quien igualmente no valoran en el mismo grado la frecuencia de los autobuses que pasan por su zona.

Tabla 4.4. Indicadores de amigabilidad del transporte público según zona de la ciudad

Zona	Suficientes paradas	Llegan a lugares clave	Buena frecuencia
Garrido Norte y Sur	82,3	73,6	77,9
Centro	77,1	72,9	75,7
Pizarrales	87,5	54,4	75,0
San José	84,0	81,3	80,0
San Bernardo	84,1	78,6	68,6
Buenos Aires	81,1	63,9	62,2
El Rollo	88,8	87,7	84,9

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

CAP. 5 – Vivienda

El análisis de determinadas características de la vivienda es un elemento clave para medir la calidad de vida de la población, pero además es especialmente relevante para el segmento de personas mayores. Esta población es la que en mayor medida experimenta problemas de accesibilidad a sus viviendas (puertas de acceso, ascensor, rampas, etc.) siendo necesario realizar diversas reformas para mejorar esa situación, lo que en ocasiones no es fácilmente realizable por ausencia de capacidad financiera, por falta de ayudas económicas, o por la propia comunidad de vecinos/as.

“Saber si hay la obligatoriedad de hacer una vivienda accesible independientemente del criterio de los vecinos. Si la gente sabe que es obligatorio que una persona con minusvalía va a necesitar que se hagan reformas” (Grupos CAPM)

El área de vivienda, por otro lado, debe entenderse también de manera significativa atendiendo a la propia infraestructura del hogar para aquellas situaciones en las que las limitaciones de las personas, derivadas de un empeoramiento del estado de salud, o que por situaciones de mayor dependencia pudieran emerger, suponen una necesidad imperante de llevar a cabo reformas en el hogar para adaptar la vivienda a estas situaciones.

La falta de accesibilidad a la vivienda provoca diferentes situaciones perjudiciales y contrarias a los parámetros de calidad de vida para las personas mayores. Uno de estos perjuicios es que esta accesibilidad inadecuada provoca que las personas mayores afectadas no puedan realizar alguna actividad con total normalidad. Por tanto, un análisis de la condición y posible mejora de la situación de las personas mayores debe estructurarse, entre otras dimensiones, sobre indicadores relativos a la vivienda.

En este sentido, es primordial la capacidad de respuesta que ante estas situaciones tenga el Ayuntamiento, dando a conocer y publicitando las medidas llevadas a cabo y las posibles ayudas que pudieran ponerse en marcha.

Esta área de trabajo, trata de reflejar la percepción que tiene la población mayor sobre diversos aspectos relacionados con la vivienda: desde la valoración de diversas situaciones de accesibilidad, necesidades de adaptaciones, hasta el conocimiento de las políticas de ayuda a la vivienda puestas en marcha, etc.

Por otro lado, también se ha incluido un pequeño apartado para detectar el sentimiento de seguridad con respecto al barrio en el que las personas mayores residen, con el fin de observar dificultades que empeoren la calidad de vida de las mismas debido a circunstancias relacionadas con el entorno residencial.

Accesibilidad vivienda y reformas

En estos primeros indicadores del capítulo se aprecia que, en general, las personas mayores tienen una opinión sobre la **estructura de precios de la vivienda y de lo que conlleva la misma bastante negativa**.

Que se quiere decir con esto: por supuesto en primer lugar, las personas mayores, de forma muy extendida, consideran que el precio de la vivienda no es demasiado asequible en la ciudad. Este dato no difiere de la estructura de una distribución similar configurada con opiniones de otros segmentos de la población pero, en este caso, es necesario observar detenidamente esta cuestión por las implicaciones que pudiera tener (como la necesidad de un cambio de vivienda por no poder afrontar necesidades derivadas de una mala accesibilidad a la misma).

En la tabla 5.1 se aprecia que para exactamente el 80% de la población mayor de Salamanca, el **precio de la vivienda** es poco o muy poco asequible. Esto puede traer consigo una cuestión importante, que es la incapacidad de ciertas personas mayores para acceder a viviendas de nueva construcción, con mejores elementos de adaptabilidad para algunas circunstancias de movilidad o dependencia que se acentúan con la edad. Hay que tener en cuenta que en ocasiones las personas mayores tienen su residencia (en propiedad como generalidad) en viviendas que debido a su antigüedad pueden sufrir un deterioro real, y sobre las cuales no es sencillo realizar las mejoras necesarias para su adecuación a determinadas condicionantes físicos. En este contexto, destaca notablemente **la necesidad de ascensores** en numerosos edificios donde habitan personas mayores,

“Todavía queda bastante por solucionar, ahora mismo hay muchas viviendas que no tienen ascensor, y sería elemental ver si se puede hacer algo para solucionarlo, algunas se podían hacer en la acera, hay muchas personas mayores que viven en un cuarto piso y se las ven y se las desean para subir, y no tienen capacidad para ir a otro piso” (Grupos CAPM)

“Hay muchos pisos de personas mayores que no tienen ascensor” (Grupos CAPM)

“El problema de la vivienda que si hay un inválido no pasan por las puertas” (Grupos CAPM)

“Faltan mucho para acceder a la vivienda, con las rampas” (Grupos CAPM)

“Me preocupa mucho la cantidad de personas que no pueden salir de casa, hay edificios antiguos en los que no hay ascensor, y es difícil ponerlo, me gustaría tener cuantificadas estas personas, porque son personas que no pueden relacionarse, y para ser amigable hay que intentar solucionar que las personas no estén solas en esas cuatro paredes y sin ninguna relación social”
(Grupos CAPM)

Además, como señala un porcentaje todavía más elevado de personas mayores, **las reformas tampoco son excesivamente accesibles en cuanto al precio que conlleva el afrontarlas**, el dato exacto indica que más del 87% de las personas mayores está decididamente seguro que las reformas son poco asequibles debido a su coste y a su estructura de ingresos.

“Salamanca es de las más caras de España en la vivienda”(Grupos CAPM)

“El irte a otra vivienda para la mayoría de las personas mayores es inaccesible”(Grupos CAPM)

Las personas mayores son conscientes de las necesidades que sería importante cubrir con respecto a la situación de la vivienda, pero no encuentran en algunas ocasiones esa capacidad financiera para su realización, o en otras ocasiones, si se trata de reformas comunes, es la propia comunidad de vecinos/as la que no está dispuesta a asumir ciertos costes por su elevado precio. En ese sentido, es necesario acercar las políticas públicas que al respecto estén en marcha o fomentar que se implementen en el futuro por parte de la administración municipal.

“Notamos mucha desinformación con respecto a las ayudas, subvenciones, y también notamos ciertos casos de personas con gran sensación de soledad”
(Grupos CAPM)

“El problema son las personas que viven en edificios sin ascensores, normalmente tienen una paga limitada y sería necesario subvencionar la obra, para que puedan tener mejor vida” (Grupos CAPM)

“A ver si dan alguna ayuda a través del Ayuntamiento o de la Junta para poner los ascensores, porque en algunos edificios interiormente no es factible y hay que hacerlo en los exteriores”(Grupos CAPM)

En este sentido, se aprecia que **la mayor parte de la población no conoce si existen ayudas de tipo financiero para la realización de reformas y para la adaptabilidad de las viviendas** para situaciones de dependencia o dificultades de movilidad. Concretamente, hasta un 86% de la población mayor de Salamanca indica que conoce muy poco o poco si existen ayudas de este tipo a la que se podrían acoger en caso de necesidad de reforma de su vivienda.

“Saber sobre el acceso a subvenciones en la reformas” (Grupos CAPM)

“Y hay gente que no sabe dónde mirarlo, si en la página del Ayuntamiento, o a las redes sociales”(Grupos CAPM)

“Ahora una persona se compra un piso, pero si uno tiene que adaptar la vivienda (...)estaría bien si recibieran alguna ayuda para la reforma, pero no tengo ni idea de si existen” (Grupos CAPM)

Tabla 5.1. Valoración sobre la accesibilidad de la vivienda y conocimiento sobre ayudas y reformas

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Vivienda asequible (precio)	26,6	53,4	19,5	0,5	100
Conoce ayudas financieras (reformas, etc.)	39,4	46,3	13,4	1,0	100
Reformas son accesibles (precio)	36,4	51,3	10,9	1,4	100

“La mayoría de personas de nuestra edad están en pisos que no son modernos, sin ascensores, y se necesitan ayudas para llevar a cabo reformas”(Grupos CAMP)

Adaptaciones y necesidades de la vivienda de las personas mayores

Si se incide de manera más profunda en las situaciones de necesidad de adaptación de las viviendas, en ocasiones, estas adaptaciones marcan la frontera entre lo que es una vivienda digna y accesible y lo que no lo es; es decir, una vivienda accesible, además de estar integrada en un entorno que permita a la persona mayor el desarrollo de todas sus capacidades dentro del núcleo urbano, debe estar insertada dentro de otros parámetros que influyan positivamente en la calidad de vida de la persona.

Normalmente, para conseguir estas condiciones es necesario acudir a invertir en elementos de rehabilitación para hacer de las viviendas entornos accesibles, y más teniendo en cuenta que existe un alto índice de personas mayores cuya vivienda la tienen en propiedad, siendo además elevado el precio actual de la vivienda nueva que parte de diseños y estructuras más accesibles que las viviendas construidas en el pasado.

De este modo, se hace imprescindible conocer otras posibilidades alternativas de viviendas, de viviendas que ofrezcan determinados servicios, dado que en ocasiones son las comunidades de vecinos quienes enmarcan la accesibilidad de las zonas comunes entre la propia vivienda y el entorno exterior a la misma.

“Hay mucho desconocimiento con las adaptaciones necesarias en el hogar, para que no sea un lugar de riesgo, para que pueda seguir viviendo en casa, pero claro seguir viviendo en casa supone que también poder salir de casa con seguridad, y salir de casa supone tener que superar altillos, para los que no pueda echar el pie, escalares que nos e pueden salvar, ascensores, todavía tenemos edificios muy antiguos donde se concentran las personas mayores”
(Entrevistas CAPM)

Si observamos los datos (ver tabla 5.2), se aprecia que la dimensión de la vivienda es una de las áreas en la que las actuaciones y mejoras pueden ser claves para aumentar la amigabilidad de la ciudad con las personas mayores.

En relación a sí la vivienda en la que residen está adaptada a situaciones de dependencia, más de la mitad de las personas mayores (59,6%) considera que **su vivienda no está adaptada a las posibles situaciones de dependencia** que pudieran darse.

“Yo creo que no están preparadas para las situaciones de ese tipo” (Grupos CAPM)

“En las nuevas construcciones tenían que hacerla para personas minusválidas”(Grupos CAPM)

“Si tienes que adecuar un piso en tu casa, a ver cómo haces. Tirándolo todo, haciendo las puertas más grandes” (Grupos CAPM)

“No te queda otra que cambiarte de piso”(Grupos CAPM)

Estas situaciones indicadas se completan con las opiniones obtenidas en los grupos focales, en los que ciertas personas expresan las dificultades de residir en una vivienda no preparada para hacer frente a este tipo de situaciones.

Por otro lado, es interesante retomar el argumento expresado anteriormente, en el sentido que, en ocasiones, **no se conoce exactamente qué cuestiones adaptativas son las necesarias para una mejora de la calidad de las personas mayores dentro de su entorno residencial**, las cuales pueden venir desde grandes reformas hasta pequeños elementos incluso aportados por las nuevas tecnologías.

En cualquier caso, **la mayor parte de la población mayor de la ciudad indica que conoce poco o muy poco las necesidades de una vivienda adaptada a las personas mayores**, es decir que, en ocasiones, la adaptabilidad funcional de la vivienda puede no realizarse por desconocimiento de la existencia de opciones de eliminar ciertas barreras. El porcentaje de población en esta situación llega al 67%, es decir dos de cada tres personas mayores de la ciudad.

“Un entorno capacitante pasaría por diferentes elementos, áreas. Por una parte el tema hogar, el tema domicilio, el tema casa. El tema domicilio es fundamental, dónde viven la personas mayores, cómo son sus casas, son edificios adaptados, ¿tenemos casas adaptadas? Los suelos que facilitan el movernos sin resbalarnos ni caernos, ¿hay adaptaciones en los baños, las puertas, las medidas, los objetos en las cocinas, hay dificultades para abrir cosas como un bote?” (Entrevistas CAPM)

“Pensar en los recursos que necesitan las personas mayores. Ser más sensibles a la enorme diversidad y a la necesidad de contar con su punto de vista. ¿Qué echa de menos una persona mayor para seguir desarrollando su proyecto de vida? Seguir viviendo en su entorno, en su casa, con el estilo de vida que a ella le gustaría” (Entrevistas CAPM)

Para seguir desarrollando un proyecto de vida propio, las personas mayores tienen que contar con recursos para solucionar estas cuestiones y, además, se deben ir teniendo en cuenta otra serie de actuaciones y movimientos que se están desarrollando al respecto en relación con las nuevas opciones residenciales.

Esto es relevante en la medida en que, **las personas mayores detectan un claro desconocimiento de la existencia de opciones de viviendas adaptadas a personas mayores y con discapacidad**. Este hecho se aprecia en que hasta un 85,1% de las personas mayores encuestadas en la ciudad indican que conocen poco o muy poco la existencia de estas opciones.

“Hay gente que lo está haciendo, pero de momento no” (Grupos CAPM)

Tabla 5.2. Valoración indicadores sobre adaptación y necesidades de la vivienda para personas mayores

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Vivienda adaptada dependencia	25,3	34,3	36,0	4,4	100
Conoce necesidades vivienda mayores	29,7	36,4	31,2	2,8	100
Opciones vivienda mayores / discapacidad	34,1	51,0	14,1	0,8	100

Programas intergeneracionales de vivienda

Y dentro de estas estrategias novedosas, se pueden especificar diferentes elementos de interés, como los programas intergeneracionales promovidos por diferentes instituciones como la USAL en colaboración con el Ayuntamiento de Salamanca. Estos programas inciden en evitar situaciones de soledad y son capaces de mitigar ,no situaciones de dependencia (que para ello ya están los profesionales) pero si son capaces de contribuir de manera conjunta entre alumnos y personas mayores a una mejora de la calidad de vida de las personas mayores gracias a la interacción entre personas de estos dos grupos de edad.

“La compañía, la tranquilidad, el saber que en un caso de apuro o en un caso de emergencia tienes ahí a una persona al lado que bueno pues que le puede ayudar. Y luego también esa pequeña ayuda en las tareas diarias de tengo que ir al médico, el alumno me acompaña, o la cuestión e las compras, la leche el agua, cosas de peso, bueno el alumno le ayuda” (Entrevistas CAPM)

Otros elementos que se han erigido como relevantes en los grupos focales y que las personas que lo conocen animan a su extensión son las **viviendas accesibles para personas con problemas de movilidad**, como por ejemplo el proyecto en construcción del centro de Victoria Adrados.

“Ese hecho de compartir zonas comunes y tener un espacio privado yo creo que es un acierto del ayuntamiento” (Grupos CAPM)

“Eso va a estar muy bien, pero va a ser para unos poquitos”(Grupos CAPM)

“Estas iniciativas están muy bien”(Grupos CAPM)

“Pero debiera de generarse estas actividades en otros barrio también”(Grupos CAPM)

“Que hagan viviendas accesibles para mayores”(Grupos CAPM)

Seguridad del barrio en el que vive

No cabe duda que encontrar un entorno residencial seguro, o considerado como seguro, es fundamental para valorar la calidad de vida de las personas mayores y sus opciones de desarrollar un proyecto en esa fase de la vida. Residir en un entorno inseguro genera elementos de incertidumbre vitales que reducen por sí mismo la capacidad y la empatía con el entorno, reduciendo enormemente las opciones y la voluntad de movilidad y de inserción con el barrio residencial, con lo que se reducen las motivaciones y opciones de participación social y de integración con los grupos de pares y familiares.

En este caso, en general **la población mayor de Salamanca considera bastante seguro el barrio en el que residen**, ya que casi un 70% opina de esta forma (seguro y muy seguro). A todo ello colabora el conocimiento de ciertas pautas de seguridad y las campañas de información que se reciben por parte de las fuerzas de seguridad y de las asociaciones de mayores, entre otras instituciones.

“Yo sí me siento seguro, de momento sí. Y como dicen (...) no abráis bajo ningún concepto a ninguno, no tienes por qué abrir” (Grupos CAPM)

“No deja de ser una ciudad pequeña, y eso es más seguro que una grande” (Grupos CAPM)

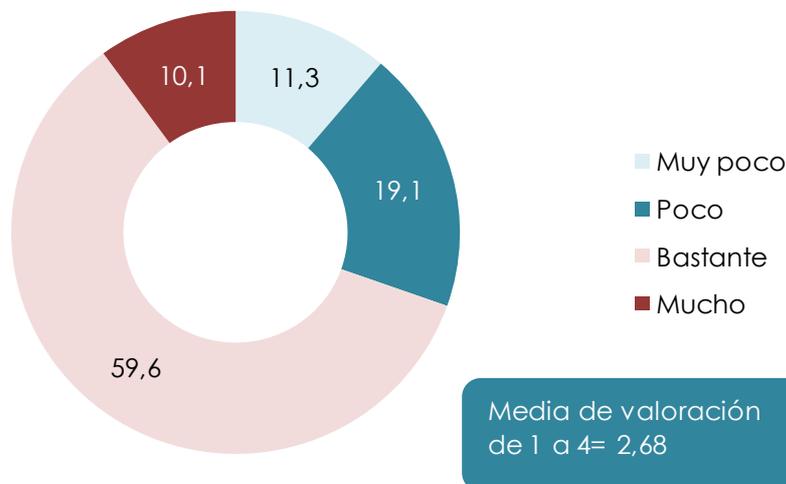
En cambio, existe un 30% de la población cuya percepción con respecto a la seguridad de su barrio es diametralmente opuesta, ya que consideran que su barrio de residencia es poco o muy poco seguro. Sobre todo, las personas mayores de la ciudad de Salamanca consideran que hay determinadas zonas menos seguras de la ciudad.

“Hay de todo, ha habido varios robos en pisos de gente mayor aquí en Garrido” (Grupos CAPM)

“Donde vivo hay seguridad, en Oeste, pero hay vandalismo, que entran en el portal, y hay vandalismo interior, y hay que hacer un recurso para denunciar” (Grupos CAPM)

“Por ejemplo Pizarrales, El Zurguen, y todo eso no me gusta, vivir ahí...Buenos Aires también”(Grupos CAPM)

Gráfico 5.1. Se siente seguro en el barrio que vive



Amigabilidad de los indicadores de vivienda según variables clasificatorias

En base a los cruces de valoraciones según características clasificatorias de las personas cabe destacar las siguientes cuestiones.

- Según **sexo**, cabe indicar la cierta menor valoración positiva que declaran las mujeres respecto a que las viviendas estén adaptadas a las situaciones de dependencia.
- Situación que destaca en 10 puntos porcentuales en el caso de las personas que presentan alguna **limitación para la vida diaria**.
- La **edad** influye en la valoración sobre el conocimiento de las necesidades de la vivienda para las personas mayores, donde quienes tienen mayor edad presentan un mayor desconocimiento de las mismas.
- En relación a la presencia de **limitaciones en las personas mayores**, además del indicador ya comentado, aquellas personas con limitaciones para la vida diaria consideran que las viviendas son menos asequibles en cuanto a precio

Tabla 5.3. Indicadores de amigabilidad de la vivienda (I) según sexo, edad y limitaciones de la persona

Sexo	Asequibles en cuanto a precio	Conoce ayudas financieras (reformas, etc.)	Adaptada a la dependencia	Reformas asequibles precio	Conoce necesidades para personas mayores
Hombre	25,8	18,5	46,3	20,1	38,3
Mujer	25,2	15,9	39,4	15,8	34,3
Edad					
De 60 a 74 años	24,2	17,8	43,3	16,5	40,2
75 y más años	27,0	16,0	41,4	19,5	30,6
Limitaciones vida diaria					
Sí	20,9	12,6	35,7	15,3	35,9
No	27,3	18,8	45,1	18,3	36,8

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

- Estas situaciones en las que **se requiere de apoyos** se ven reflejadas en una menor valoración de la **seguridad del barrio** en el que viven, no habiendo cuestiones significativas al respecto que destacar en base a las opciones de vivienda adecuadas y asequibles para personas mayores o con alguna discapacidad, donde las valoraciones al respecto son similares.

Tabla 5.4. Indicadores de amigabilidad de la vivienda (II) según sexo, edad y limitaciones de la persona

Sexo	Opciones de vivienda adecuadas y asequibles para mayores/discapacidad	Vive en un barrio seguro
Hombre	21,2	72,8
Mujer	21,9	68,0
Edad		
De 60 a 74 años	22,0	70,2
75 y más años	21,4	70,2
Limitaciones vida diaria		
Sí	18,1	64,1
No	23,2	72,7

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

La sensación de **seguridad del barrio** en el que viven se describe sobre todo ateniendo al **lugar de residencia**. En este caso son los barrios de San José (sobre todo), Buenos Aires, El Rollo y Pizarrales quienes se desmarcan del resto de zonas.

Tabla 5.5. Indicadores de amigabilidad con respecto a la seguridad en el barrio en el que vive según zona de residencia

Zona	
Garrido Norte y Sur	72,0
Centro	80,3
Pizarrales	68,9
San José	59,2
San Bernardo	77,3
Buenos Aires	62,2
El Rollo	63,6

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

CAP. 6 - Redes y apoyo social

Diversos trabajos empíricos y teóricos han remarcado la importancia que las **redes de apoyo social** tienen como condicionantes de un bienestar y en una **mejora en la calidad de vida** de las personas mayores.

El funcionamiento de las redes de apoyo se considera como un factor explicativo básico y fundamental de un envejecimiento exitoso dentro de nuestros ámbitos sociales.

Aunque no existe un concepto sobre redes sociales y de apoyo único, sí que existen elementos que son considerados básicos para la conceptualización de este término y que implican la existencia de una serie de prácticas que se establecen en las relaciones interpersonales, que hacen que, en este caso, las personas mayores estén integradas en un entorno social determinado. El entorno social puede favorecer una mejora en la calidad de vida de las personas mayores a través de elementos materiales, emocionales e incluso físicos, y que son una base que permite mitigar situaciones de dificultad para la persona integrada en ellas.

Hay que significar que este tipo de redes (interrelaciones que tenemos en el día a día) genera apoyos de varios tipos: **materiales e instrumentales, cognitivos, y incluso emocionales**. Y en este caso, se establece el conocimiento de las denominadas redes informales de apoyo, más allá de las establecidas y generadas por las administraciones públicas. En ellas, se generan una serie de vínculos que influyen positivamente en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

Finalmente, sin querer establecer un exhaustivo compendio de las diferentes investigaciones sobre la cuestión, es de especial relevancia indicar que el ámbito científico ha destacado la **relación entre las redes de apoyo y el ámbito de la salud**, ya que la existencia de estas redes informales de apoyo (amistad, vecindad y familiar) mejoran determinadas condiciones de salud que pueden incidir en las personas mayores, como las relacionadas con la respuesta inmunológica a ciertas enfermedades o con los niveles de depresión, entre otras.

Por tanto, y teniendo en cuenta la evolución demográfica constatada según los datos estadísticos, que indican el progresivo envejecimiento de la población mayor en la ciudad, es importante conocer cómo se sitúan las personas mayores ante este tipo de redes de apoyo, y sería interesante analizar la frecuencia de contacto y los vínculos existentes en esas redes, para establecer medidas que influyan positivamente en la proliferación de hábitos que

desarrollen en la mayor parte de las personas mayores su estructuración en las diversas redes existentes.

Conocimiento y relaciones en el entorno

Las redes de apoyo, por tanto, pueden establecerse en **diferentes niveles que van desde el ámbito familiar al comunitario**, e incluso estatal. En cualquier caso, los cinco indicadores establecidos en el cuestionario y que pretenden medir estas situaciones han dado como resultado valores con cierta homogeneidad.

Si se comienza el análisis por los elementos que no se circunscriben a las redes de apoyo familiar, dos figuras elementales para las personas mayores en este caso son el **vecindario y el entorno comercial**.

Que estas dos dimensiones se presenten en contexto de forma “amigable” es, sin duda, un proceso relevante para aumentar la estructura de redes con las que cuentan las personas mayores. En general, este segmento de la población señala que **tienen bastante conocimiento del entorno comercial de su zona de residencia**, concretamente hasta un 76% considera que conoce mucho o bastante a los/las comerciantes de su entorno. Estos resultados son relevantes en la medida de la intensidad de las relaciones que el comercio de proximidad genera en las personas mayores; lugares en los que encontrarse cómodos, bien atendidos y respetados a la hora de realizar las compras necesarias y en los que la sensación de seguridad y confianza genere estímulos y pautas atractivas de consumo para las personas mayores.

En la actualidad, las dificultades que se asocian al mantenimiento de este tipo de establecimientos, debido al cambio en la estructura del comercio en general, tienen que ser tenidas en cuenta para establecer la relación de las personas mayores con el comercio de la ciudad.

“Me hablas del pequeño comercio, y fíjate yo creo que los comerciantes de las pequeñas tiendas, estas que establecen la confianza y la relación de lo cotidiano con la gente mayor encuentro que ahí sí que hay un buen trato. También hay un tema de continuidad, en lo que es el conocimiento de las personas, la continuidad en la relaciones con las personas es importante” (Entrevistas CAPM)

Las ventajas de este tipo de comercio son por tanto, indudables para este colectivo, ya que se generan situaciones de confianza debida a la continuidad y estructuración de esas relaciones. Incluso, las personas mayores **establecen mecanismos de mejora en la ciudad** de Salamanca de este tipo de relaciones y apoyos a través de diferentes instrumentos que en ocasiones ya se realizan: **colaboración a la hora de transportar la compra, información de novedades ofertas de forma directa, etc.**

“Implicar a los comercios en que a las personas se les llevase la compra, la compra que haya hecho, un acuerdo entre comercios y la ciudad amigable”

“El comercio de proximidad es importante para las personas mayores” (Entrevistas CAPM)

“En general, por ejemplo en el mercado central es el principal colectivo, y los industriales del mercado están apoyando a la gente mayor, se hizo rampa, cargan las bolsas, y sí se puede llegar a más, por ejemplo hay un proyecto para dar un servicio a domicilio para mejorar la calidad de las personas que no pueden ir con bolsas” (Grupos CAPM)

Es preciso evaluar y analizar que **se está llevando a cabo una transformación continua en la forma en que se establecen las relaciones entre comerciantes y consumidores, sobre todo en el caso de personas mayores**. Estos cambios implican el uso de internet u otras formas de proceder mientras que las personas mayores siguen prefiriendo el trato y contacto directo. Hay que alentar que haya nuevas formas de ofrecer determinados servicios que pueden suponer una cierta exclusión de las personas mayores en el acceso y beneficio de los mismos, en tanto que puedan no estar preparadas para ello (como puede ser los cambios en las gestiones que se realizan en las entidades financieras que ahora se proyectan a través de internet).

“En el sector financiero, cada vez damos un servicio digamos, más impersonal, más buscando el tema de internet, de banca electrónica, y queremos que las personas mayores cuando entren a la oficina en busca de productos, creo que no se puede perder a nivel general el protocolo y el servicio a los mayores con un trato directo, por ejemplo está en desuso las libretas, pero las personas mayores las reclaman, eso las entidades financieras lo tienen que tener en cuenta” (Grupos CAPM)

Hay que tener en cuenta que la existencia de estas redes no significa que solamente reciban transferencias las personas mayores, sino que se trata que estas personas encuentren entornos para dar, para apoyar de diversas maneras tanto en este caso al entorno del comercio de proximidad como con las relaciones vecinales. En resumen, son elementos que inciden en la amigabilidad de la ciudad en tanto que se producen estas relaciones a nivel micro.

Igualmente, con **el entorno vecinal**, el nivel de conocimiento es parecido al observado anteriormente con respecto a las relaciones con el sector comercial. Existe **una mayoría de personas mayores que indica que conoce bastante a sus vecinos/as**, siendo sin duda la categoría más frecuente de respuesta superando el 60%. Además, casi un 23% conoce mucho a sus vecinos, lo que implica, en la mayor parte de los casos, **la existencia de una adecuada red de apoyo a partir de este elemento de convivencia residencial**. Sin embargo, no hay que olvidar los procesos del sector residencial que se

están desarrollando en la actualidad, donde numerosos edificios cuentan con población envejecida y que en diversos casos están sustituyendo personas que llevan viviendo durante años en la comunidad por otro tipo de colectivos de otras generaciones como pueden ser estudiantes, lo que **no genera el mismo nivel de red de apoyo**, entre otras cosas por la temporalidad de la duración de la estancia en el edificio.

Gráfico 6.1. Grado de conocimiento con el entorno vecinal y de comercio



Este último hecho, se ha planteado igualmente como una potencialidad de la ciudad para **desarrollar entornos intergeneracionales** que amplíen este tipo de redes de apoyo para personas mayores y jóvenes. Es decir, programas de convivencia entre personas mayores y personas jóvenes como el que se desarrolla en la Universidad de Salamanca con el apoyo del Ayuntamiento.

“Es un muy variado el perfil de los que vienen. Hay algunos, y algunas, sobre todo algunas que son mayoritariamente mujeres, las que participan en el programa. Algunas vienen por propia iniciativa, que o bien llaman por teléfono, o se acercan por aquí a preguntar. La mayoría son los familiares los que en principio se interesan por el programa. Porque se han dado cuenta que su padre, su madres, se sienten solos, les vendría bien, han oído hablar del programa en el algún medio de comunicación, o el vecino o el amigo les ha dicho que esto existe, bueno pues vienen a enterarse. Y la mayoría son familiares. En principio hay una actitud de sospecha, es decir, o de miedo mejor, porque claro es que de repente entra un extraño en tu casa, al que le vas a tener que dar una copia de las llaves y que utilice la casa” (Entrevistas CAPM)

Y en este sentido, no hay que dejar de lado que **numerosas personas viven solas**, lo que hace todavía más importante el hecho de la existencia de entornos vecinales adecuados y confortables para las personas mayores. Es por eso que programas de diferentes tipos que se vienen desarrollando se establecen como muy útiles para mitigar esa realidad de soledad y de ausencia de redes de apoyo informales con las que algunas personas mayores de la ciudad se encuentran. Por ejemplo, algunos ejemplos que remarcan beneficios de los programas intergeneracionales de vivienda.

“Desde las cosas que ellos me dicen y me comentan, la compañía, la mayoría son viudas que al fallecer su marido, los hijos ya no están, están lejos de Salamanca, y se sienten solos. El tema de las noches, aunque no necesite nada

pero saber que una persona esté durmiendo y me puede echar una mano en un momento dado”(Entrevistas CAPM)

Además, se considera que la función (aunque desconocida por la mayoría) de algunas asociaciones de mayores de la ciudad para mitigar las consecuencias de exclusión social (por falta de redes informales, e inmersa en situaciones de riesgo) que se derivan de un estado de “soledad” no llegan a ser suficientes, dada la dificultad a menudo de acceso de estas personas.

“Lo que no puede ser que en las noticias aparezcan personas mayores que aparecen muertas en sus casas y que nadie lo sabía, hay que manejar un censo de personas que viven solas en Salamanca” (Grupos CAPM)

“Se está intentando generar un programa para que las personas mayores voluntarias, sean acompañantes de personas que viven solas y que entre ellos se acompañen, pero necesitan mucho trabajo” (Grupos CAPM)

Por tanto, la realización de medidas enfocadas a las situaciones de soledad no deseadas tiene un efecto directo sobre la calidad de vida de las personas mayores, incidiendo en la mejora de las relaciones con el entorno.

“Un problema que considero importante que es la soledad, y la falta de una red de apoyo social, eso también determina la calidad de vida de las personas, pero hablamos de más cosas” (Entrevista CAPM)

Relaciones e intensidad de las relaciones familiares

Otro ámbito importantísimo de las redes y apoyos sociales viene dado por el **entorno familiar** con el que se encuentran o en el que discurre la vida de las personas mayores de la ciudad.

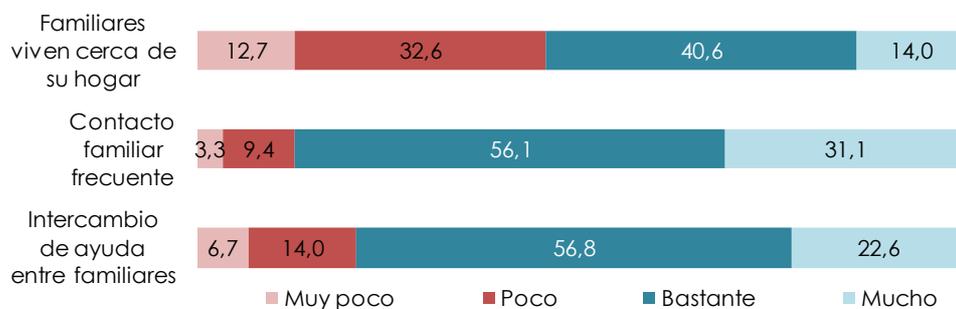
Podría decirse que son tres los niveles que someramente se han querido sondear a través del cuestionario y los grupos focales: un primer nivel estaría centrado en **conocer si existe un contacto frecuente con el entorno familiar** por parte de las personas mayores; por otro lado, un segundo nivel en el que se intenta **averiguar si hay familiares físicamente cerca de la persona mayor**, y finalmente un nivel de red de apoyo más fácilmente identificable a través de si **se realiza algún tipo de intercambio de ayuda entre familiares**(gráfico 6.2).

El primer nivel propuesto es el que cuenta con valoraciones más positivas dentro de este conjunto de variables. De este modo, **el contacto frecuente con el entorno familiar se realiza con bastante o con mucha frecuencia por más del 87% de las personas mayores** de la ciudad de Salamanca. En este sentido, apenas existe un 3,3% de personas que no tienen contacto o muy escaso con su entorno familiar, mientras que es un 9,4% el conjunto de personas que considera que su trato y contacto familiar es poco frecuente.

Con estos datos, como referencia, ha de llevarse cabo una cierta reflexión que tiene que ver con las diversas situaciones de soledad, menor contacto, etc., que pudieran estar sucediéndose dentro de este grupo de personas.

En este primer nivel de redes familiares, por tanto, se aprecia que un conjunto numeroso de personas mayores considera adecuada su relación y contacto con su entorno familiar, lo que es un paso indispensable para situar dicho entorno como mecanismo de apoyo social, algo que evidentemente está prácticamente descartado para el porcentaje de personas que apenas tiene contacto con sus familias, pero sobre quienes debe prestarse atención. El nivel de relaciones interpersonales y familiares desciende a medida que la edad de la persona es mayor, y por ello debe tenerse en cuenta poder detectar situaciones en las que las personas pudieran encontrarse en situación de exclusión dentro de esta dimensión.

Gráfico 6.2. Grado de conocimiento e intensidad con el entorno familiar



El segundo nivel de profundización de la existencia y funcionamiento de las redes familiares de apoyo para las personas mayores de Salamanca, nos lleva a observar si esa posible red se estructura de forma personal, en el sentido de establecerse de forma presencial y físicamente directa o, por el contrario, puede darse a través de otras estructuras comunicativas.

Al respecto, algo más de la mitad de la población salmantina señala que tienen **familiares viviendo cerca de su residencia**. Es decir, existe un 54% de población de personas mayores que cuenta con la posibilidad de establecer una relación presencial con familiares al residir estos, o bien en su mismo barrio o bien en un lugar cercano en donde estas personas tienen su residencia.

Por el contrario, se aprecia que hasta un 12,7% de personas mayores indica que no tiene familiares residiendo cerca de ellos/as y un 32,6% que consideran que cuentan con pocos familiares en esta situación, lo que perjudica la creación y desarrollo de una red de apoyo de tipo presencial, lo que no impide que se estructure un apoyo social de tipo familiar bajo otros mecanismos. Como se verá posteriormente, este es el indicador que menores niveles de frecuencia tiene en los tramos que se pueden considerar positivos

para el establecimiento de redes de todos los que se han tratado en este apartado.

Después de establecer la configuración de la distribución de estos dos primeros niveles, el último que se resalta tiene como objetivo llegar a tener indicios del nivel de participación y de funcionamiento efectivo de este conjunto de redes familiares de apoyo. Estos indicios se establecen a través del indicador de **frecuencia de intercambio de ayuda entre familiares** de las personas mayores. Al respecto, nuevamente se estructura la distribución de forma netamente positiva, ya que casi un 80% de la población mayor salmantina señala que estos intercambios son muy o bastante frecuentes dentro de sus propias familias. Por el contrario, hay que significar que hasta un 6,7% de las personas consultadas expresa una opinión muy negativa al respecto, afirmando que apenas existen esos contactos, con lo que la red de apoyo familiar no existe de una manera efectiva.

Es en estos casos negativos en los que hay que poner el acento y la atención, aplicando sobre los mismos un análisis que permita responder ante situaciones de soledad, exclusión y pobreza reflejados en las personas mayores de nuestra ciudad y que anteriormente han sido mencionados. Algo que ha quedado de manifiesto en los grupos focales, es la importancia que se concentra en determinadas situaciones de soledad de las personas mayores, en la mayor parte de los casos producida por la ausencia de estas importantes redes de apoyo vecinales y familiares que se han destacado en los datos anteriores.

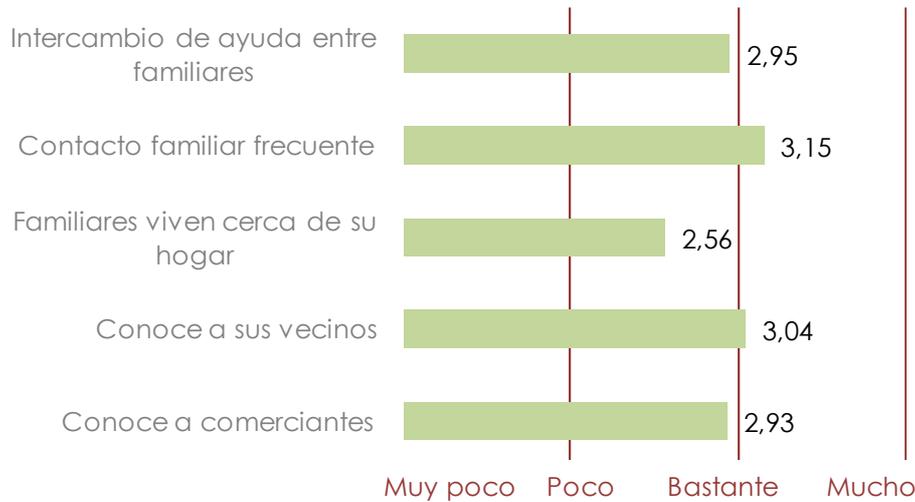
“Veo muchas personas que están solas, mucha gente mayor sola. Gente que no tiene con quien hablar, gente que no tiene espacios de relación, creo que por ahí uno de los retos o donde habría que reforzar más es en estas relaciones” (Entrevistas CAPM)

“Hay que hacer un estudio claro para saber las personas mayores que tienen más dificultades, eso es fundamental para equilibrar la cuestión de los mayores, que es un colectivo muy diverso” (Grupos CAPM)

Que la mayor parte de las personas mayores de la ciudad de Salamanca cuentan, según la opinión mayoritaria, con unas estructuras mínimas para al menos poder considerar que **pertenecen a ciertas redes de apoyo** es la información que básicamente se puede establecer de los datos recogidos.

Si observamos los datos a través de las medias de valoración de los indicadores anteriormente analizados, se puede decir que la situación en la que un mayor número de personas están algo más desestructuradas a nivel de existencia de redes sociales es la que se configura con el proceso de **asistencia familiar cercana al hogar**. En este caso, la valoración de la media (en la escala de 1 a 4), el dato se establece en 2,56, alejado, por ejemplo, del indicador de contacto familiar frecuente que sitúa su media en 3,15 sobre 4 puntos.

Gráfico 6.3. Medias de valoración sobre el conocimiento y relaciones en el entorno



“La persona joven que llega para estudiar, y la persona mayor que está sola, y se puede hacer mucho. Y hay que buscar puntos de encuentro, hay que ser creativos, darle vueltas, búsqueda de fórmulas novedosas para el encuentro entre generaciones para que nos podamos ayudar” (Entrevistas CAPM)

Las situaciones de mayor preocupación dentro de este ámbito de redes e interrelaciones se sitúan en aquellas personas que quedan fuera de cualquier tipo de estructura o recurso de apoyo, **como sucede con muchas personas mayores que viven solas.**

“No podemos perder de vista a las personas mayores que viven solas y que viven en el umbral de la pobreza. Que a veces no tenemos conocimiento de ellos” (Entrevistas CAPM)

“Podemos convertir la ciudad en una ciudad mucho más amigable, quizá por carácter Salamanca es una ciudad castellana, y eso se nota. Y somos recios, y eso se nota en las relaciones, se ha ido perdiendo esa red vecinal, esa red de autoayuda, que en algunos pueblos se mantiene. (Entrevistas CAPM)

“Hay varios puntos en este aspecto, hay señoras que viven solas, desde la asociación les hacemos una visita, acompañarlas al médico, las hay que no dejan entrar a nadie, y tienes que andar buscando a algún vecino porque si no, no te dejan entrar, y hay otras que están agradecidísimas”. (Grupos CAPM)

“Hay bastante gente que cuando se han dado cuenta se han muerto, y nadie les ha atendido, y lo hemos visto” (Grupos CAPM)

Es este sentido es preciso generar recursos de ayuda y apoyo, además de los actuales, pero también promoviendo más allá del apoyo individual, **espacios**

de socialización donde las personas mayores puedan disponer de un lugar para mantener interrelaciones.

“Es importante definir los espacios donde se va a socializar la gente, si son centro de ocio como la Aldehueta, si son espacios para la vejez activa, con gimnasio, espacios donde puedas hacer deporte, y faltan los espacios deportivos, porque de aquí a diez años...” (Grupos CAPM)

“Espacios de centro cívico, centro de ocio y centro deportivo para compartir y socializar” (Grupos CAPM)

“Es necesario espacios próximos, que no les queden lejos, donde va gente que conocen, y por eso habría que identificar espacios públicos, y otros más gestionados por la sociedad civil” (Grupos CAPM)

Procesos intermedios

Y es que, el tránsito entre estar desarrollando una ocupación (activo dentro del mercado de trabajo) y el paso hacia la jubilación puede suponer una pérdida de redes, un menor grado de interrelación con otras personas, así como otros procesos relacionados con el cambio en la valoración que la sociedad pueda atribuirnos en el momento de no estar contribuyendo activamente a través del desarrollo de una ocupación. Por ello, para mantener y potenciar redes de apoyo, conocimiento de servicios y actividades, etc., el desarrollo de programas enfocados a este tránsito pueden resultar beneficiosos para comenzar con una potenciación de una vida activa, de desarrollo personal.

“En desarrollo personal tenemos que favorecer el tránsito a la jubilación. Desarrollar programas de transición a la jubilación. Porque se pierde una red muy importante en el entorno laboral, se pierde el estar valorado por estar desarrollando un trabajo, una función, y junto con otros procesos como problemas de salud, pues es una etapa que puede ser dura para algunas personas. Iniciar o captar a esas personas que quieran seguir haciendo cosas después de retirarse y darles un rol mucho más activo y favorecer programas de transición a la jubilación, que les pongan en contacto con actividades, con iniciativas que estén poniendo en marcha en la ciudad. Y es que hay, muchas personas que están solas y pueden no tomar por sí solas esta iniciativa” (Entrevistas CAPM)

Amigabilidad de los indicadores de redes y apoyo social según variables clasificatorias

Los datos de redes y apoyo vistos hasta el momento no presentan diferencias significativas en cuanto al sexo de la persona mayor y tampoco con respecto a la edad. Solo cabe destacar algunas cuestiones relativas al intercambio de ayuda entre familiares y al contacto familiar donde esta frecuencia se da en menor medida en las personas que presentan algún tipo de limitación para la vida diaria.

Tabla 6.1. Indicadores de amigabilidad del área redes y apoyo social según sexo, edad y limitaciones de la persona

	Intercambia ayuda entre familiares	Contacto familiar frecuente	Hogar familiares cercano al suyo	Conoce a sus vecinos	Conoce a sus comerciantes
Sexo					
Hombre	78,5	86,4	53,7	87,1	76,6
Mujer	79,9	87,0	56,0	81,3	77,9
Edad					
De 60 a 74 años	80,0	87,6	52,9	84,0	76,1
75 y más años	78,3	85,4	58,5	83,5	79,6
Limitaciones vida diaria					
Sí	73,0	79,4	54,2	82,5	78,1
No	82,0	89,7	55,4	84,0	77,1

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

CAP. 7 - Voluntariado, asociacionismo y participación

“El Ayuntamiento, las instancias administrativas tendrían que ir trabajando de una manera más eficiente, además de atender lo que ya hay, el que las personas que vayan para mayores sean activas, autónomas. De alguna manera hay que trabajar sobre el concepto de persona mayor, porque tienen un caudal tal y una sabiduría tal que no se puede perder. Eso hay que aprovecharlo, y no teniendo a la gente viendo la televisión en su casa, hay que hacer ver que la sociedad les necesita” (Grupos CAPM)

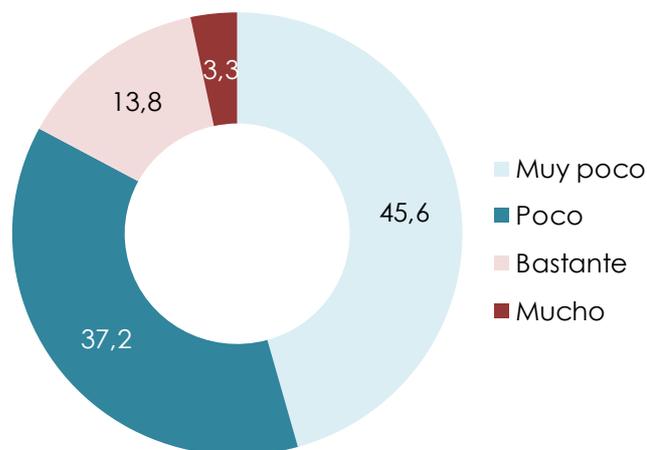
Participación en voluntariado

Es interesante conocer otra de las áreas clave para observar la amigabilidad de una ciudad con las personas mayores, y en este caso tiene que ver con la expresión del interés de las personas mayores de la ciudad de Salamanca por participar en actividades de voluntariado y en la vida asociativa de la ciudad.

Estos dos aspectos, que en numerosas ocasiones se encuentran entrelazados, expresan una de las acciones que inciden en la actividad y en la calidad de vida de las personas mayores, ya que complementan la vida cotidiana con acciones de ciudadanía activa.

En este sentido, sin entrar en los motivos por los que las personas mayores participan en actividades de voluntariado o en la vida asociativa de la ciudad (que pueden ser motivos autocentrados o heterocentrados según la terminología clásica) los datos muestran que algo más de un **17% de la población mayor salmantina participa en actividades de voluntariado** bastante o muchas veces. En este caso, es probable que las personas que indican realizar pocas actividades de voluntariado (hasta un 37%) realmente no participen de forma efectiva en este tipo de cuestiones, con lo que si a este dato añadimos el 45,6% que las realiza muy pocas veces, se puede considerar que la población potencialmente voluntaria en la ciudad de entre el segmento de personas mayores de 60 años es de un 17%.

Gráfico 7.1. Participa en actividades de voluntariado



A pesar de que muchas personas reconocen no realizar este tipo de actividades, esto no significa que este conjunto no desee realizarlas en algún momento determinado. **En ocasiones, las circunstancias personales (estados de salud, entorno familiar, etc.), la falta de motivación, el reconocerse falta de formación para la realización de este tipo de actividades, son algunos de los condicionantes que se dan para que numerosas personas mayores de la ciudad no se decanten por realizar este tipo de acciones.** Con lo que el potencial de crecimiento en este sentido, si el conjunto de actores relacionados con la cuestión pone en marcha diferentes iniciativas, es bastante importante.

“Aparte de atender a los nietos, que ya es un voluntariado, que hacemos mucho bien a la sociedad, y sí me gustaría otro tipo de cosas, pero no estoy preparada para cuidar a personas, para darle dos horitas de charla, que si es verdad que cuánta gente vive sola y no habla con nadie, pero no me siento preparada” (Grupos CAPM)

“Sí me gustaría, pero con los problemas que tengo no puedo.

“Yo de voluntariado, no me siento preparado, para ir a pasar una tarde con un enfermo, yo no”(Grupos CAPM)

“La gente, a lo mejor se jubila y no se suele plantear hacer voluntariado o participar en una asociación, se plantean voy a apuntarme a pilates, a viajar, voy a club de los sesenta, pero no se plantea participar en una asociación, pero a veces por desconocimiento, desconocen un poco lo que hay, la cantidad de asociaciones que hay y en las que puedes colaborar” (Grupos CAPM)

En este contexto es importante destacar que generalmente esta participación genera una serie de ventajas tanto para la estructura de la figura del voluntariado y de las asociaciones de voluntariado como para las propias personas mayores. Con respecto a las primeras, es importante destacar que las organizaciones que cuentan con voluntariado con personas mayores, además de ampliar su capacidad de actuación al aumentar su plantilla de personas voluntarias, se pueden aprovechar de la capacidad, experiencia y tiempo disponible de este colectivo de personas.

“Como primera aportación a lo que es mi opinión sobre las personas mayores es el que entender que es un colectivo muy numeroso en nuestra ciudad, porque nuestra ciudad está muy envejecida. Y que a partir de un dato en sí mismo, que puede ser negativo, en cuanto que hay un número importante de personas envejecidas, yo lo convierto en algo positivo, porque es el contar con un número muy importante de personas que deciden hacer de su vida algo, de convertir todo lo que es su experiencia de vida, su bagaje vivencial, compartirlo con los demás, y son muchos en Salamanca, muchas personas mayores de 60 años que deciden compartir su tiempo y lo que saben con otras personas que están en situación de desventaja o de exclusión”(Entrevistas CAPM)

Pero además, **las entidades que cuentan con este tipo de voluntariado mejoran la actividad y el entorno del resto de voluntariado**, produciéndose un intercambio intergeneracional que permite a las personas más jóvenes de la organización estar en contacto con personas con una amplia experiencia. Esta situación se da de **forma prácticamente natural en nuestra ciudad**, debido a la gran cantidad de personas jóvenes que residen en Salamanca durante el curso universitario y por la estructura demográfica general, en la que predomina la gente mayor. Se valora el voluntariado de personas en la ciudad por su continuidad, estabilidad y por los beneficios que pueden aportar debido a su experiencia de vida.

“Hemos conseguido esa mezcla intergeneracional, que nos parece muy rica, personas jóvenes con mucha ilusión, con mucha creatividad, bien formados. Pero es más inestable en cuanto a compromiso, porque está vinculado a su formación, su prioridad lógicamente es su formación, llega época de exámenes y desaparecen, y es una dificultad para darle continuidad a los proyectos. Frente a las fortalezas de la gente joven y esa debilidad, se complementa muy bien con la de la gente la mayor, porque es un voluntariado muchísimo más estable en el tiempo. Voluntarios que llevan casi 30 años colaborando con nosotros, eso es una riqueza, un potencial humano que tenemos. Gente con la que podemos contar, que ya han formado a sus hijos, que están independizados, su vida el voluntariado no es algo a lo que dedican un tiempo residual, sino que el voluntariado se ha convertido en una parte importante en su vida a la que dedican semanalmente mucho tiempo, y tiempo de calidad, porque es gente muy comprometida, que da mucho

tiempo, y a través de nuestros informes vemos la diferencia entre el tiempo dedicado entre jóvenes y personas mayores" (Entrevistas CAPM)

Por otro lado, con respecto a **los beneficios que puede otorgar a las personas mayores el ejercicio de actividades de voluntariado**, además de las inherentes a las mismas y que se estiman en igual medida para todos los grupos de edad; el voluntariado para las personas mayores impulsa sus relaciones de tipo social, evita el desarrollo de lógicas perniciosas insertadas dentro del ámbito social por el que las personas mayores están consideradas como personas inactivas, y permite a este colectivo desligarse de procesos de marginación.

Sin duda, son muchos más beneficios los que podrían argumentarse, pero este tipo de actividades, las cuales incluso pueden integrarse en un tipo alternativo de ocio, más colaborativo, participativo y de interés social es un elemento interesante a potenciar dentro de nuestra ciudad. Debe así promoverse aún más el voluntariado de las personas mayores.

"Promover el voluntariado ente las personas mayores, las personas mayores pueden hacer mucho por niños, jóvenes, y por la experiencia laboral que han tenido, enseñar a jóvenes que intentan buscarse el camino profesional. Eso haría que la ciudad sería amigable con las personas mayores y que ellas también fuesen amigables con la ciudad" (Entrevistas CAPM)

No obstante, el voluntariado de las personas mayores requiere de un mayor impulso para su conocimiento y acercamiento a la población mayor.

"Se conoce todo esto, pero en círculos muy cerrados. Y es muy complicado llegar a formar parte" (Grupos CAPM)

"Nosotros si necesitamos voluntarios, no me planteo digamos fichar a gente mayor, porque por ejemplo si necesito voluntarios sé que está el SAS o la Agencia Municipal y digo necesito voluntarios, y a lo mejor me vendría mejor gente mayor que joven, porque estos tienen o exámenes o se van los fines de semana, y no tengo ningún sitio de referencia donde pueda llamar para captar voluntariado de personas mayores, y estaría bien crear algún registro de este tipo" (Grupos CAPM)

Participación asociativa

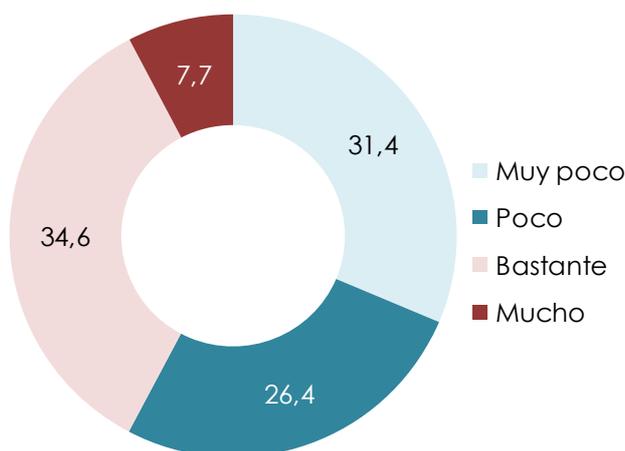
En la misma línea argumental se encuentra la participación asociativa de las personas mayores. Esta acción ya es considerada por las Naciones Unidas, a través de la Organización Mundial de la Salud, como relevante para mejorar la calidad de vida y la propuesta de un envejecimiento activo de la población,

con lo que propone la potenciación de políticas públicas incentivadoras de la participación de las personas mayores en diferentes ámbitos de la vida pública, entre ellos el ámbito asociativo es un pilar fundamental.

Por lo que se refiere a la participación de las personas mayores consultadas, se puede apreciar que los porcentajes de las categorías más relevantes y positivas de la estructura son bastante más potentes que los observados con respecto a la participación en acciones de voluntariado.

En este sentido, no cabe duda que el tejido asociativo de la ciudad, en especial el dirigido por y para personas mayores, tiene una capacidad de movilización bastante considerable ya que **más de un 42% de la población mayor de Salamanca indica que participa bastante o mucho en las actividades de alguna asociación.**

Gráfico 7.2. Participa o es socio/a de alguna asociación



Participación en la vida pública

Tal y como se ha visto en el anterior apartado, la población mayor salmantina participa de forma moderada en acciones de voluntariado y es algo más activa al participar en actividades propuestas por las diferentes asociaciones registradas en Salamanca.

En este momento, es interesante preguntarse si las personas mayores están, de alguna manera, conformes con su implicación y con su participación en la vida pública del municipio. Es relevante la bidireccionalidad de la cuestión, ya que las personas mayores pueden estar disconformes con su actividad pública, con esa participación de ciudadanía activa debido a que consideran que la administración, el gobierno municipal y en general las estructuras

sociales no permiten ni facilitan esta participación activa, mientras que por otro lado, también pueden considerarse como un elemento personal a mejorar el poder implicarse en mayor medida en cuestiones de tipo público.

A nivel general, **hay un sentimiento mayoritario que se define por una voluntad de tener más influencia y presencia en las cuestiones de la vida pública** del municipio. Este nivel general se refleja en que más del 53% de las personas mayores indican que les gustaría participar mucho o bastante más en este tipo de cuestiones.

“Deberían de abrirse cauces de participación de este tipo como en el que estamos ahora de manera más continua” (Grupos CAPM)

“Todos queremos vivir muchos años, pero no queremos ser viejos, es necesario mostrar más lo que hacen las mayores, que se visualice. Pero son dinámicas a las que ni los jóvenes ni los mayores están acostumbrados, sobre todo en la cuestión participativa” (Grupos CAPM)

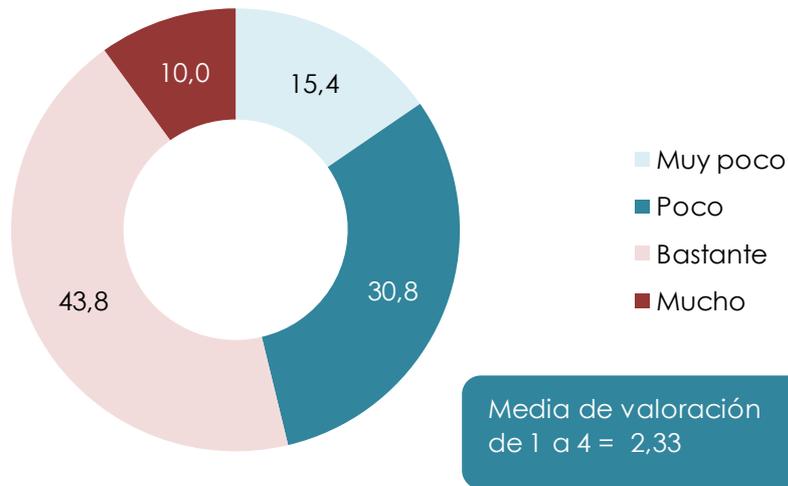
“Los mayores, por falta de muchas cosas como aquí no te muevas y tal, lo que pasa es que no participan, corresponsabilidad, comprometerse con la gente, preparar una excursión, un coloquio y la verdad es que te ves deprimido que no va nadie”(Grupos CAPM)

Al respecto, es importante intentar dar respuesta a este conjunto de personas estimuladas en cuestiones participativas, ya que como se observa en diferentes momentos de este informe, la participación de este colectivo, que si bien es heterogéneo, puede aportar infinidad de beneficios dentro de los aspectos públicos cotidianos de la ciudad.

“Nos cuesta mucho ver lo que las personas mayores dan o pueden dar, este es otro de los retos en lo que es ahora mismo lo que es el buen trato con personas.

Ayudar a que toda la sociedad perciba que el intercambio no es unidireccional, y que las personas mayores tienen mucho que darnos, de conocimiento, de experiencia, de actitudes ante la vida, de poder seguir participando vía asociaciones, vía voluntariado, vía actividad de muchos tipos”(Entrevistas CAPM)

Gráfico 7.3. Les gustaría participar más en la vida de su municipio



Y es que, las personas mayores poseen una enorme experiencia y conocimiento acumulado a lo largo de la vida que hay que aprovechar para incentivar su presencia y participación en actividades de la vida del municipio, valorando así la figura de las personas mayores y estimulando su contribución en la vida de la ciudad. Al respecto, ejemplos pueden ser programas de mentores, programas donde las personas mayores puedan ofrecer su conocimiento a otras generaciones, entre otros.

“Se puede hacer a través de programas de voluntariado, o como en otros países los programas de mentores, en los que hay una cantera de personas mayores voluntarias con profesiones muy específicas que se ofrecen a hacer como de mentor de jóvenes que están estudiando, o a la hora de poner un negocio, es decir que nos podemos aprovechar mucho de la capacidad que tienen” (Entrevistas CAPM)

“Salamanca con la universidad puede llevar esas iniciativas un poco más allá y no solo dirigirlas a las personas mayores, sino integrarlas con las personas universitarias, hacer más experiencias intergeneracionales” (Entrevistas CAPM)

Asociaciones de mayores

Dentro de este campo participativo, **las asociaciones de mayores desempeñan un papel y un trabajo social de gran relevancia en la ciudad.** Son numerosas en Salamanca este tipo de entidades, que son las que agrupan de forma efectiva a la mayor parte de las personas mayores que desarrollan alguna actividad dentro del ámbito asociativo.

Dentro de esta dimensión es relevante conocer la percepción que de este tipo de organizaciones tienen las personas mayores de Salamanca. En este sentido, este acercamiento se realiza a través de dos dimensiones principales: una que valora la **percepción sobre su capacidad de intervención en actividades cívicas y otra que conlleva la percepción de la disponibilidad de recursos** derivados desde la administración para estas entidades.

Con respecto a la primera dimensión de acercamiento propuesta, la realidad refleja que la mayoría de las personas mayores de la ciudad, **hasta un 54%, cree que las asociaciones de mayores intervienen muy poco o poco en actividades cívicas de la ciudad.** Por otro lado, es relevante que hasta un 37,5% indican que creen que esta intervención es bastante importante, mientras que únicamente un 8% opinan que tienen mucha intervención en actividades cívicas y las consideran como entidades activas para la ciudadanía.

Al respecto, es necesario optimizar, profesionalizar de alguna manera el papel tan fundamental que estas entidades realizan para ofrecer actividades a las personas mayores de la ciudad y para ser la voz de la numerosa población mayor. **El trabajo realizado en ocasiones no es conocido por muchos miembros de la comunidad, lo que impide valorar de forma consecuente sus acciones** e impide que aumente de forma efectiva el número de socios/as de las mismas.

“A mí sí me gustaría participar en las asociaciones de mayores, no me importaría” (Grupos CAPM)

“No conocemos ninguna, a lo mejor si conociésemos alguna que hiciese algo”(Grupos CAPM)

“Desconozco las asociaciones de mayores que puede haber en Salamanca”(Grupos CAPM)

“Yo no veo que haya mucha información sobre lo que hacen las asociaciones, hay que ir y hacerse socio”(Grupos CAPM)

Si a esta situación le añadimos que hay muchas personas que, aun conociendo la actividad de las asociaciones de mayores, no acaban por implicarse. Se requiere, por tanto, que la actividad de estas entidades, así

como **la divulgación de su actividad, sea un eje esencial para contribuir a una mayor participación de las personas a título individual** dentro de estas entidades sociales y de representación ciudadana.

“Tenemos muchas actividades y la gente no asiste. Tenemos un salón de actos, y por ejemplo esta tarde va a haber una charla con lo que proponga la gente, y van solo unos cuantos” (Grupos CAPM)

“No pone interés la gente, y si tenemos que mandar una carta para cada cosa pues ya me dirás” (Grupos CAPM)

“Pero si les dices vamos a merendar o a tomar un café y van todos” (Grupos CAPM)

Por otro lado, por lo que se refiere a la segunda dimensión de acercamiento a este tipo de entidades, se observa que **la percepción que la población mayor tiene de ellas es que funcionan con recursos limitados y escasos**. Es decir, existe una opinión generalizada que las actividades que realizan, el papel de dinamización de una ciudadanía activa para las personas mayores no está suficientemente financiado por la administración pública.

Concretamente, hasta un 29% de la población cree que tienen muy pocos recursos públicos, porcentaje al que hay que agregar el 44,5% de personas que indican que creen que las asociaciones de mayores cuentan con pocos recursos.

Gráfico 7.4. Intervienen las asoc. Mayores en actividades cívicas de la ciudad

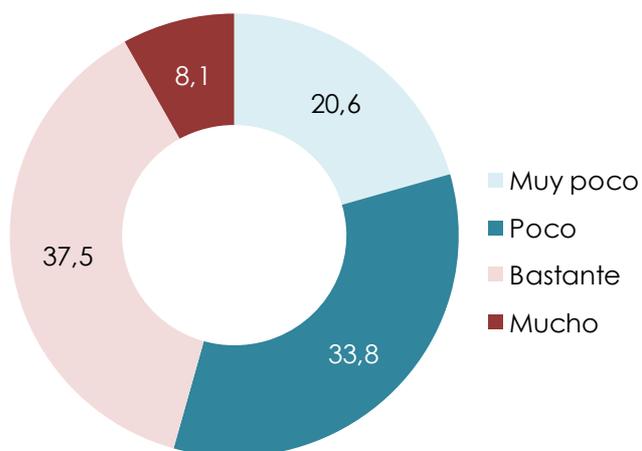
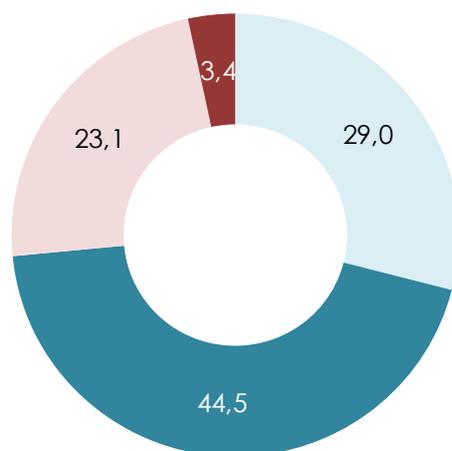


Gráfico 7.5. Cuenta las asoc. de mayores con suficientes recursos de la Administración Pública



Actividades de ocio y tiempo libre

La participación de las personas mayores, más allá de la actividad asociativa y de voluntariado, se expresa de forma muy adecuada en función de las diferentes actividades de ocio y tiempo libre propuestas desde alternativas esferas públicas y privadas en un municipio.

En relación a la valoración de las mismas, la ciudadanía en general tiene una opinión que tiende a ser favorable en tres de las categorías estudiadas: **suficiencia de las mismas, ubicación y coste de las actividades.**

Con respecto a si existen suficientes actividades de ocio y tiempo libre para las personas mayores en la ciudad de Salamanca, la población de este colectivo en **su mayor parte indica que hay un catálogo bastante suficiente**, opinión que agrupa al 44,7% del total de personas mayores de la ciudad. Hay que significar que muy pocas personas consideran que hay muchas actividades de este tipo y, en cambio, si sumamos las dos categorías más negativas al respecto de este tipo de cuestiones, se puede apreciar que hasta un 52% de la población considera que las actividades de ocio en la ciudad no son suficientes. Si bien, estos aspectos como se verá en el capítulo de *información y comunicación*, a menudo las personas mayores no disponen de toda la información sobre las actividades que tiene como población objetivo. Las acciones y publicidad de las actividades deberían presentar un mayor potencial de comunicación al respecto.

“Hay muchísimas actividades que si quieres hacerlas puedes, y con profesionales fabulosos” (Grupos CAPM)

“Por ejemplo en los centros de mayores hay actividades todos los días, pero como soy de tal zona pues no voy a otro lugar, y tú puedes ir a cualquiera de todas las asociaciones”(Grupos CAPM)

Como se puede considerar, los resultados relativos a la asequibilidad de las actividades se distribuyen de tal forma que casi **la mitad de la población mayor de la ciudad las considera bastante asequibles** de forma general (49,1%). Sin duda se trata de la categoría más frecuente y que se aleja en trece puntos porcentuales a la siguiente categoría que sitúa a las personas que creen que estas actividades son poco accesibles (36%).

En esta cuestión, las opiniones más extremas son las menos frecuentes y con niveles similares en todos los casos, ya que apenas hay un 3,4% de personas que creen que las actividades son muy asequibles y un 11,6% las que indican que por el contrario son muy poco accesibles para la mayor parte de las personas mayores de la ciudad.

Por último, nuevamente, de forma general hay una opinión favorable con respecto a la **ubicación en la que se desarrollan este tipo de acciones** en la ciudad. Exactamente, hasta un 55,7% de la población indica que lugares seleccionados están bastante bien ubicados, siendo nuevamente la categoría más frecuente con mucha diferencia de las cuatro propuestas.

Tabla. 7.1 Valoración sobre las actividades de ocio y tiempo libre

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Son suficientes	12,5	40,3	44,7	2,4	100
Son asequibles	11,6	36,0	49,1	3,4	100
Lugares están bien ubicados	9,6	31,9	55,7	2,8	100

Finalmente, es imprescindible indicar que algunas personas creen que existen ciertas dificultades de acceso a las actividades principales de ocio y tiempo libre, bien sea por el desconocimiento del desarrollo de la misma, o bien por la dificultad para conseguir plaza en las mismas. Además, siendo la sensación general positiva sobre el conjunto de acciones de ocio y tiempo libre desarrolladas en la ciudad, sí se ha apreciado a nivel cualitativo ciertas demandas referidas a la necesidad de potenciar acciones de carácter deportivo en las que las personas mayores puedan desarrollar una actividad física adecuada, o a promocionar actividades de ocio intergeneracionales.

“Sí que debe de haber ofertas, pero es complicadísimo acceder a ellas, pero las plazas..., que si me he apuntado a primerísima hora de la mañana, y era horroroso, que hay pocas plazas vamos” (Grupos CAPM)

“Hay pocas plazas, y todos los compañeros que si uno hace gimnasia que si otro hace no sé qué...,pero hay un grupo de gente que son los que digamos que se enteran, que van (...)” (Grupos CAPM)

“Lo que es la oferta deportiva es lo que más veo yo que falta con respecto a las actividades de las personas mayores” (Grupos CAPM)

“El Ayuntamiento en sus centros tiene un abanico amplio de actividades en las que participan mayores. Pero actividades intergeneracionales, en la ciudad, como tal no hay mucho” (Entrevistas CAPM)

Con respecto a las plazas y lugares donde se desarrollan las actividades, esta sobredemanda de actividades en relación a la oferta actual, conlleva que en las sesiones se haya recogido en algunos momentos **la configuración de algún nuevo espacio para la realización** de estas actividades, y así ampliar la oferta de ocio destinado a personas mayores, con su consiguiente incremento en el número de plazas.

“Puede que tenga que haber un centro más en Garrido” (Grupos CAPM)

“Hay mucha gente apuntada en los cursos, y estamos así de llenos” (Grupos CAPM)

Para finalizar, cabe destacar que es **necesario mejorar el acceso (accesibilidad) a este tipo de actividades incluyendo y/o favoreciendo la participación de todas las personas**. Las personas con discapacidad intelectual presentan una esperanza de vida inferior que el resto de personas, y la edad en la que una persona se considera mayor es en torno a los 45 años. Este elemento es potencialmente demandado para incorporarse a las actividades destinadas a personas mayores del Ayuntamiento, y de la misma forma, con el ánimo de incluir en la participación el respeto y la inclusión social de sus ciudadanos, se demanda permitir el acceso a las actividades de, por ejemplo, la persona que presta el apoyo a la persona con discapacidad, entre otras opciones, para que pudiera formar parte activa de la ciudad.

“Hay servicios o actividades que se ofertan desde la Concejalía de mayores: vacaciones, de estimulación cognitiva, etc., a los que las personas con discapacidad intelectual no pueden acceder porque piden que sean mayores de una edad, y estas personas las necesitan antes de esa edad y porque no contemplan ni la figura de apoyo ni que la persona tenga discapacidad, tiene que ser una persona autónoma, para nosotros ese servicio no es accesible por ley” (Entrevista)

El ocio, por tanto, debe mejorar la forma de incorporar a todas las personas independientemente de si tienen o no una discapacidad, o de si requieren o no de apoyos.

“En los cines, en la mayoría tienes que avisar si tiene que ir una persona en silla de ruedas, para instalar la rampa porque hay rampas, es decir, no puedes decir: voy al cine ahora...; es imposible que una persona con ciertas dificultades vaya al cine” (Entrevistas CAPM)

“El ocio en las calles, cuando vamos a conciertos con personas con discapacidad intelectual, con toda la gente que hay alrededor, no podemos ver el espectáculo porque la gente no aguanta de pie, o hay demasiado ruido” (Entrevistas CAPM)

Ha de entenderse, en conclusión, que para garantizar el acceso y accesibilidad a todas las personas consideradas como “mayores” deba de respetarse los derechos de estas personas que tienen intención de participar en las actividades de la ciudad, permitiendo y favoreciendo la presencia de personal de apoyo, así como las garantías necesarias para que su inclusión sea efectiva.

Amigabilidad de los indicadores de participación, voluntariado y asociacionismo según variables clasificatorias

Del conjunto de indicadores analizados, solo dos de ellos presentan alguna cuestión significativa de indicar en relación a las características clasificatorias de las personas mayores. En primer lugar, según sexo son las mujeres quienes opinan que las actividades de ocio son menos asequibles (49,3%) frente a la opinión de los hombres (61,0%), datos que pueden venir dados debido a una mayor participación de las mujeres en actividades de ocio.

Y, por otro lado, son las personas de mayor edad (75 y más años) quienes en menor grado participan de las actividades en la ciudad (46,4%), frente a aquellas personas entre los 60 y 74 años (61,1%).

Tabla 7.2. Indicadores de amigabilidad del área participación, voluntariado y asociacionismo según sexo, edad y limitaciones de la persona

Sexo	Participar más en las actividades de la ciudad	Las actividades de ocio son asequibles
Hombre	56,8	61,0
Mujer	54,4	49,3
Edad		
De 60 a 74 años	61,1	53,0
75 y más años	46,4	56,3
Limitaciones vida diaria		
Sí	53,3	49,5
No	56,5	55,5

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

Según zona, hay que destacar la especial valoración que hacen las personas mayores de San José, San Bernardo y Buenos Aires quienes declaran que las actividades de ocio no están bien ubicadas.

Tabla 7.3. Indicar de amigabilidad por zona sobre si las actividades de ocio están bien ubicadas según zona de la ciudad

Zona	
Garrido Norte y Sur	61,1
Centro	54,4
Pizarrales	64,3
San José	55,3
San Bernardo	55,3
Buenos Aires	39,5
El Rollo	73,1

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

CAP. 8 -Respeto e inclusión social

“Hay dos caras de la imagen de las personas mayores claramente: aquella de admiración, de estar con ellos de resaltar lo que han aportado y otra cara de verlos como un estorbo, en las visitas se nota enseguida el trato de las familias entre unas personas y otras” (Grupos CAPM)

“La imagen que se tiene de los mayores no es tan mala, hay muchos centros para mayores, zonas para que hagan ejercicios, desde ahí sí se valora” (Grupos CAPM)

En relación a las citas que introducen este capítulo la visión de las personas mayores depende del momento, del cómo y por qué vamos a relacionarnos con ellas. Por un lado, existe la sensación de cuánto va a aportar esa persona, y por otro la valoración de que ya no sirve, no es productiva, etc. Más aún, la idea que ya hay unos lugares o entornos donde se debe de incluir a estas personas, como si hubiera que segregarnos exclusivamente a una parte de la actividad en concreto de la ciudad.

Es preciso, por tanto, que desde el conjunto de actores implicados en una ciudad se trabaje a favor de conseguir potenciar un concepto e idea sobre las personas mayores que ayude a entender y a configurar bajo el mismo prisma qué es envejecer y cómo debemos hacerlo. Ampliando el conjunto de acciones destinadas a personas mayores a lugares y espacios compartidos con otras generaciones.

Respeto por las personas mayores

Que las personas mayores de un municipio tengan una sensación de ser respetadas por el resto de la ciudadanía es clave para generar espacios eficientes de participación e inclusión en la ciudad. Esta percepción puede venir dada por la experiencia personal de cada individuo en función de los espacios de relación social en los que de forma más clara estén inmersos cotidianamente, o incluso puede observarse a través de la ausencia de los mismos, como elemento generador de exclusión y marginación social.

En este caso, se trata de reconocer posibles situaciones de riesgo para las personas mayores, evitando entornos poco incluyentes en los que la edad, el hecho de ser mayor, sea la variable fundamental para que generen espacios de exclusión de cualquier tipo.

No cabe duda que las personas mayores en las sociedades actuales, en muchas ocasiones no son respetadas, no son tenidas en cuenta a la hora de tomar decisiones que les afecten y además son estigmatizadas y etiquetadas como personas que no tienen capacidad de aportar utilidades al entorno social actual. Por ello, hay que evaluar situaciones en las que las personas mayores se sientan como "invisibles", término muy recurrente por parte de las personas que participaron en los grupos focales, cuando se trataba esta interesante cuestión.

"Tenemos un grave problema de percepción y de imagen de las personas mayores y no considerarlas como personas válidas. Qué pasa, que por ser mayor uno pierde valor en comparación con una persona joven, tenemos una cultura muy orientada hacia la gente joven y hacia la gente adulta, y las propias personas mayores se sienten desplazadas, se sienten no consideradas, tú preguntas a la gente mayor y se sienten invisibles" (Entrevistas CAPM)

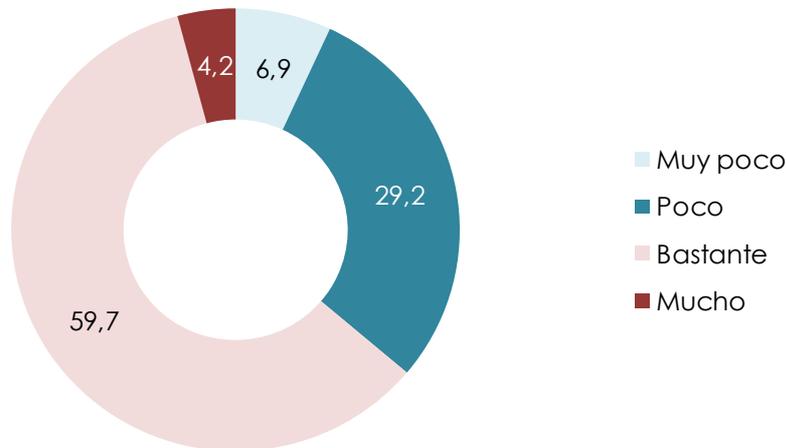
"Hemos pasado ya, estamos en la etapa que somos como invisibles (...) es que ya no contamos para nada" (Grupos CAPM)

Esta es sin duda una situación que está presente en el imaginario de las personas mayores sobre su relación con las personas jóvenes y adultas de la ciudad, si bien, esto no es óbice para observar que, en términos generales, **la población mayor de Salamanca considera que son bastante respetados/as por el resto de personas del municipio.**

Efectivamente, casi un 60% de personas mayores tiene esta opinión, consideran que hay un nivel aceptable de respeto, que se concreta en diversas áreas y situaciones del día a día. Además, existe un 4,2% de personas más optimistas con la cuestión y creen que son muy respetadas por parte del resto de ciudadanía y de las administraciones públicas.

Estos porcentajes significan que existe un relevante número de personas que cuenta con una opinión algo más negativa al respecto, y no consideran que el nivel de respeto hacia ellas sea el más adecuado. De este modo, la categoría que agrupa a las personas que consideran que existe poco respeto hacia las personas mayores, supera algo el 29%, a las que hay que añadir el conjunto del casi 7% de personas que incluso cree que existe muy poco respeto por las personas mayores en la ciudad.

Gráfico 8.1. Personas mayores son respetadas en su municipio



“Parece que hay personas mayores que tienen complejo de inferioridad, miedo, están a la defensiva, o justo lo contrario, gente que cree que como es mayor el mundo tiene que rendirse a sus pies. Hay que dar herramientas a las personas mayores para que se relacionen con las personas y la sociedad desde un punto de vista equilibrado” (Grupos CAMP)

Es importante observar nuevamente que las personas mayores no forman un conjunto de personas homogéneo ni lineal, está claro que las diferentes maneras de envejecer, la afectación dispar de diferentes dolencias, enfermedades o procesos degenerativos, obliga a que las sociedades comprendan que el mero hecho de cumplir una edad no inhabilita obligatoriamente para tomar decisiones, para participar y para manejarse en situaciones complejas.

Es una labor que, mediante el uso de diferentes mecanismos, es necesario abordar, el respeto a las personas mayores se mide de muy diferentes maneras, y una de ellas es **creando esferas de participación e inclusión** de este colectivo en el entorno social general.

“Pero también es verdad que muchas personas mayores envejecen bien, y que están bien desde el punto de vista emocional, que tienen ganas de seguir siendo activas, que se las considere, que se las tenga en cuenta, que se les empodere, en fin que el hecho de envejecer no es una enfermedad” (Entrevistas CAPM)

Inclusión de las personas mayores

Por tanto, el respeto y la inclusión social son dos términos que cuentan con elementos de unión, ya que un buen nivel de inclusión social genera sensación de respeto social hacia las personas mayores.

Al hilo de esta cuestión, una forma de inclusión social, un indicador fundamental es el que mide el **papel que tienen las personas mayores en la toma de decisiones de diferente nivel**. En este caso, los datos recogidos ya muestran una distribución de frecuencias que prioriza y resalta al conjunto de personas que no tienen una visión positiva de la cuestión.

Tal y como se observa en la tabla 8.1, la mayor parte de **las personas creen que en relación con la toma de decisiones se les incluye poco o muy poco**; estos dos conjuntos de personas agrupan a más del 58% de las personas mayores de la ciudad. Hay que tener en cuenta, la toma de decisiones se refiere a multitud de cuestiones que están más cerca del ámbito cotidiano y diario, que por decisiones que pudieran considerarse como políticas o de carácter transcendental; es decir, las personas mayores quieren o deben estar incluidas en decisiones diarias sobre cuestiones de convivencia residencial, sobre cuestiones económicas domésticas y sobre cuestiones que afecten a su estado de salud, entre otras muchas. Para mejorar este tipo de situaciones deficitarias, de colaboración e inclusión en la toma de decisiones, es importante eliminar diferentes mitos o ideas preconcebidas sobre las personas mayores, que entre otras cosas equiparan la jubilación de tipo laboral, por ejemplo, con una incapacidad o desinterés por participar y decidir cuestiones de forma autónoma.

“Deberíamos esforzarnos desde todos los agentes sociales responsables para cambiar lo que es la visión del envejecimiento, y sobre todo la visión de lo que es una sociedad desarrollada y que tenga en cuenta a todos los sectores, de la misma manera que no se nos ocurre decir que es un pecado ser un niño, pues no lo podemos decir de ser una persona mayor” (Entrevistas CAPM)

Si bien existe un 58% con una valoración negativa sobre su inclusión en la toma de decisiones, hay que resaltar que casi un 39% de personas considera que se les tienen en cuenta de forma adecuada en los procesos generales de toma de decisiones.

“Habría que hacer partícipes a los mayores, de ver si quieren unas baldosas nuevas o una fuente no sé dónde o ver si prefieren usar ese presupuesto para ayuda a domicilio, teleasistencia, etc.” (Grupos CAPM)

¿Qué ocurre con la opinión sobre indicadores de inclusión social que todavía son más incisivos y más ambiciosos que el visto anteriormente? Es decir, la toma de decisiones, estar incluido/a en ellas es importante, pero se puede apreciar una **capacidad de decidir en diferentes esferas más familiares, personales**; sin embargo, es importante conocer la opinión con respecto a la

inclusión social en función de si las personas mayores creen que son incluidas habitualmente como informantes, asesores, etc.

En este caso, los niveles de personas que creen que no se da ese tipo de inclusión son más elevados, llegando a suponer aproximadamente el 65% de la población mayor de la ciudad de Salamanca. Así, dos tercios de este segmento poblacional **consideran que se les incluye poco o muy poco como asesores e informantes y participar de esta forma en la toma de decisiones de diversos ámbitos.**

Tabla 8.1. Valoración indicadores inclusión social de las personas mayores

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Se les incluye en toma de decisiones	14,3	44,1	38,9	2,7	100
Se les incluye como informantes, asesores, etc.	19,5	45,3	33,1	2,1	100
Se les consulta para saber cómo mejorar los Servicios Públicos.	26,5	52,3	20,5	0,6	100

Finalmente, todavía es más evidente el descontento de las personas mayores a la hora de **valorar si son consultados de alguna forma para saber cómo mejorar diferentes servicios públicos de los cuales son usuarios.** Si en los dos anteriores indicadores el nivel de población descontenta con la situación rondaba el 60%, en este caso, las personas mayores que creen que son consultadas muy pocas o pocas veces se dispara hasta superar el 78%, mientras que apenas un 21% considera que son consultados/as bastantes veces para aportar ideas sobre la forma de mejorar los servicios de carácter público.

Inclusión personas mayores en Servicios Públicos y eventos

Las personas mayores, tal y como se ha observado, consideran necesaria una participación activa en la toma de decisiones familiares, económicas y sociales. Además, un elemento de inclusión efectivo tiene que ver con las opciones de adaptación de los servicios públicos y sus actividades con respecto a situaciones de necesidad en función de las características de la persona mayor.

Este elemento, junto con la capacidad de acceso a los eventos públicos en función de la situación económica, es el que se presentará en este apartado.

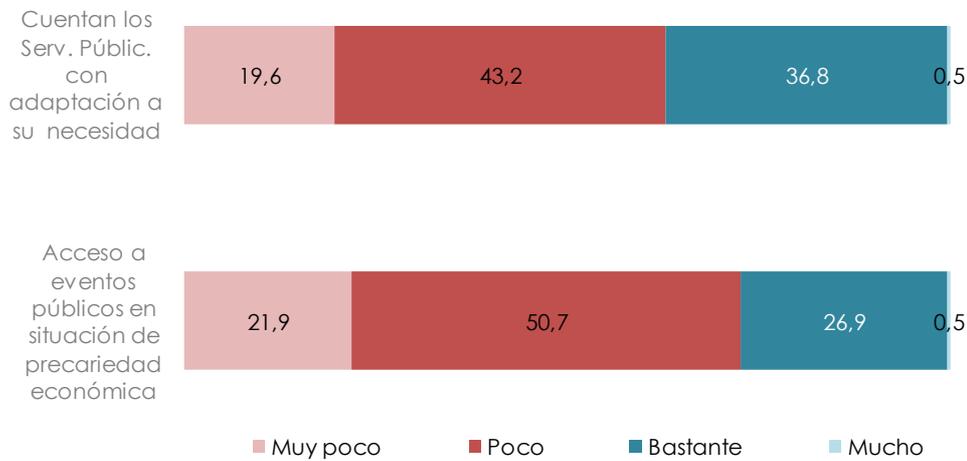
En general, la primera situación que hay que describir es nuevamente una distribución de las frecuencias de las categorías en las que las opciones menos favorables superan al resto de opiniones.

En el primer caso, **más de un 63% de las personas mayores de la ciudad indican que los servicios públicos cuentan con poca o muy poca adaptación a las necesidades propias y características de las personas mayores.** Lo que sin duda hay que tomar como una medida a mejorar, ya que no es factible con una idea de calidad de vida, de respeto e inclusión, el sentirse ajeno a la acción de los numerosos servicios que los poderes públicos gestionan en nuestra ciudad.

Igualmente, la cuestión económica preocupa enormemente ya que, en ocasiones, la precariedad de la misma impide el acceso a eventos de carácter público en los que las personas mayores estarían interesadas en participar.

En este caso, **casi tres cuartas partes de la población mayor consideran que no se facilita el acceso a diferentes tipos de eventos de carácter público** cuando existen situaciones de precariedad económica.

Gráfico 8.2. Inclusión de las personas mayores en los Servicios Públicos y en eventos



Relaciones intergeneracionales

Una cuestión con la que numerosas personas están de acuerdo es la necesidad de impulsar y seguir desarrollando espacios de convivencia entre personas de diferentes edades, para mejorar el punto de vista que se tiene de las personas mayores, para fomentar las sinergias y para evitar la formación y enquistamiento de diferentes estereotipos negativos en relación a las personas mayores.

Igualmente son espacios que ayudan a mitigar uno de los grandes problemas y preocupaciones con las que cuentan las personas mayores: **la soledad, la sensación de sentirse alejados de la sociedad, y en un cierto desamparo relacional y a la que ya se ha hecho referencia al abordar otras dimensiones del presente informe.**

“Lo que si necesitamos la gente mayor es con quien charlar, porque la soledad..., ya que tenemos todo el tiempo libre del mundo. Y ese problema es que es soledad” (Grupos CAPM)

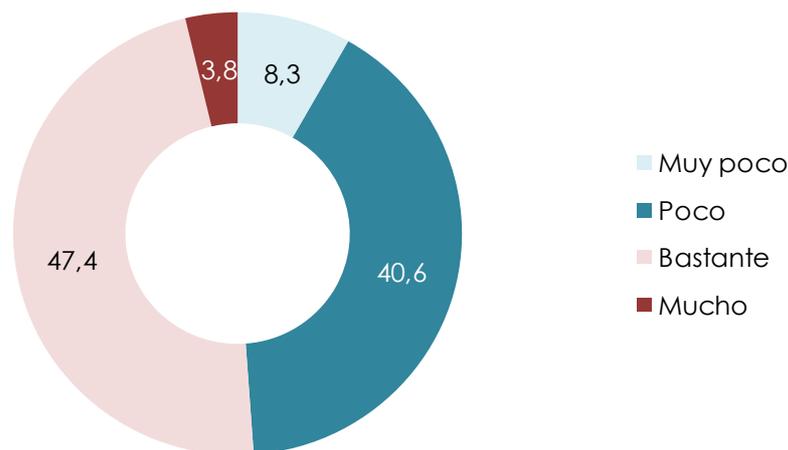
“Habría que saber un poco pues cuántas personas mayores hay en Salamanca” (Grupos CAPM)

“Desde el mundo empresarial tenemos un proyecto que implica a personas mayores que han sido ejecutivos, empresarios, personas de éxito en los negocios, y su experiencia la están transmitiendo a gente joven que quieren empezar su carrera empresarial, transmisión de valores a través de este programa intergeneracional, y esto que se desarrolla en el mundo empresarial se puede desarrollar en otros ámbitos, y eso sería positivo” (Grupos CAPM)

“Es muy importante el trabajo intergeneracional, que acudan a las escuelas las personas mayores, en EEUU eso es muy típico, que vaya el abuelo de alguien, son formas de conectar las distintas generaciones, así también la gente joven vemos a las personas mayores” (Grupos CAPM)

¿Cómo consideran que es de frecuente el contacto con personas de diferentes edades, los y las mayores de la ciudad de Salamanca? Bien, en este caso, se vuelve a apreciar una diversidad de opiniones en las que se reflejan dos grandes grupos: el de personas que consideran que tienen bastante grado de contacto con personas de otras edades, el cual agrupa a un importante 47,4% y, posteriormente, el otro grupo destacable es el conformado por las personas que creen que ese contacto es relativamente poco frecuente, en donde se agrupa más del 40% de la población, a las que hay que añadir el destacable 8,3% de personas que creen que apenas tienen contacto con personas de otras edades.

Gráfico 8.3. Grado de contacto entre personas de diferentes edades



Esta situación dicotómica y tan heterogénea se puede paliar impulsando actividades que en buena medida ya están en marcha, pero que deberían desarrollarse de forma más habitual. Por ejemplo, los programas universitarios de viviendas intergeneracionales son una medida que está obteniendo unos buenos resultados a nivel relacional, o el impulso de la participación de personas mayores a través de las asociaciones, en jornadas intergeneracionales sobre diferentes temas específicos, en los que se comparten ideas entre diferentes personas con edades diferentes.

Otras ideas al respecto que se han recogido hacen hincapié en espacios comunitarios para la generación de interrelaciones y favorecer entornos de socialización entre las personas mayores.

“Completar con espacio de socialización comunitario con un comedor comunitario. Si se puede establecer para compartir la comida con los demás” (Grupos CAPM)

“Lo del comedor sería como una fórmula para que gente saliera de su casa, y contactara” (Grupos CAPM)

“Ahí el Ayuntamiento tiene más que decir, en el sentido de facilitar espacios que puedan ser más amigables de encuentros, de red informal de relaciones, pues eso, espacios donde puedan ir si hace frío, si se encuentran solos, o conocer actividades que se realizan” (Grupos CAPM)

“Es necesario establecer espacios vecinales, para que las personas tengan una capacidad de acceder a una red, porque muchas veces los vecinos son como la familia” (Grupos CAPM)

Amigabilidad de los indicadores del área de inclusión según variables clasificatorias

Según las características clasificatorias de la persona, en base a los siguientes indicadores hay que hacer mención especial a las personas que presentan alguna limitación para la vida diaria, quienes de forma general expresan una opinión menos amigable con respecto a si son respetados en su municipio, que se les incluya en la toma de decisiones de asuntos que les afectan y que se les facilite el acceso a eventos públicos en caso de precariedad económica.

Tabla 8.2. Indicadores de amigabilidad del área inclusión social según sexo, edad y limitaciones de la persona (I)

	Personas mayores son respetadas en su municipio	Contacto suficiente entre personas de diferentes edades	Se le incluye en la toma de decisiones de asuntos que le afectan	Se les incluye como informantes	En situación de precariedad económica se les facilita el acceso a eventos públicos
Sexo					
Hombre	64,3	55,9	43,6	37,9	36,1
Mujer	64,8	49,4	44,6	38,6	30,2
Edad					
De 60 a 74 años	64,5	50,7	43,3	37,2	32,2
75 y más años	64,3	54,4	45,7	40,1	33,7
Limitaciones vida diaria					
Sí	55,6	50,0	37,8	32,0	25,7
No	68,3	53,4	46,8	40,6	35,7

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

En los siguientes dos indicadores, son las mujeres quienes indican en menor grado que los servicios públicos no están adaptados a sus necesidades. Y son las personas con limitaciones para la vida diaria (solo el 19,8%) quienes en menor medida declaran que se les consulta para saber cómo mejorar los servicios públicos.

Tabla 8.3. Indicadores de amigabilidad del área inclusión social según sexo, edad y limitaciones de la persona (II)

Sexo	Se les consulta para saber cómo mejorar los servicios públicos	Cuentan los servicios públicos con adaptación a su necesidades
Hombre	28,1	46,7
Mujer	22,9	36,7
Edad		
De 60 a 74 años	24,6	41,0
75 y más años	25,6	41,0
Limitaciones vida diaria		
Sí	19,8	36,1
No	27,0	42,7

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

CAP. 9 - Comunicación e información

Indudablemente, la forma en que se proporciona la información, la información en sí misma, su calidad, su estructura y su formato es un elemento fundamental para incentivar la participación e inclusión social de las personas mayores del municipio.

Este apartado pretende acercarse a la estructura informativa de las personas mayores de la ciudad, más que en el sentido de los medios para desarrollarse, en el sentido de reconocer si se consideran personas informadas con respecto a la realidad y actualidad del municipio.

En una sociedad en la que la realidad de la comunicación e información está desarrollándose de forma evidente mediante medios integrados en las nuevas tecnologías, la utilización y manejo de estos medios por parte del segmento de población mayor es un elemento que las administraciones públicas tienen que observar y estudiar, con el fin de evitar situaciones de marginación y exclusión al respecto.

No hay integración, ni participación sin contar con mecanismos que acerquen la información a la ciudadanía, y en este caso, es necesario acudir a aquellos elementos comunicativos que son más útiles y manejables para las personas mayores, los cuales harán que este grupo impulse su participación cívica y social dentro del municipio. Sin duda, no hay lugar a la participación si no existen personas informadas, clave por tanto para desarrollos participativos más complejos y ambiciosos.

Así mismo, es interesante seguir ofreciendo mecanismos de introducción de acciones formativas para aumentar el uso de las nuevas tecnologías en la población mayor de la ciudad, para de este modo evitar brechas tecnológicas, en este caso comunicativas, entre este grupo poblacional y el resto.

Información sobre lo que ocurre en el municipio

Un primer aspecto fundamental para posibles desarrollos de políticas comunicativas e informativas por parte de la administración municipal, es conocer cómo de informados/as se consideran y perciben que están las personas mayores de nuestra ciudad. Se trata de un indicador que permite de

una forma clara sondear posibles carencias y situaciones de vulnerabilidad, y que pueden generar situaciones no deseables en las personas mayores.

Hay que tener en cuenta que la falta de información de lo que ocurre en el municipio, puede ser de alguna manera, una forma de detectar situaciones en las que otro tipo de informaciones no lleguen de forma correcta a las personas mayores, bien sea de tipo sanitario (desconocimientos de campañas para mejorar la salud de las personas mayores, por ejemplo), económico o social, entre otros muchos aspectos.

Por tanto, los datos de este primer indicador del bloque hay que observarlos de una manera más profunda que lo que propiamente nos pueden llegar a decir en un primer análisis.

En este sentido, los resultados del cuestionario muestran una división en dos grupos equilibrados en cuanto a las frecuencias de personas mayores incluidas en cada uno: **las que se consideran bien informadas y las que no lo están.**

“Hay una franja que no domina internet, habría que difundir las actividades, servicios a través de otros medios de comunicación” (Grupos CAPM)

“Existe mucha información y muchas cosas, pero a ellos no les llega” (Grupos CAPM)

Este equilibrio refleja que prácticamente el 50% se encuentra en una posición y el restante 50% en el otro lado de la distribución. Si comenzamos por las personas que creen que no están bien informadas de lo que ocurre en el municipio, supone como se ha indicado la mitad de la población mayor, la cual de forma más específica se distribuye de tal modo que el mayor peso de este subgrupo lo configuran las personas que creen que están poco informadas con respecto a las actividades y cuestiones relevantes que acontecen en Salamanca. En esta situación, o compartiendo esta opinión se encuentra el 39,8% del total de población mayor de Salamanca. Este dato, muestra que casi 4 de cada 10 personas experimentan situaciones en las que consideran que la información que hubieran podido necesitar ha estado poco accesible para ellos/as, con lo que esto conlleva situaciones que impiden la participación efectiva de este conjunto de personas en la realidad diaria del municipio.

Más preocupante es observar que existe un 10,5% de personas que todavía encuentran la información existente menos accesible, es decir que se consideran ya no poco informadas sino muy poco informadas. Digamos que los matices entre una categoría y otra no son fácilmente evaluables, pero es evidente que la ciudad de Salamanca cuenta con **un 50,3% de personas mayores que no utilizan los canales comunicativos adecuados para estar informados, y que no perciben que la información proporcionada sea accesible** para su contexto personal (entre otras razones).

No cabe duda, y así se ha expresado de forma evidente en los grupos focales, que la consideración de falta de información debe intentar solucionarse. Esta solución debe expresarse bajo diferentes fórmulas que den medios adecuados para los dos grandes perfiles que se pueden encontrar en este posicionamiento en relación con la información sobre lo que ocurre en el municipio. Estos dos grandes grupos de personas son: por un lado, las personas cuya preocupación por informarse es limitada o escasa, es decir, no muestran un interés, por diferentes razones, por tener en cuenta las actividades que se desarrollan en la ciudad de Salamanca; mientras que por otro lado están las **personas que directamente no cuentan con medios de comunicación adecuados**, que no son capaces de recibir información, aunque cuenten con esa motivación principal.

Ante estos dos hechos, las soluciones o las medidas a adoptar deberían ser estrictamente diferentes, aunque en ocasiones complementarias, ya que tendrían que estructurarse por objetivos motivacionales y por otros centrados en reflexionar sobre la accesibilidad de los medios de comunicación más adecuados para recibir información sobre la ciudad.

“Tengo un amigo que se entera de todo lo que ocurre, ¿cómo se entera? Pues no lo sé. Igual es que nosotros no nos preocupamos”(Grupos CAPM)

“No nos enteramos de las cosas que se hacen en la ciudad”(Grupos CAPM)

“No nos enteramos de las actividades y de las cosas que hay en la ciudad, salvo aquellas personas más activas. Una cuestión también de actitud, o de no acudir a los CEAS siempre para enterarse, pudiera plantearse la información desde otra perspectiva” (Grupos CAPM)

“No vamos a los centros a mirarlo, y hay gente que se dedica a eso”(Grupos CAPM)

Tal y como se indicaba anteriormente, existen (como se revelaba en la cita anterior) personas que son más activas y se acercan a la información de una manera más avanzada, o bien gracias a sus posibilidades y perfil personal son capaces de acceder a un número mayor de medios comunicativos que permiten impulsar su participación y conocimiento sobre los hechos relevantes que ocurren en la ciudad.

En esta situación se encuentra el 49,7% de la población mayor de Salamanca, distribuida específicamente en un gran bloque de personas que considera que está bastante bien informado y un bloque más residual compuesto por personas que indican que están muy bien informadas. Con respecto al primer bloque, este supone la categoría más frecuente de las cuatro en las que se ha clasificado este indicador, llegando a suponer más de un 46% del total de población mayor. El segundo bloque mencionado apenas está compuesto por el 3% de la población de Salamanca.

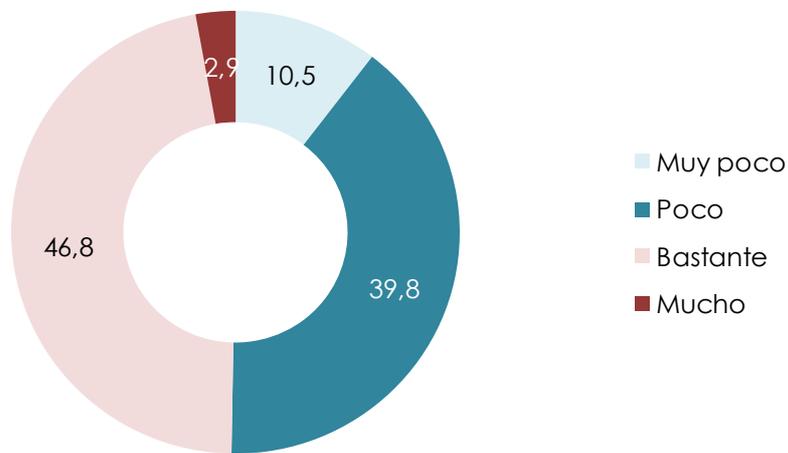
Por tanto, queda bastante clara la división existente entre las personas bien informadas y las que se consideran poco o nada informadas sobre diferentes aspectos de la ciudad. Esta división en bloques debe intentar mitigarse para evitar que las personas poco informadas sigan pautas que les alejen de la realidad social de su ciudad y que se genere una división o brecha cada vez más amplia entre estos dos conjuntos de personas.

“Hay gente que se entera de todo pero..., los demás...” (Grupos CAPM)

“Claro, pero es que hay que preocuparse” (Grupos CAPM)

“Hay también mucho pasotismo por nuestra parte” (Grupos CAPM)

Gráfico 9.1. Se considera bien informado de lo que ocurre en el municipio



Difusión y canales de la información

Durante los grupos focales se ha recogido que, generalmente, las personas se acercan a la información de la ciudad **por los canales de comunicación tradicionales: prensa, televisión y radio**. En este caso, se aprecia nuevamente la dispersión en cuanto a la capacidad informativa de las personas, o al interés de acercarse a la misma por estos medios. Por ejemplo, siendo valorado de forma positiva la necesidad de programación específica para personas mayores a nivel de medios de comunicación local, se ha observado que numerosas personas no conocen la existencia ya presente, de oferta de este tipo de programas en diferentes medios de comunicación, como puede ser en la radio, donde existen programas en los que participan asociaciones de mayores como protagonistas y que dirigen su tiempo a ofrecer informaciones útiles para las personas mayores.

Por tanto, si a nivel de canales de comunicación tradicionales existe esta dicotomía, es necesario observar en qué lugares y a través de qué medios puede ser útil acercar la información a las personas mayores. En este sentido, si bien no es razón de este estudio acercarse a todos los posibles canales, a modo de acercamiento a la realidad de la cuestión se trata de conocer la opinión de la ciudadanía sobre tres puntos clave con respecto a la información que pueden recibir las personas mayores de Salamanca.

En primer lugar, se ha apreciado que un buen lugar que puede ser utilizado como canal informativo, son los lugares donde se realizan diferentes actividades normalmente dirigidas a las personas mayores, no cabe duda que existen varios espacios de este tipo como los centros de mayores, centros de día, centros residenciales, etc., pero destaca el papel que pueden jugar las asociaciones de mayores en este ámbito concreto:

“Las asociaciones de mayores son fundamentales. Los medios de comunicación seguramente sí en la medida en que diéramos más cancha a las personas mayores, porque si no les damos cancha pues un poco lo que vamos a hacer es generar políticas y generar el tratamiento de los temas desde la perspectiva de los otros sectores. Lo que se necesitaría es empoderar a la gente mayor y normalizar la visión que podamos tener en relación con los derechos de las personas que envejecen”. (Entrevistas CAPM)

*“Hay que intentar que todas las personas mayores sepan preguntar, que adopten un papel activo para resolver sus problemas, hay que visibilizar organizaciones, asociaciones en las que los mayores pueden preguntar”
(Grupos CAPM)*

En este sentido, se aprecia de nuevo una distribución prácticamente equivalente a la anteriormente analizada, es decir, la mitad de las personas señalan que **hay bastante o mucha información difundida en los lugares donde se realizan actividades dirigidas a personas mayores** y la otra mitad cree que esto no ocurre con frecuencia. Por tanto, a pesar de ser una muy buena opción de difusión, es evidente que quien no esté informado previamente, lo normal es que no acuda a las actividades que se realizan por esa falta de interés o de información, con lo cual es prácticamente imposible que la difusión informativa en estos lugares tenga una consecuencia positiva para el público ajeno a las actividades de estos centros.

Para concretar la información, el grupo más frecuente de personas es el que indica que en estos lugares se difunde bastante información, situándose en este entorno el 47,3% de la población mayor. El otro gran bloque, aunque con once puntos menos de frecuencia es el que agrupa a las personas que señalan que la difusión es escasa en cuanto a la información que obtienen en estos centros de actividades. En los extremos más negativos y positivos de la distribución se encuentra algo más del 16% de las personas, aunque es más

llamativo el porcentaje de personas que cree que existe muy poca información en estos lugares, llegando a suponer el 13% del total de personas mayores de Salamanca.

Información en papel

Por otro lado, es conocido que las personas mayores suelen preferir recibir la información en papel por diferentes medios, pero hay que asegurarse que esta información, por ejemplo, de cartelería, folletos, cartas, boletines, etc., sea accesible para la mayor parte de ellas.

En ese sentido, nuevamente la generalidad son las personas que de forma clara sentencian que este tipo de información expresada a través de estos canales es bastante legible, es decir, con letra suficientemente grande, títulos claros y texto comprensible. La frecuencia concreta de esta categoría supera por una décima el 50%, es decir, la mitad de las personas mayores de la ciudad de Salamanca están de acuerdo y conformes con la legibilidad de la información que obtienen en papel. Nuevamente, existe un porcentaje importante que considera que este tipo de canal informativo no responde totalmente a sus expectativas y necesidades, y de este modo hasta un 33,6% de la población cree que la información en papel es poco legible y es destacable además que un 13% cree que es muy poco legible, en contraposición con el escaso 2,7% de personas que creen que es muy legible.

Por tanto, a simple vista, parece que de nuevo, la estructura informativa de este tipo de canales divide a la población, con lo que será necesario establecer medidas para acercar de forma más clara la información en papel a ciertos colectivos de personas que en este momento lo consideran poco útil para sus características personales.

Hay que destacar que este tipo de canal informativo (papel) es uno de los preferidos por las personas mayores, que suelen reclamar que existan boletines informativos, publicaciones de un carácter temporal adecuado en el que se estructuren informaciones de su interés.

*“Podrían enviar un boletín trimestral, algo así como hacen con el Liceo, el Ayuntamiento hacerlo por trimestres, puedes acceder a este curso, al otro.”
(Grupos CAPM)*

“Me gustaría que me llegase la información por carta”(Grupos CAPM)

“Una información en carta, pero que no sea como un testamento, que la gente si no, no lo lee”(Grupos CAPM)

“Algo así como por meses”(Grupos CAPM)

“Sí, con letra grande”(Grupos CAPM)

“Algo interesante sería realizar un catálogo con todos los servicios que presta el Ayuntamiento y que pueden ser útiles para las personas mayores” (Grupos CAPM)

La presencia en los medios de comunicación. Muchas de las cuestiones que se están tratando en este informe no tienen sentido si la forma de comunicarlas posteriormente, de cómo es el mensaje con el que queremos transmitir la información, qué queremos contar, etc., no son las correctas. Por ello, será idóneo propiciar actividades pioneras que les incluyan como informantes, y sean incluidos para recoger sus reflexiones y experiencias (por ejemplo, a través de los medios ya existentes, y a través de actividades que generasen esta comunicación como por ejemplo un programa de radio).

“Es necesario dar voz a las personas mayores en los medios de comunicación, espacios donde tengan opción a hablar, donde se familiaricen con el concepto de responsabilidad, responsabilizarnos de nuestras acciones, de querer seguir siendo activos, porque a partir de una edad a menudo se tira la toalla, ya hice lo que tenía que hacer y ahora ya no hago nada” (Grupos CAPM)

“Yo oigo muchísimo la radio y cuando tocan el pedacito en Salamanca me entero que han celebrado las jornadas del abuelo, me entero de las cosas” (Grupos CAPM)

“Por ejemplo podían facilitar en las radios las actividades”(Grupos CAPM)

“Antes el periódico te ponía gratis los avisos de actividades de las asociaciones, ahora hay que pagar”(Grupos CAPM)

Información personalizada

Las personas mayores, en ocasiones, sienten que el desarrollo de las nuevas tecnologías y el uso de ellas están haciendo que la información se obtenga fundamentalmente por medios en los que el trato humano, oral y directo es menos frecuente.

Este tipo de información suele ser muy efectiva y se adapta de forma adecuada a personas con diferentes necesidades, sin embargo, este tipo de canales informativos están perdiendo auge por el desarrollo de información telemática, telefónica, o de otro tipo, que está sustituyendo la información que las personas mayores obtenían por medio de personas directamente de forma oral (por ejemplo las citas previas necesarias para gestionar o participar en numerosos organismos se suelen realizar habitualmente vía telefónica o vía internet)

En este aspecto, se aprecia que la mayor parte de las personas consideran que existe muy poco o poco uso de este tipo de información para las personas mayores de la ciudad, siendo esto así para más de un 64% de la población consultada. Si bien, valoran en torno al 50% de manera positiva que la información se difunda en lugares donde realizan actividades.

Tabla 9.1. Difusión y canales de la información para personas mayores

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Difusión de información en lugares donde se hacen actividades	13,0	36,3	47,3	3,4	100
Información en papel legible	13,6	33,6	50,1	2,7	100
Uso de información oral para personas mayores	20,2	44,5	33,2	2,1	100

Una sensación que se refleja en los grupos, a su vez, es aquella en la que el manejo de las nuevas tecnologías les “ha llegado tarde”, con lo que es preciso generar un proceso de incorporación a los usos tecnológicos de manera más abusiva con el fin de romper las desigualdades derivadas de la brecha digital.

“Es verdad que el mundo va tan sumamente rápido que es complicado, sobre todo con el tema de las nuevas tecnologías, a las personas mayores les ha sobrepasado, pero hay que generar un empoderamiento para que la gente tenga motivación y crea que puede dominar estos temas y otros” (Grupos CAPM)

La difusión de la información desde los canales institucionales

La valoración que se ha recogido sobre la información que se deriva de la página web del Ayuntamiento parece no tener un impacto elevado sobre la población mayor de la ciudad. Si bien en algunos casos entienden, quienes la han consultado, que no se actualiza de manera periódica, hay que indicar igualmente que las personas que sí hacen uso de las nuevas tecnologías reclaman que pueda enviarse en formato boletín las actividades realizadas desde la sección de mayores a los correos electrónicos de quienes se suscribieran.

“Hace años la página web del Ayuntamiento ponía un boletín para que inscribieras y te enviaran información, y..., hasta ahora” (Grupos CAPM)

“Está bien que actualizaran la página web” (Grupos CAPM)

“Una oficina que pudieras ir y darles tu correo y que te mandaran información con todas las actividades de la ciudad” (Grupos CAPM)

Mejorar la forma en que se presenta la información y la comunicación: lectura fácil y accesibilidad cognitiva

Si bien se están desarrollando muchos recursos para mejorar la accesibilidad física, se ha detectado que, con el fin de continuar con la tendencia actual del Ayuntamiento para impulsar la accesibilidad universal, en el corto plazo sería interesante desarrollar procesos relacionados con la accesibilidad cognitiva.

“Más allá de la accesibilidad física tenemos que empezar a centrarnos en la accesibilidad cognitiva, intentar hacer los espacios más comprensibles para la gente mayor, es algo que beneficia no solo a personas mayores, si no para personas con discapacidad intelectual, a personas que no dominan nuestro idioma, a muchos colectivos. Intentar hacer los entornos más comprensibles, desde los hospitales, señalizando bien donde están los servicios, indicando con pictogramas, con colores las situaciones que llamamos encrucijadas, esos espacios donde no sabes muy bien a donde ir” (Entrevistas CAPM)

“Tenemos que hacer un esfuerzo por entender notificaciones, o entender determinada información de la administración, intentar hacer un esfuerzo por llegar a nuestra población en un lenguaje mucho más fácil, que se trabaja desde el área de la discapacidad como lectura fácil. Intentar hacer un discurso mucho más simple de cosas importantes. Como, por ejemplo: temas sanitarios, muchas personas mayores que van al médico les dan el resultado de una prueba médico, o unos análisis de sangre y no saben lo que pone, o cuando se solicitan determinadas ayudas hay información difícil de entender, y creo que podemos hacer cosas para trasladar información importante que tenga que ver como temas sociales, sanitarios” (Entrevistas CAPM)

“Es importante el tema de cómo se accede al médico de cabecera, ¿cómo una persona de 85 años que vive sola llama al médico? Le responde una centralita que a veces no entiende y esto es un problema que crea inseguridad” (Grupo CAPM)

Acceso y uso de nuevas tecnologías

El acceso y uso de las nuevas tecnologías por parte de la mayoría de personas mayores debe ser uno de los principales impulsos que en materia informativa y comunicativa debe realizar cualquier municipio para que esta área tan importante para amigabilidad con las personas mayores sea efectiva.

Es necesario transmitir e implementar acciones que mitiguen la brecha tecnológica existente entre diferentes grupos poblacionales y conseguir que un medio de comunicación tan extendido no sea ajeno para numerosas

personas a las que puede que este desarrollo les haya llegado en un momento con pocas opciones formativas al respecto.

“Falta mucho todavía de internet, de los conocidos míos soy el único que sabe usar internet” (Grupos CAPM)

“Hay mucha gente mayor que no puede hacer una cita previa porque no sabe internet, no sabe hablar con un teléfono, con una máquina para pedir esa cita previa, por ejemplo” (Grupos CAPM)

“Ahora todo se manda por correo electrónico, y hay muchísimas personas mayores que eso no lo entienden todavía” (Grupos CAPM)

Una de las formas de estrechar esta brecha tecnológica con respecto al uso de internet es continuar potenciando los diferentes medios de acceso, mediante jornadas y cursos formativos y aulas de acceso libre para personas mayores que ya existen en la actualidad, pero que quizás no sean conocidos o utilizados de manera generalizada. Este tipo de acciones, además de reducir esa brecha, permitirá que las personas puedan estar más integradas en diversas áreas sociales y que puedan ejercer su derecho de participación de forma más efectiva.

“Actividades con adultos, algunos mayores tienen dificultades con talleres de informática, hay algunas que sí han hecho el esfuerzo con actualizarse, pero sí tienen dificultades con los medios informáticos. A veces en las primeras entrevistas que tenemos con ellos, les preguntamos por sus conocimientos informáticos y predomina el número de mayores que tiene dificultades o que no tiene como herramienta en su casa un ordenador, y eso dificulta el que asuman tareas que requieran la informática. Tienen dificultades si les envías por correo electrónico el material para que lo trabajen” (Entrevistas CAPM)

Con respecto a la percepción de la existencia de actividades para el acceso y conocimiento de las nuevas tecnologías, la mayoría de las personas mayores creen que este tipo de actividades son poco frecuentes, 41,3% del total. Además, un porcentaje considerable de personas indica que estas actividades son muy poco habituales y su existencia no es demasiado frecuente, esto es así para algo más de un 18% de la población.

En el otro lado, algo más de un 40% de la población considera que este tipo de actividades se da con bastante o con mucha frecuencia en la ciudad de Salamanca.

Esta estructura distributiva se da de forma prácticamente exacta cuando se consulta a las personas mayores si creen que en la ciudad **existen centros públicos en los que se pueda acceder a internet**. Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, el último indicador mostrado es prácticamente

equivalente al anteriormente comentado, y concreta que la opinión sobre la existencia de centros públicos para **el acceso a internet es considerada como escaso por casi el 60% de la población mayor de la ciudad**, mientras que es bastante o muy suficiente para el restante 40%, expresado sobre todo en el 37,7% de la población que indica que existen bastantes centros de este tipo en la ciudad actualmente.

Si bien, se ha observado una clara dicotomía en la valoración de las actividades y centros públicos con acceso a internet, la problemática y las dificultades para el acceso a internet de las personas mayores es bastante más compleja, ya que la **información de acceso a internet** se considera que no está adaptada a las circunstancias de numerosa población mayor. Sin ir más lejos, esta opinión de ausencia de adaptabilidad para el acceso a internet, es aceptada por más del 64% de la población mayor, siendo el bloque de personas que consideran que está bastante adaptada la información para el acceso a internet de algo menos de un 38%.

Gráfico 9.2. Valoración de indicadores relativos al acceso a Internet de las personas mayores



“Una ciudad como Salamanca y el Ayuntamiento es bastante consciente que gestiona una ciudad con una población muy envejecida y lo puedes ver en que se despliegan muchas actividades dirigidas a las personas mayores” (Entrevistas CAPM)

Amigabilidad de los indicadores del área comunicación e información según zonas de la ciudad

Algunos de los indicadores propuestos es interesante observarlos según la zona de residencia. La información y el acceso a la información, a las nuevas tecnologías, a las actividades relacionadas, así como la difusión de la información presentan valores dispersos que son importantes anotar.

Al respecto, se sucede de forma casi generalizada que zonas como San José, Buenos Aires y en menor medida Pizarrales, destacan por valorar de manera más negativa el considerarse informados, la existencia de centros públicos para acceder a internet, la información para el acceso a internet, las actividades destinadas al uso de las nuevas tecnologías, así como la difusión de información.

Tabla 9.2. Indicadores de amigabilidad del área comunicación e información social según sexo, edad y limitaciones de la persona (

	Se considera bien informado sobre lo que ocurre en el municipio	Hay centros públicos para acceder a internet gratis	Información para el acceso a internet está adaptado a personas mayores	Hay actividades para acceder a nuevas tecnologías	Se difunde información en lugares donde las personas realizan actividades
Garrido Norte y Sur	57,6	58,8	52,5	58,1	66,4
Centro	63,4	40,6	41,2	46,4	50,0
Pizarrales	33,9	32,7	25,5	32,7	50,9
San José	23,7	22,4	19,7	15,8	26,3
San Bernardo	58,1	44,7	46,4	48,8	52,3
Buenos Aires	31,6	29,7	25,0	27,8	44,7
El Rollo	54,5	47,7	45,9	48,6	53,2

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

CAP.10 -Servicios comunitarios y de salud

“Para qué vale la persona mayor, para qué siento que valgo, si no se me tiene en cuenta, si no se me da cancha, si no cuenta mi opinión, si voy con mi hija al médico, la miran a ella en vez a mí, la preguntan a ella en vez a mí. Esa pérdida de función de identidad, de rol, qué les dejamos para que puedan seguir, cómo se van a sentir dueños de su vida, si les sobreprotegemos muchas veces, eso no lo hagas por si te caes, te cuidado de cómo caes. Hay que prestar el apoyo necesario, porque si no se hace más dependiente. (Entrevistas CAPM)

Información estado de salud

En la actualidad se está desarrollando de forma clara y como proceso de calidad en el entorno sanitario, una serie de programas y medidas para participar en la mejora de la eficacia en la atención sanitaria. Dentro de esas medidas destaca la que quiere hacer partícipe al usuario/a de los servicios sanitarios de su papel como paciente, usuario y ciudadano/a; es lo que en resumen se denomina pacientes activos/as.

Esa actitud, esa figura de paciente activo supone una mejora en el tratamiento, seguimiento y prevención de problemas de salud, y es de vital importancia su desarrollo en el segmento de la población mayor. En este sentido, la obtención, el acceso a la información, y sobre todo su comprensión es un elemento clave para el desarrollo de este tipo de figuras.

“Es un poco lo que estamos viendo, lo que estamos intentando hacer, en la atención profesional a los mayores. Funcionar más con un modelo de atención centrado en las personas, en el conocimiento en las personas, en lo que la persona quiere en un momento determinado, y no tanto es que “esto es bueno para las personas mayor en general”. Y cómo se le convence que esto es bueno es para ella. Buscar la manera para que pueda encauzar sus intereses personales en relación a algo que puede ser bueno para ella”(Entrevistas CAPM)

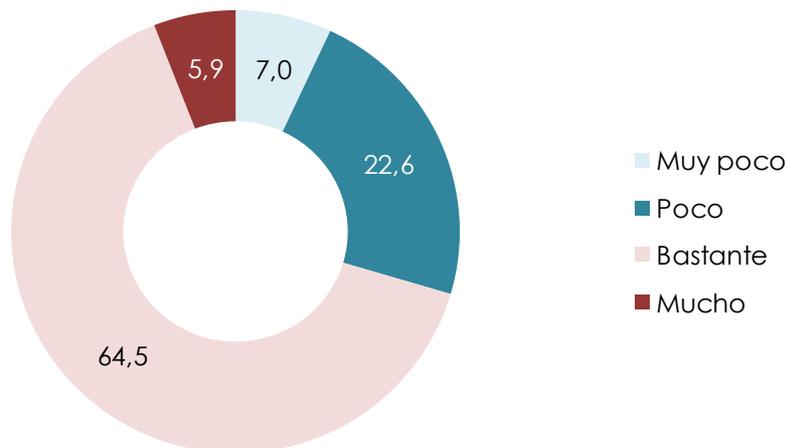
Con este pequeño ejemplo, se quiere introducir este capítulo con un indicador del cuestionario que reflexiona sobre **si las personas mayores salmantinas consideran que disponen de suficiente información acerca de cuestiones de salud y, sobre todo, si esta les resulta accesible a nivel general.**

Al respecto, la sensación de la población mayor es que disponen de una información suficientemente accesible, ya que, tal y como se aprecia en el gráfico siguiente, **la mayor parte de las personas mayores de Salamanca, hasta un 70% aproximadamente, indican que cuentan con bastante o mucha información accesible sobre cuestiones relacionadas con la salud.**

Es un alto porcentaje teniendo en cuenta que es el colectivo que en mayor medida usa los servicios de salud, y que en ocasiones debe desarrollar conocimientos para ejercer de forma adecuada un tratamiento, un seguimiento o simplemente utilizar los servicios administrativos de los centros sanitarios de forma frecuente y habitual.

Por otro lado, aproximadamente un 30% de la población refleja que esta información sobre salud es poco o muy poco accesible, con lo que tres de cada 10 personas mayores de la ciudad pueden desarrollar procesos de exclusión dentro del entorno sanitarios.

Gráfico 10.1. Información sobre salud que dispone es suficientemente accesible



Recursos servicios sociales y de salud

Además de la existencia de información accesible, es necesario valorar la amigabilidad de una ciudad en función de la percepción existente en relación a la **posibilidad de acceder a ayudas y prestaciones relacionadas con los servicios sociales y de salud en la ciudad**, bien sean estos servicios de titularidad municipal o no. Igualmente, la existencia de un tejido razonablemente extenso de este tipo de servicios es algo que preocupa a las personas mayores de la ciudad, y por tanto es necesario conocer su opinión para tomar las medidas más oportunas al respecto.

Con respecto a la cuestión económica, es evidente que existen situaciones de dependencia, de deterioro de estados de salud y otros condicionantes que afectan de diferente medida a las personas mayores y sus familiares. Es en esas situaciones donde la capacidad de acceso a ayudas es más necesaria y por tanto más valorable para perseguir el objetivo principal de cualquier administración: el aumento de la calidad de vida de las personas mayores.

“Debemos ser especialmente sensibles a las necesidades específicas, peculiares de la población como grupo. Que hay muchas personas que pueden seguir haciendo una vida con muchas posibilidades y que hay otras a las que el apoyo que hay que prestar es mucho mayor” (Entrevistas CAPM)

En esta cuestión hay una evidente diversidad de opiniones, que lógicamente vienen en gran parte determinadas por la situación personal de cada individuo; de este modo, mientras que un 45% de la población objetivo de este trabajo considera que existen bastantes ayudas económicas por parte de los servicios sociales y de salud, existe un porcentaje también elevado, de un 40%, que considera que estas ayudas son pocas.

Además, si a este último porcentaje se le añade el 11,8% de personas que indica que este tipo de ayudas son muy pocas, se obtiene que casi **un 52% del conjunto de personas mayores de la ciudad no está demasiado conforme con las ayudas para el acceso de los/las mayores a los servicios sociales y de salud.**

Tabla 10.1. Valoración de las ayudas y de la existencia de servicios sociales y de salud

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Hay ayudas y prestaciones económicas para el acceso de pers.mayores a los servicios sociales/salud	11,8	40,1	45,2	2,9	100
Hay suficientes servicios sociales y de salud para personas mayores	20,0	54,5	24,3	1,2	100

En la tabla anterior, también se pueden observar los datos relacionados con la percepción que tienen las personas mayores con respecto al tejido de **servicios sociales y sanitarios con los que cuenta la ciudad.** En este caso, parece que existe un mayor consenso en lo que se refiere a la percepción de insuficiencia de los mismos.

Concretamente, el grupo más frecuente es el compuesto por las personas mayores que creen que hay pocos servicios sociales y de salud en la ciudad, suponiendo el 54,5% del total. Además, existe un importante 20% de población que es todavía más crítica con esta cuestión y considera que hay muy pocos servicios de este tipo.

Por tanto, en este caso, tres cuartas partes de la población mayor de Salamanca **no se encuentra conforme con el tejido de servicios sanitarios y de salud de la ciudad**, no considerando suficientes los existentes para dar cabida a todas las necesidades requeridas por parte de este conjunto de población tan amplio.

En cambio, con una opinión positiva, en el grado menos potente, en este caso se sitúa el otro cuarto de población, hasta un 24,3%, que son quienes consideran que la ciudad cuenta actualmente con bastantes servicios sociales y de salud, siendo residual el número de personas que indica que hay muchos servicios de este tipo.

“Lo que se hace a día de hoy no es suficiente, se da mucho en temas de ayuda a domicilio, por parte del Ayuntamiento esos programas de ayuda a domicilio son un acierto, llegan a mucha gente, pero son todavía insuficiente. Y muchas dificultades que tienen las personas mayores, que ya no son autónomas, para acceder a residencias de mayores” (Entrevistas CAPM)

“Cada vez hay más actividades para ello, pero ellos no siempre se enteran. Tampoco hay una fácil accesibilidad, pensamos en gente que está bien que puede ir por su cuenta, falta temas de acompañamiento, y falta mucho transporte adaptado y faltan más agentes, más personas, que puedan estar prestando lo que son servicios adecuados – servicios intermedios. Estamos con la gente autónoma o con la gente dependiente, por tanto, tenemos un perfil de personas que empiezan a tener problemas, pero no tenemos esa serie de servicios intermedio” (Entrevistas CAPM)

Valoración servicios sociales y de salud

Una vez conocida la opinión de la población con respecto a la suficiencia de un tejido adecuado de servicios sociales y de salud, el siguiente paso es conocer cuál es la valoración que la población mayor hace de los servicios de este tipo existentes en Salamanca.

Esta cuestión se abordará desde una triple perspectiva que implica una **valoración de las instalaciones y su accesibilidad (1)** para personas con discapacidad; otra sobre **la calidad general de este tipo de servicios (2)** y finalmente **la información que hay generada en relación a las posibilidades de trabajo y colaboración que estos servicios ofrecen (3)** a la población mayor de la ciudad.

Un primer análisis lleva a indicar que en relación a las instalaciones (1) y la calidad de los servicios (2) existe una opinión bastante positiva y muy similar en ambos casos, mientras que es en la cuestión informativa (3) en la que se encuentran opiniones más desfavorables por parte la población mayor de la ciudad de Salamanca.

De este modo, **casi dos de cada tres personas mayores destacan que las instalaciones de los servicios sociales y de salud son bastante accesibles** para ellas y para las personas con discapacidad en particular, mientras que aproximadamente un 31% no tienen esta misma opinión y creen que son poco o muy poco accesibles desde un punto de vista general.

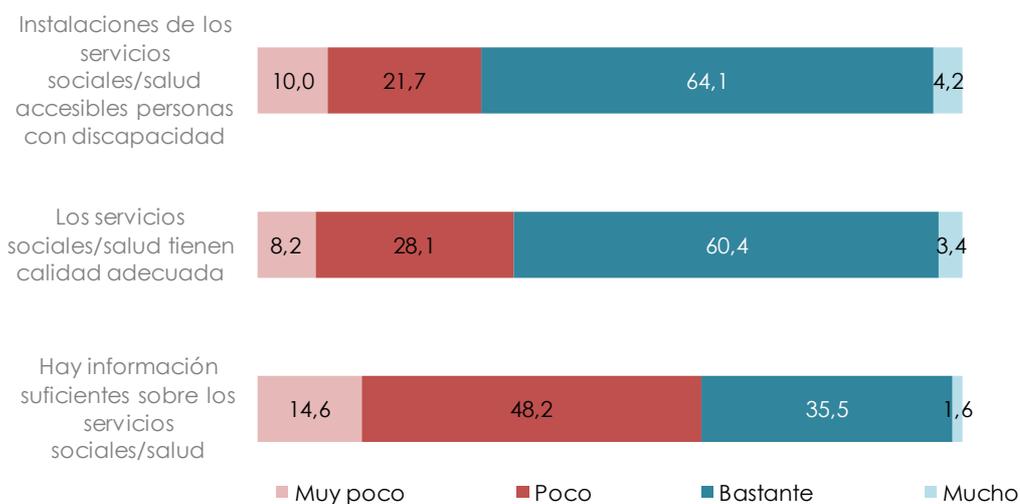
Como se mencionaba, el siguiente indicador muestra una estructura parecida, aunque en algunos puntos es menos amigable. El grueso de la distribución está formado por **las personas que creen que los servicios de salud y sociales tienen bastante buena calidad en nuestra ciudad, concretamente son de esta opinión un 60% del total y, además, hasta un 3,4% opina que tienen mucha calidad, con lo que el porcentaje agrupado positivo se acerca a los dos tercios del total.**

En el ámbito menos amigable, destaca el 28,1% de personas que tienen una opinión más reticente con la calidad general de los servicios sociales y de salud, a los que hay que sumar el 8,2% de personas que no consideran que este tipo de tejido social tenga buena calidad.

Por tanto, hasta este punto, teniendo en cuenta la valoración de estos dos indicadores, **se puede decir que la población mayor considera bastante adecuados los servicios sociales de los que disponen en la ciudad**, en cambio tal y como se señalaba en líneas previas, la opinión general de satisfacción se reduce ostensiblemente al estudiar el punto de vista que las personas mayores tiene con respecto a la suficiencia de información existente sobre todas las opciones que este tipo de lugares ofrecen.

Y es en este caso cuando la distribución muestra que el grueso de la población cree que hay poca información al respecto, donde se sitúa el 48,2% del total. Además, hay un considerable porcentaje de mayores que todavía cree que la información de este tipo es más escasa, llegando hasta un preocupante 14,6%. Es decir, **se puede considerar que más de un 62% de la población no cree tener la suficiente información sobre diversos aspectos de los servicios de salud y sociales de la ciudad**, lo que es un hecho preocupante, ya que numerosas personas pueden estar obviando recursos existentes por diferentes motivos y que podrían serles de mucha utilidad en situaciones presentes y futuras.

Gráfico 10.2. Valoración instalaciones, calidad e información de los servicios sociales y de salud



Y con respecto a la información sobre los servicios sociales hay que tener en cuenta que, en determinados procesos, como los relativos a las ayudas a la dependencia, y otros trámites, entender esta información se torna complejo para las personas mayores.

“Nos llegan muchas preguntas de personas mayores sobre qué tienen que hacer para solicitar una valoración, una vez que se les hace a qué prestación tienen derecho, a qué servicio, pero no se les dice nada más, cómo gestionarlas, hay ayudas que son incompatibles. No consiguen mucha información de cómo gestionar estas cosas. La administración autonómica no tiene la capacidad de llegar a todos los ciudadanos y disponer de esos servicios a nivel local sería fantástico, y hay muchas personas que esto de la valoración de las personas, el reconocimiento del grado, cómo se traduce, ... se pierden en este maremágnum. Muchas veces se les conceden determinadas prestaciones que no responden a sus intereses” (Entrevistas CAPM)

Profesionales de los servicios sociales y de salud

Una de las dimensiones por las que sin duda las personas mayores han expresado su opinión al respecto de la calidad del sistema de servicios sociales y de salud, es la concerniente al trabajo del personal asignado a estos servicios.

El frecuente uso que se realiza por parte de las personas mayores en general, de este tipo de servicios, hace que la importancia del trato de los/las profesionales de los mismos sea un aspecto fundamental a la hora de definir

un estado de amigabilidad adecuado. Que sientan profesionalidad es una cuestión difícil de estudiar y que normalmente genera un amplio consenso positivo, sin embargo, a esa profesionalidad, las personas mayores quieren añadir para obtener un servicio de calidad y útil para sus necesidades, cuestiones cruciales como son el trato y la forma de comunicación que se dan estos servicios básicos.

Con respecto al trato recibido en estos centros, se ha valorado si se adecuaba a unos niveles estándares apropiados de respeto y de sensibilidad. Actitudes que han sido consideradas por las personas mayores como unas de las más importantes para el entorno del que se está hablando, en el que en numerosas ocasiones se tratan aspectos y cuestiones de una importancia muy elevada para las personas mayores.

En este sentido, el gráfico 10.3 aporta una información visual que deja clara el sentir general de la población al respecto. Así, **una mayoría de personas indica que la sensibilidad y el respeto con el que son tratados por el personal de los servicios sociales y de salud es bastante adecuado**, llegando a suponer el 68,5% del total de personas mayores encuestadas. Además, un considerable 11% se sitúa en la categoría más positiva del indicador y creen que el trato por lo que se refiere al respeto es muy adecuado. Por tanto, **casi ocho de cada diez personas tiene una opinión favorable** al respecto de esta cuestión, y simplemente hay que destacar que es muy bajo el porcentaje de personas que creen que el trato es muy poco adecuado y un 17% que agrupa a las personas que opinan que la sensibilidad y el respeto ofrecido por los y las profesionales de los servicios sociales y de salud es poco adecuado.

“En los servicios más institucionales, más sociales, sanitarios, pues yo creo que de nuevo se necesita formación. Por ejemplo, el tema de cuidadores, que no es que no lo quieran hacer bien, pero a veces hay falta de tiempo, estás tan excesivamente centrado en la prestación del servicio y estar orientado a la prestación del servicio, más que al trato humano, más que a la consideración de la persona como tal. Hay un tema de personalizar más los servicios, de percibir a la persona mayor más desde la situación del tú eres tú, del usted es usted, con su biografía, con sus peculiaridades, con su forma de ser y entonces generar un acercamiento más humano, igual es lo que nos falta todavía un poco, es lo que es alguno de los servicios” (Entrevistas CAPM)

Gráfico 10.3. Personal de los servicios sociales y de salud trata a las personas mayores con respeto y sensibilidad

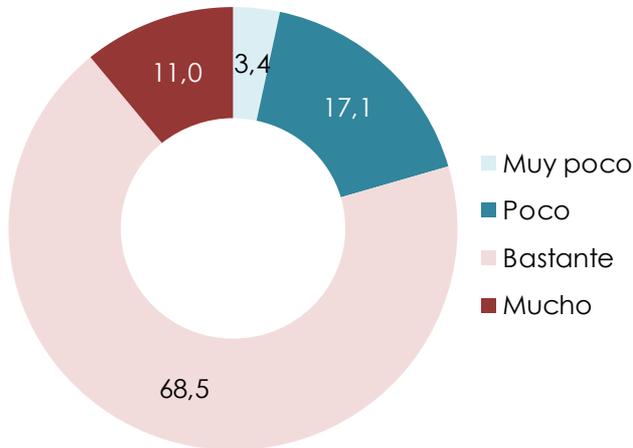
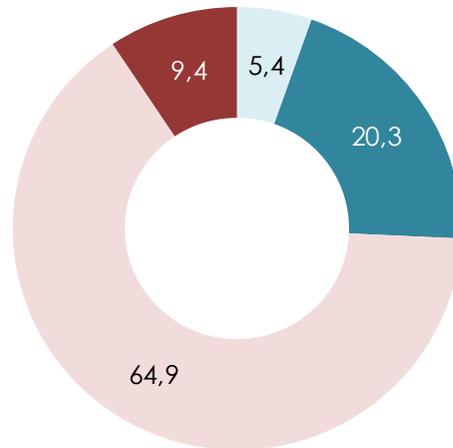


Gráfico 10.4. El personal de los servicios sociales y de salud sabe cómo comunicarse con las personas mayores



Por otro lado, no cabe duda que el papel comunicativo de las personas que trabajan en estos servicios tiene que adaptarse y ser adecuado para hacer que la información que sea necesaria transmitir sea efectiva y llegue en condiciones aceptables para las personas mayores.

En este caso, nuevamente la opinión al respecto de si el personal tiene capacidad de comunicarse con las personas mayores es bastante positiva. Tanto es así, **que tres cuartas partes de la población mayor indican que esta comunicación se realiza bastante o muy adecuadamente**, frente al 25% de personas que no tienen una opinión negativa al respecto.

“En salud en Salamanca no estamos mal” (Grupos CAPM)

“Los médicos son excelentes te tratan muy bien” (Grupos CAPM)

“Los especialistas son maravillosos” (Grupos CAPM)

Servicios de salud específicos

Si bien en anteriores apartados se ha tratado la valoración de aspectos genéricos de los servicios y profesionales de los centros de salud y servicios sociales, es momento de concretar la capacidad de acceso y de influencia de algunos de ellos para la población mayor de la ciudad.

Con respecto a la **ayuda a domicilio**, servicio fundamental para numerosas personas, los/las mayores de Salamanca en general no creen que llegue de

forma adecuada a todas las personas que son susceptibles de necesitarlo, si bien es un servicio que está bien valorado por la función que cumple.

Un 42,5% de población opina que se da una falta de conocimiento de las prestaciones que lo integran.

En el mismo sentido en relación a la Tele- asistencia:

“Sobre la teleasistencia, fenomenal, un día mi familiar se mareó, y tiene la teleasistencia del Ayuntamiento”(Grupos CAPM)

“Los servicios municipales de salud funcionan muy bien”(Grupos CAPM)

Tabla 10.2. Percepción sobre la cobertura del servicio

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Total
Ayuda a domicilio	28,9	42,5	25,2	3,4	100
Servicios de acompañamiento	28,5	47,5	20,8	3,2	100
Teleasistencia	25,3	36,9	33,0	4,9	100
Centro de Día	25,7	42,9	26,4	5,0	100

“Tardan mucho en llegar (las ayudas), y es escaso, tres horas a la semana como mucho, Y necesitaría más. Y es que esa hora que te dan te cuenta desde donde sale de casa de otra. Entonces en la casa que vas estás 45 minutos como mucho, entre que entran se cambian y ha pasado el tiempo”
(Grupos CAPM)

“Ahora una hora solo, una hora que se convierte en tres cuartos (ayuda a domicilio)” (Grupos CAPM)

Por su parte, los centros de día, que han ido evolucionando en los últimos años incorporando más servicios, así como ampliando cada vez más su cobertura,

siguen teniendo una valoración por parte de las personas mayores como servicios segregados, es decir, destinados a personas con muchas dificultades y no como servicios con un carácter también más genérico de salud con cabida para todas las personas independientemente de la intensidad de su situación actual.

“Los centros de día están pensados para personas que están muy deterioradas” (Entrevistas CAPM)

“El tema de los centros de día lo ven como necesario, pero lo ven como muy orientado hacia personas que están muy deterioradas. Sienten que les faltan recursos, que les falta algo ahí. Estructuras intermedias, más posibilidad de que vayan personas que están bien con alguna limitación y bueno pensar en muchas más cosas que conecten con su vida, con su biografía, que conecten con gustos” (Entrevistas CAPM)

Residencias para personas mayores

Una cuestión que preocupa de manera clara a las personas mayores es la situación, la capacidad de acceso y otras cuestiones centradas en las residencias para personas mayores. Sin duda se trata de un tema polémico en el que existen numerosas opiniones y diferentes perspectivas argumentales según la persona.

En cualquier caso, es interesante observar que, en la mayor parte de los casos, las personas mayores no están de acuerdo, o no tienen en perspectiva recurrir a este tipo de servicios, al menos siempre que los puedan evitar, lo que obliga a pensar que el sistema y el tejido de residencias no es el que desearían las personas que, con mayor probabilidad, en el sentido temporal, podrían acudir a ellas como recurso:

“Y las residencias, hablando humanamente no me gustan. Si eres mayor allí eres más mayor aún” (Grupos CAPM)

“Las propias familias lo ven como con muchos elementos de culpa, muchas familias dejan a su mayor en una residencia porque no pueden hacerlo de otra manera, pero se sienten culpables, el mayor no quiere estar allí, el ambiente le resulta hostil, hay gente deteriorada” (Entrevistas CAPM)

“La residencia está bien, pero las personas mayores las tienen desterradas de su vida como un recurso, indeseables, residencia “no gracias”. Cualquier cosa mejor que la residencia, están quedando para personas muy deterioradas” (Entrevistas CAPM)

“A veces, los hijos son los que toman las decisiones sobre ingresar a los mayores en residencias, hay algunos que quieren ir, pero la mayoría quieren quedarse en su entorno, haciendo lo que quieran, siendo libres” (Grupos CAPM)

En cualquier caso, es evidente que es un recurso que actualmente, aunque se están generando alternativas, es el más habitual como opción residencial para las personas mayores con dependencia o cuyos familiares no tienen posibilidad de ofrecerles un cuidado adecuado. Esas alternativas, de las que algunas personas tienen constancia y que son vistas con una gran expectativa, son por ejemplos las viviendas autónomas, en las que se reciben cuidados externos, pero se mantiene un margen de autonomía muy importante.

“En otra ciudad sí que conozco algo que son como apartamentos, que tienen zonas comunes, puedes ir a comer al comedor, o hacerte la comida en casa, y me han dicho que eso está bien”(Grupos CAPM)

“Yo en televisión vi un día, en planta baja, muy bonitos, y había matrimonios, personas solas, y les atendían en todo, y vivían como en una casita para ellos, independientemente”(Grupos CAPM)

“Sería fabuloso, antes que una residencia, yo una residencia no la quiero”(Grupos CAPM)

Por tanto, a medida que estas alternativas crezcan, las residencias deberían centrarse en diversos colectivos con mayores necesidades, aunque actualmente está claro que conviven en ellas personas con total autonomía, con personas que requieren de grandes cuidados y apoyos, de ahí que sea interesante observar la opinión, a través de ciertos indicadores, de las personas mayores al respecto de este servicio.

En primer lugar, las personas mayores de la ciudad de Salamanca, **creen mayoritariamente que la información sobre las residencias de la ciudad no es suficiente ni del todo accesible**, tanto es así que la media obtenida de todos los resultados se sitúa en 1,86, dentro de una escala que oscila desde el 1, en el que se situarían las personas que creen que la información sobre las residencias es muy poco adecuada, y el 4 en el que se encontrarían las personas que creen que la información sobre este tipo de servicios es muy adecuada y accesible.

Por tanto, ese 1,86 indica que a nivel general el conjunto de personas mayores, ni siquiera cree que sea poca la información recibida sobre este tema, sino que es incluso menor.

Esta opinión de desaprobación es todavía más intensa si se observan los datos obtenidos sobre **el precio de las residencias** y su consideración como más o menos asequible. En este caso, **la media sobre la misma escala se sitúa en 1,43**. Con lo que prácticamente la totalidad de personas considera que los

precios de las residencias, que tan útiles y necesarias son para numerosas personas mayores, no son nada asequibles actualmente.

“Con 600 euros de pensión no tiene para nada” (Grupos CAPM)

“Las residencias son de mucho dinero”(Grupos CAPM)

“He tenido familiares en residencia, y como no pagues una buena residencia, nada de nada. No en cuanto a la habitación, sino en cuanto a personal para que atiendan a personas mayores. Como no lo pagues, no vale ninguna para nada”(Grupos CAPM)

“1500 euros en término medio”(Grupos CAPM)

“En otra estaba una pareja, y les cobraban 1.800 euros a cada uno”(Grupos CAPM)

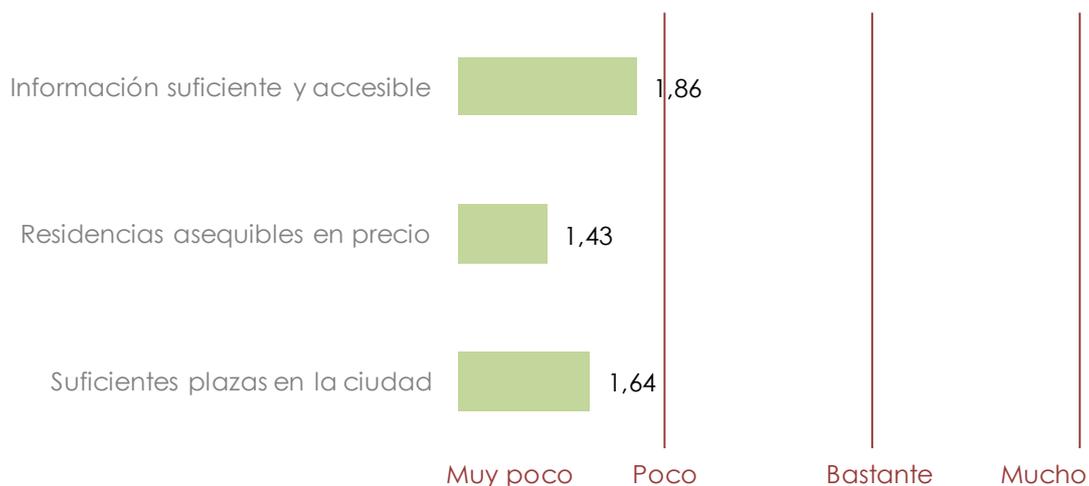
“Que sea acorde a lo poco que cobramos”(Grupos CAPM)

“Por desgracia he tenido a mi marido quince años con Alzheimer y me conozco mucho el tema de las residencias. Y en casa ya era imposible, y he tenido que pagar 2000 euros todos los meses y no teníamos ni dinero para pagarlo, y no había ni ayudas ni nada de nada”(Grupos CAPM)

“Hay otra más baratas, pero te tiras años hasta que consigues una plaza”(Grupos CAPM)

“No se recibe ninguna ayuda”(Grupos CAPM)

Gráfico 10.5. Indicadores sobre las residencias en Salamanca



“Hay mucha demanda de residencias, es un negocio, eso a coste de qué, de rebajar muchísimo la ratio de auxiliar por persona, el servicio es muy mejorable y habría que utilizar otros criterios” (Grupos CAPM)

Finalmente, otra cuestión preocupante es que las personas mayores consideran que **no existen suficientes plazas en las residencias de la ciudad**. Concretamente, la media obtenida para esta cuestión es también muy negativa y se sitúa en 1,64 sobre 4, con lo que la mayor parte de las personas considera que hay entre muy pocas o pocas plazas en la ciudad. Lógicamente, las personas estructuran su opinión en función de las posibilidades económicas actuales, y al ser considerados servicios con un coste elevado en función de los ingresos obtenidos, la valoración de plazas se hace en referencia a las de titularidad pública o de gestión mixta, que son en las que las personas mayores ven difícil acceder, por la escasez de las mismas actualmente.

“Si es que no hay residencias públicas, somos muchos mayores”(Grupos CAPM)

“No hay residencias en Salamanca, hay muchas, pero casi todas son privadas. Hay una lista de espera increíble, y son muy caras, te come todo el patrimonio, hay veces que la gente necesita ayuda de la familia para poder pagarlas”(Grupos CAPM)

“Una que yo conozco es maravillosa, pero claro vete allí a pedir una plaza”(Grupos CAPM)

“Las de la Junta hay que tener una puntuación altísima”(Grupos CAPM)

“Estoy en desacuerdo ya que no hay una residencia para cada capacidad económica, que hay categorías, el que pueda bien, y el que no puede hay que poder favorecérselo”(Grupos CAPM)

Generar alternativas en la ciudad

Como se ha comentado anteriormente en el apartado de vivienda, las nuevas construcciones de edificios para personas con dificultades de movilidad que son vistas positivamente, deben ir acompañadas esta estrategia con centros de características similares que contemplen opciones de pisos con apoyos, o incluso, en caso de ser residencia la presencia de las mismas dentro de la ciudad, o buscando otras experiencias como redes de vivienda o unidades residenciales.

“Hay otras alternativas, de pisos comunes, que pagan entre todos asistencia, médicos, etc., pero eso ahora mismo es inaccesible por precio para muchas personas” (Grupos CAPM)

“Una residencia en medio de una ciudad, eso tiene que ser maravilloso”

“Solo hay que ver las residencias de personas mayores, que incluso están fuera de la ciudad y no se produce una integración”(Entrevistas CAPM)

“Más allá del ámbito residencial hay otras iniciativas que pueden tenerse en cuenta, unidades de convivencia de personas mayores que

se acompañan de profesionales, lo ponen en marcha en entornos mucho más normalizados, no tanto en una residencia con un gran número de plazas, más como una vivienda al uso" (Entrevistas CAPM)

"Una red de vivienda donde viven personas mayores con características concretas, con apoyos profesionales concretos, y esa red está interconectada por profesionales y voluntarios que acompañan a esas personas en el día a día, participan en la comunidad, es como una red más natural, promover que la persona siga viviendo en su hogar llevando apoyos al hogar de la persona y a la vez conectando con otras personas que puedan estar en la misma situaciones en el mismo barrio o zona concreta de la ciudad" (Entrevistas CAPM)

Otras situaciones en las que las personas mayores demandan mejoras para aumentar la amigabilidad de la ciudad en cuanto a salud son las siguientes:

- Problemática generalizada sobre las listas de espera

"Cada vez peor, por los recortes" (Grupos CAPM)

"Pero para una operación, pues tienes que esperar mucho" (Grupos CAPM)

"Es que hay mucha lista de espera, tendría que haber más especialistas y no los hay, para mí es eso" (Grupos CAPM)

"Tienen unas listas de espera muy grandes, mi mujer lleva esperando 2 años para una rodilla, y no hay derecho, y sin embargo en la privado en 2 días te lo han solucionado" (Grupos CAPM)

- Necesidad de incorporar servicios de geriatría en los hospitales, así como en los centros y asociaciones de mayores

"Echamos de menos geriatras en los hospitales, esa figura apenas existe, y sería de utilidad" (Grupos CAPM)

- Impulsar conocimiento sobre modelos centrados en la persona y con el cumplimiento de derechos humanos de las personas con discapacidad en las residencias

"Me parece importante señalar el tema de las residencias, hay muchos mayores que viven en residencias, y eso es un tema que hay que explorar porque hay mayores que no están mal, y cuando les llevan a una residencia les limitan mucho las decisiones, ya no decides cuando comes, cuando sales, cuándo te levantas, etc., pero hay que pensar qué se puede hacer por ahí, dentro mismo de las residencias que tienen un funcionamiento en el que no se incluye a las personas en el ritmo de funcionamiento de las residencias" (Grupos CAPM)

“En la tercera edad es la Atención centrada en la persona, y en las residencias puede producir un giro totalmente nuevo a la visión que tenemos de las residencias, como un entorno institucional, un entorno más frío, desconectado de la familia, y la atención centrada en la persona persigue proveer una atención centrada en la persona, y ¿cómo se hace esto? A partir de personas de referencia, profesionales que pueden ser trabajadores de la residencia, miembros de la familia de la persona mayor, que acompañen a la persona junto con un círculo de apoyo en la consecución de un proyecto vital, de una meta valorada, que puede ser de muy diverso tipo” (Entrevistas CAPM)

- Las ayudas a la dependencia siguen siendo un elemento clave de valoración de las familias que precisan de estas ayudas que tardan en llegar, para conseguir los apoyos necesarios y poder hacer frente a los gastos que del cuidado de la persona se requieren:

“La ley de la dependencia está falta, 5 o 6 meses para que te vayan a valorar, y luego una mínima ayuda, es difícil aprovecharla, o es difícil solucionar el problema, todo se queda a medias” (Grupos CAPM)

Si bien, teniendo en cuenta el envejecimiento progresivo de la población y queriendo mejorar los niveles de amigabilidad de las personas mayores, es preciso disponer de información sobre los recursos de salud que se derivan de las situaciones de dependencia para de este modo ir adaptando la política social local a la realidad y como previsión de futuro. Por ello, sería conveniente saber cuántas personas con dependencia hay en la ciudad, qué tipo de servicios reciben, en qué situación están. Llevar a cabo estos estudios puede ir facilitando la implantación de medidas centradas en las personas mayores y con discapacidad en aras de mejorar la calidad de vida de las personas.

Se desconocen datos a nivel local sobre las personas que se encuentran en situación de dependencia, qué grado reconocido tienen, si están recibiendo una prestación económica, una asistencia personal, un servicio u otro. Pero disponer de esos datos sería fundamental para saber, para hacer estudios que nos digan qué ayudas están recibiendo nuestros mayores, en qué se traducen, si van hacia una provisión de servicios residencial o una tendencial pro-comunidad, seguir manteniéndola en su hogar si puede y así lo desea. Disponer de esos datos nos puede ayudar mucho a nivel de planificación de política social, saber qué recursos hacen faltan” (Entrevistas CAPM)

Amigabilidad de los indicadores del área de servicios comunitarios y de salud según variables clasificatorias

Los indicadores relativos a esta área presentan unas valoraciones diferentes si se atiende a las propias necesidades de apoyo que requiera la persona mayor. Así, se ha detectado que el siguiente conjunto de indicadores las personas que tienen limitaciones para la vida diaria no presentan valores tan positivos como las personas que no tienen este tipo de limitaciones.

Así, ofrecen una valoración menor a la amigabilidad en considerar que hay servicios sociales y de salud suficientes para las personas mayores, que tengan una calidad adecuada, que sean accesibles a personas con discapacidad o que sepan cómo comunicarse con ellos.

Tabla 10.3. Indicadores de amigabilidad del área servicios comunitarios y de salud según limitaciones de la persona

Limitaciones vida diaria	Servicios sociales y de salud suficientes para personas mayores	Serv. Soc. y de salud tienen una calidad adecuada	Instalaciones de Serv. Soc. y de salud son accesibles a personas con discapacidad	Los Serv. Soc. y de salud saben cómo comunicarse con las personas mayores	Información sobre salud que usted dispone es accesible
Sí	41,1	56,8	62,1	67,2	62,4
No	53,8	68,1	71,7	77,4	74,0

*El porcentaje indicado agrupa las valoraciones positivas

CAP. 11 -Resumen indicadores de amigabilidad

En este apartado, se pretende identificar de forma visual alguna de las opiniones de menor y mayor amigabilidad que las personas mayores de la ciudad, y el conjunto de personas expertas consultadas, han expresado mediante las diferentes técnicas de investigación utilizadas.

De este modo, el informe de amigabilidad se resume en un cuadro dividido por las principales áreas analíticas y en el que se especifican algunos puntos de vista relevantes sobre cada una de ellas, así como alguna de las medidas de mejora que pueden desarrollarse para impulsar la amigabilidad de la ciudad de Salamanca con las personas mayores y que se plasman de forma más concreta en el siguiente capítulo referido al Plan de Acción de Trienal.

Tabla 11.1. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Espacios al aire libre y edificios

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Propuestas de mejora
	PARQUES -ZONAS VERDES Y BANCOS	<p>Ausencia de espacios verdes y jardines de referencia en determinadas zonas de la ciudad.</p> <p>Escasez de espacios para el descanso (bancos para sentarse) en zonas de gran afluencia de personas.</p> <p>Sensación de peligro por encontrarse con perros sueltos y ausencia de espacios específicos para poder soltarlos.</p> <p>En ocasiones, las personas dueñas de perros no recogen los excrementos de sus mascotas.</p> <p>Falta de urinarios públicos adecuados.</p>	<p>Existencia de un buen número de Parques Biosaludables.</p> <p>Algunos espacios verdes son muy bien valorados por su calidad.</p> <p>Reformas de los diferentes parques y zonas verdes. Se valora positivamente la inversión en este sentido.</p> <p>Creación de nuevas zonas verdes previstas en ciertos programas puestos en marcha por el Ayuntamiento.</p> <p>La seguridad en las zonas verdes es considerada positivamente.</p>	<p>Desarrollar medidas de adecuación de zonas verdes e impulsar la creación de corredores verdes en la ciudad y de zonas verdes identificables como referentes.</p> <p>Creación de espacios en los que los perros puedan estar sueltos y concienciar a los dueños de las responsabilidades y obligaciones que tienen.</p> <p>Instalar nuevos urinarios públicos y mantenerlos adecuadamente.</p>

ACERAS Y CALLES	<p>Algunos pasos de peatones y calles con cierta pendiente deslizan y son peligrosas en días lluviosos o de heladas.</p> <p>Bloqueo de calles, excesiva estrechez de paso para peatones por bloqueos de terrazas, farolas y otros elementos del mobiliario urbano.</p> <p>Es necesario mejorar el cuidado y mantenimiento de las aceras.</p>	<p>Reducción de desniveles y bordillos.</p> <p>El Servicio Salamanca Avisa, 010 es muy bien valorado por eficacia.</p>	<p>Aumentar el número de reformas y acondicionamiento de aceras y calles.</p> <p>Impulsar el uso del Servicio Salamanca Avisa (Teléfono 010)</p>
TRÁFICO Y PEATONALIZACIÓN	<p>Sensación de tráfico excesiva en determinadas zonas de la ciudad.</p> <p>Existe una opinión generalizada que ciertas personas no cumplen con las normas de tráfico y generan situaciones de riesgo.</p> <p>Algunas personas mayores tampoco cumplen las regulaciones básicas de tráfico y es necesario para evitar atropellos y otro tipo de accidentes.</p>	<p>Aumento progresivo de zonas peatonales.</p>	<p>Peatonalización de calles o zonas para permitir llegar al centro por zonas seguras y libres de circulación desde diferentes puntos. (Corredor peatonal amplio).</p> <p>Impulsar medidas para mejorar el respeto a las normas de circulación.</p>
SEMÁFOROS	<p>La regulación de algunos semáforos no permite cruzar la calle de forma pausada y segura a personas con</p>	<p>Buena situación y colocación de buena parte de los mismos.</p> <p>Adecuada visibilidad y es favorable</p>	<p>Aumentar el número de semáforos con contadores de tiempo y señales acústicas.</p>

	<p>dificultades de movilidad.</p> <p>Diversos semáforos que combinan paso a los peatones con paso con precaución (ámbar) para los vehículos son considerados peligrosos</p>	<p>conocer el tiempo que queda para poder cruzar la calzada (regulación por segundos)</p>	<p>Reducir el número de semáforos que generen riesgos a los peatones y mejorar la seguridad de los cruces peatonales.</p>
CARRIL BICI	<p>Los tramos de carril bici que discurren por las aceras generan en las personas mayores dificultades y temores.</p> <p>Creer que se debería ser más estricto con los ciclistas que circulan por las aceras a una velocidad excesiva.</p>	<p>El impulso dado en los últimos años para favorecer la existencia de más tramos de carril bici.</p>	<p>Campañas sobre el uso de los carriles bici y sobre cómo deben circular las bicicletas por la ciudad.</p>
SEGURIDAD PERSONAL	<p>Preocupan los actos vandálicos que se producen en determinadas situaciones y zonas de la ciudad.</p> <p>Ciertas zonas de la ciudad tienen la consideración de ser más inseguras que las zonas del centro.</p> <p>En ocasiones se considera que no existe suficiente policía en las calles.</p>	<p>En general se considera Salamanca como una ciudad en la que no hay excesivos problemas de inseguridad.</p>	<p>Seguir fomentando acciones formativas para aumentar la seguridad personal de las personas mayores.</p> <p>Aumentar el número de policía que patrulla a pie por los barrios</p>
ACCESIBILIDAD	<p>Algunos edificios públicos tienen problemas de accesibilidad.</p>	<p>El espacio peatonal del casco histórico ha mejorado su accesibilidad.</p>	<p>Mejorar la accesibilidad a ciertos edificios públicos y comercios.</p>

Dificultades de accesibilidad en algunos comercios de la ciudad.

Adecuación de las aceras y calles

Tabla 11.2. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Transporte

TRANSPORTE	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Acciones de mejora
	AUTOBUS	<p>En ocasiones, algunos conductores no siguen las pautas adecuadas en relación con el trato a las personas mayores: no bajan la rampa o arrancan sin estar sentados.</p> <p>Ausencia de paradas de autobuses en algunos lugares clave.</p> <p>Ausencia de marquesinas y sitio para resguardarse en algunas paradas de autobús con bastante concurrencia de personas.</p> <p>En ocasiones no se respetan los asientos preferentes para personas mayores.</p>	<p>Valoración positiva del conjunto de elementos que conforman la red de transporte urbano: frecuencia de líneas, precio, etc.</p> <p>El mantenimiento de los autobuses y su modernidad.</p> <p>Existencia de asientos y zonas para personas con movilidad reducida.</p> <p>Aumento de paradas con telepantallas informativas.</p>	<p>Sensibilización con las circunstancias de personas mayores cuando acceden al autobús. (Formación a personal de la empresa concesionaria)</p> <p>Establecer líneas de bus centradas en ocio.</p> <p>Incorporar telepantallas en más lugares de la ciudad.</p> <p>Mejorar la red de marquesinas</p>

	TAXI	Dificultad de acceso de taxis a zona histórica. Alto coste para quien tiene mucha necesidad de uso. Necesidad de mayor taxis adaptados	Visualización y buena ubicación de las paradas. Buen trato profesional Buen funcionamiento del sistema de llamada	Mejorar información de acceso a bonotaxi. Impulsar la existencia de un mayor número de taxis adaptadas.
--	------	--	---	--

Tabla 11.3. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Vivienda

VIVIENDA	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Acciones de mejora
	ACCESIBILIDAD	<p>Necesidad de ascensores en numerosas viviendas.</p> <p>Mejora de rampa en los portales.</p> <p>Viviendas antiguas no adaptadas a dependencia.</p>	<p>Aumento del número de portales y viviendas que se están adaptando.</p> <p>Existencia de ayudas para la instalación de ascensores.</p>	<p>Impulsar la reducción del número viviendas sin ascensor.</p>
	AYUDAS E INFORMACIÓN	<p>Desconocimiento de la existencia de ayudas.</p> <p>Dificultades del día a día que tienen que sortear numerosas personas que viven solas.</p>		<p>Creación de un registro de personas que viven solas.</p>
	OTRAS FORMAS DE VIVIENDA	<p>Desconocimiento de opciones alternativas: viviendas intergeneracionales, centros de convivencia.</p>	<p>Creación de nuevas viviendas para personas con discapacidad.</p>	<p>Impulsar viviendas con apoyos para personas con poca movilidad.</p> <p>Potenciar el servicio Intergeneracional de vivienda.</p>

	REFORMAS	<p>Coste elevado de las reformas.</p> <p>Desconocimiento por parte de las persona mayores de las pautas a seguir por parte de las comunidades de vecinos cuando en el bloque hay una persona con discapacidad con dificultades de movilidad.</p>		Potenciar el servicio de reformas para adaptar la vivienda
	ACCESO A OTRA VIVIENDA	<p>No quieren irse de su entorno.</p> <p>Elevado precio para la adquisición de viviendas.</p>		

Tabla 11.4. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Redes y Apoyo Social

REDES Y APOYO SOCIAL	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Acciones de mejora
	VECINDAD	Cambios en las relaciones vecinales por la rotación de residentes en determinadas comunidades de vecinos. (Estudiantes, turistas).	Se considera a nivel general que el vecindario es una fuente de apoyo muy relevante.	Campañas de sensibilización en las comunidades de vecinos en las que hay personas mayores solas e impulsar redes de apoyo vecinal.
	COMERCIO PROXIMIDAD	Se observa una pérdida de comercios de barrio o de proximidad debido al crecimiento de espacios y centros comerciales.	Cercanía y buen trato en el comercio de proximidad. Existencia de estrategias de apoyo a personas mayores en determinados lugares comerciales. Variedad y accesibilidad a numerosos comercios en la mayor parte de zonas de la ciudad.	Impulsar la creación de Comercios Amigables con las personas mayores.
	FAMILIA	Se están debilitando los lazos familiares directos y cercanos debido a la despoblación y necesidad de salir de la ciudad de la gente joven.	La figura de las personas mayores como ente de apoyo para las familias, en general las personas mayores se sienten valoradas y apoyadas por sus familias.	

INTERGENERACIONAL	<p>Necesidad de potenciar las relaciones intergeneracionales</p> <p>Se considera que las personas jóvenes normalmente ignoran los procesos de envejecimiento.</p> <p>Poco conocimiento de las acciones de carácter intergeneracionales existentes.</p>	<p>En general, las actividades de carácter intergeneracional se consideran positivas y necesarias.</p> <p>Las personas mayores cuentan con un importante bagaje y experiencia que es necesario aprovechar.</p>	<p>Impulsar la colaboración de personas de todas las generaciones en actividades conjuntas.</p> <p>Potenciar programas de mentores intergeneracionales.</p>
OTRAS REDES DE APOYO	<p>Ausencia de espacios de socialización informales en los que establecer conexiones entre personas mayores del barrio (más allá de los centros de participación).</p> <p>Falta de conocimiento y de determinados servicios municipales de apoyo.</p>	<p>Existencia de redes de apoyo jurídico y de orientación municipales que deben potenciarse para aumentar el conocimiento del mismo.</p> <p>En determinadas parroquias hay numerosas actividades y son considerados centros útiles de apoyo y socialización.</p> <p>Se valora positivamente el funcionamiento de los programas interuniversitarios de la experiencia, los cuales tienen mucha demanda de participantes.</p>	<p>Observar la posibilidad de fomentar la existencia de espacios civiles de encuentro y socialización.</p> <p>Aumentar los comedores para personas mayores con el fin de dotar de espacios que impulsen hábitos saludables de alimentación y en los que se generen nuevas redes sociales y de apoyo.</p>

Tabla 11.5. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Participación social y Asociacionismo

PARTICIPACIÓN Y ASOCIACIONISMO	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Acciones de mejora
	ASOCIACIONISMO	<p>Carencia de conocimiento de las distintas asociaciones existentes.</p> <p>Desconocimiento de las acciones de las asociaciones de mayores.</p> <p>En determinados casos se aprecia un bajo aprovechamiento de los recursos de las distintas entidades.</p> <p>Baja capacidad económica de algunas entidades para llevar a cabo sus objetivos.</p>	<p>Alta diversidad de asociaciones de diferentes ámbitos de trabajo.</p> <p>El asociacionismo implica nuevas estrategias de apoyo (p.e. visitas a personas solas, acompañamiento)</p> <p>Disponibilidad de espacios para la participación.</p>	<p>Ofrecer una mejor información sobre las asociaciones y sus servicios.</p> <p>Catálogo de recursos ofrecidos por las asociaciones</p>
	PARTICIPACIÓN Y VOLUNTARIADO	<p>En ocasiones las entidades detectan la necesidad de contar con personas mayores voluntarias y no tienen un conocimiento claro de los recursos que pueden utilizar para captar este tipo de personas voluntarias.</p> <p>Muchas personas mayores no saben</p>	<p>Buena valoración del voluntariado ejercido por personas mayores por parte de las entidades en las que colaboran.</p> <p>Mejora la percepción social de los mayores gracias a su labora de voluntariado.</p>	<p>Impulso de las asociaciones de mayores y voluntariado de mayores.</p> <p>Creación de un sistema para que las asociaciones puedan contactar con personas mayores para realizar voluntariado (Impulsar la labor de la Agencia Municipal de Voluntariado)</p>

		<p>donde acudir para realizar voluntariado.</p>	<p>Aumenta las relaciones intergeneracionales gracias a los programas de voluntariado.</p>	
	<p>OCIO Y TIEMPO LIBRE</p>	<p>Necesidad de más plazas en las actividades de ocio y tiempo libre.</p> <p>Mejorar el acceso de apoyos para acceder a actividades municipales para personas con discapacidad.</p> <p>Se detecta la necesidad de ampliar el catálogo de actividades propuestas.</p> <p>Es importante que los recursos existentes sean conocidos por más personas mayores para favorecer el aumento de la participación en ciertos sectores.</p>	<p>Amplia y numerosa cartera de servicios de actividades enfocadas al ocio y tiempo libre para las personas mayores.</p> <p>Alta participación en las actividades municipales formativas y ocio y tiempo libre destinadas a las personas mayores.</p> <p>Amplia satisfacción con las actividades existentes.</p>	<p>Impulsar los programas deportivos dirigidos a personas mayores.</p> <p>Mejorar los canales de información sobre las actividades que realiza el área de mayores.</p>

Tabla 11.6. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Respeto e Inclusión Social

RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Acciones de mejora
	INCLUSIÓN SOCIAL	<p>Sensación de la existencia de muchas personas que viven solas y en riesgo de exclusión.</p> <p>Desde algunas esferas y en determinados ámbitos, las personas mayores se sienten poco incluidas y poco tenidas en cuenta.</p> <p>Las personas con dificultades de movilidad y en situación de dependencia, así como sus cuidadores/as son consideradas como un colectivo al que hay que prestar mayor atención.</p> <p>Se preocupan por posibles situaciones de trato degradante hacia personas mayores en determinados entornos familiares o sociales.</p>	<p>Existencia de algunas acciones de asociaciones de mayores enfocadas a mejorar la calidad de vida de las personas que viven solas.</p> <p>Existencia de medios municipales de apoyo psicosocial, necesarios para evitar diversas situaciones de dificultad que se dan en la edad adulta.</p>	<p>Enfocar y potenciar el voluntariado para la inclusión social de estas personas que viven solas.</p> <p>Impulsar las acciones de respiro de las personas cuidadoras a personas dependientes.</p> <p>Promover un plan de prevención del maltrato y trato degradante hacia las personas mayores.</p>

RESPECTO	<p>En ocasiones las personas mayores no se consideran valoradas por el resto de grupos de edad.</p> <p>La imagen de las personas mayores, o la que en ocasiones se transmite de ellas es poco respetuosa: como personas que no pueden aportar elementos positivos a la sociedad.</p>	<p>En general, las personas mayores se sienten respetadas por la población de Salamanca.</p> <p>Apoyo a las medidas llevadas a cabo para conocer la labor realizada por las personas mayores y su impacto positivo en la sociedad.</p>	<p>Seguir desarrollando campañas institucionales de apoyo y valoración de las personas mayores.</p>
VOZ	<p>Las personas mayores en ocasiones creen que no cuentan con canales para expresar sus opiniones y que estas sean tenidas en cuenta.</p> <p>Desconocimiento del papel y desarrollo de actividades del Consejo Sectorial Municipal de las Personas Mayores</p>	<p>Las personas mayores quieren expresar sus opiniones, y tal como ha ocurrido con este proyecto, expresan su deseo de nuevas formulas de encuentro para expresar sus ideas sobre la ciudad.</p> <p>Las asociaciones de Salamanca de mayores se establecen como un buen canal de representación.</p>	<p>Promover el conocimiento del papel que desarrollan las personas mayores en los distintos Consejos Sectoriales Municipales, en especial en el de personas mayores.</p>
ADAPTACIONES	<p>Es necesario adaptar el lenguaje institucional clásico hacia uno más comprometido con la metodología de lectura fácil.</p> <p>Ciertas expresiones de la página web deberían modificarse y adaptarse a una mejor inclusión de las personas mayores con discapacidad</p>		<p>Impulsar el lenguaje inclusivo y de lectura fácil por parte del Ayuntamiento de Salamanca.</p>

	DESARROLLO PERSONAL	Pocas iniciativas existentes que promuevan la autodeterminación	Ganas y actitud para seguir desarrollando un proyecto vital de futuro	Promocionar acciones dirigidas a empoderar a las personas mayores
--	---------------------	---	---	---

Tabla 11.7. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Comunicación e Información

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Acciones de mejora
	INFORMACIÓN	<p>No llega a todas las personas.</p> <p>Es necesario diversificar los puntos y los canales en los que se distribuye la información.</p>	<p>La mayor parte de las personas se encuentran informadas correctamente.</p>	<p>Impulsar la presencia del área de mayores en las redes sociales a través de la creación de perfiles en diferentes plataformas.</p>
	ACCESO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	<p>Actualizar los contenidos de la página web del área de mayores.</p> <p>En ocasiones, no es comprensible ni accesible la información y comunicación institucional ofrecida.</p>	<p>A nivel de entidades, se considera que existe una fluida relación y comunicación con el área de mayores del Ayuntamiento de Salamanca.</p>	<p>Impulsar el uso del buzón de quejas y sugerencias del área de mayores del Ayuntamiento de Salamanca.</p> <p>Editar un boletín de mayores, tanto en formato digital como en papel, para fomentar el conocimiento de las cuestiones institucionales y asociativas que afectan a las personas mayores de la ciudad.</p>
	COMUNICACIÓN	<p>Dificultad de acceso a los medios de comunicación digital por parte de algunas personas mayores.</p>	<p>Se valora positivamente los programas que algún medio de comunicación radiofónico emite en</p>	<p>Impulsar un programa destinado a las personas mayores en la radio dirigida por la USAL.</p>

		Ausencia de contenidos específicos en la mayor parte de los medios de comunicación locales.	el que las personas mayores protagonizan el contenido.	Fomentar que los medios de comunicación locales sean amigables con las personas mayores.
	NUEVAS TECNOLOGÍAS	<p>Algunas personas mayores no cuentan con los medios para acceder y utilizar a las nuevas tecnologías, con lo que se amplía la brecha digital.</p> <p>Desconocimiento de los medios puestos a disposición de las personas mayores para aumentar sus competencias digitales.</p> <p>Dificultad por el número de plazas ofertadas de acceder a determinados espacios de formación en nuevas tecnologías.</p>	<p>Buena valoración de la formación en nuevas tecnologías ofertada por el Ayuntamiento.</p> <p>Disponibilidad de espacios con acceso a internet y ordenadores de forma accesible y gratuita.</p>	<p>Aumentar en la medida de lo posible las plazas ofertadas para capacitar en nuevas tecnologías.</p> <p>Fomentar el uso del Aula Libre informática.</p>

Tabla 11.8. Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Servicios Comunitarios y de Salud

SERVICIOS COMUNITARIOS Y DE SALUD	AREA	Aspectos negativos	Aspectos positivos	Acciones de mejora
	RECURSOS DE SALUD	<p>Percepción sobre un carácter asistencialista de determinados servicios de salud frente a servicios más comunitarios.</p> <p>Necesidad de mayor número de geriatras en los centros de salud.</p>	<p>Existencia de un amplio abanico de recursos enfocados a la salud y el envejecimiento activo.</p> <p>Buena valoración de los profesionales que trabajan en el ámbito sanitario.</p>	<p>Continuar desarrollando las medidas que van dotando a la ciudad de más recursos de salud.</p> <p>Sensibilizar sobre estrategias de Atención Centrada en la Persona.</p>
	AYUDAS	<p>Trámites dificultosos para la solicitud de determinadas ayudas.</p> <p>Necesidad de profesionales de referencia que acompañen en estos procesos de solicitud y gestión de ayudas.</p> <p>Ayudas a la dependencia son consideradas como insuficientes.</p>	<p>Valoración positiva de la red de asociaciones de ayuda mutua y su papel.</p> <p>El servicio de teleasistencia está bien valorado en su funcionamiento por las personas mayores.</p>	<p>Establecer mecanismos que reduzcan las dificultades y comprensión en el acceso a las ayudas relativas a salud.</p> <p>Promover servicios paralelos para personas en situación de dependencia.</p> <p>Posibilidad de aumentar el tiempo y cobertura destinada a los usuarios.</p>

INFORMACIÓN Y ESTUDIOS	<p>Las personas mayores desconocen en cierto grado los recursos y servicios que hay en la ciudad sobre salud.</p> <p>Falta de estadísticas sobre dependencia a nivel local.</p>		<p>Promover el conocimiento el conjunto de servicios y de información sobre salud.</p> <p>Generar estadísticas sobre dependencia en la ciudad que permitan prever las necesidades que se requerirán debido al progresivo envejecimiento.</p>
CENTRO DE DÍA	<p>Visión de los centros de Día solo para personas con muchas necesidades.</p>	<p>Cada vez llegan a más gente y ofrecen más servicios.</p>	<p>Continuar impulsando los centros como espacios de referencia "naturales" para el conjunto de la población.</p>
RESIDENCIAS	<p>Precio muy elevado.</p> <p>Escasez de plazas públicas.</p> <p>No es opción deseada por las personas mayores.</p> <p>Necesidad de incorporar una atención centrada en la persona.</p> <p>Último recurso en caso de necesidad extrema por cuidados</p>	<p>Son un recurso que es necesario para determinadas situaciones.</p> <p>Tendencias actuales de cambio normativo en el modelo de atención residencial a las personas mayores, priorizando la autodeterminación de las personas.</p>	<p>Evaluar la posibilidad de solventar las necesidades detectadas frente a la escasez de plazas públicas y el coste elevado de las residencias.</p>

Índice de tablas y gráficos

Cap. 1 CUESTIONES PREVIAS Y METODOLOGÍA

Tabla 1.1	Perfil, número y participantes de los grupos focales	2
Tabla 1.2	Características de los 4 grupos de personas mayores	3
Tabla 1.3	Relación de indicadores recogidos en el cuestionario según área	6
Tabla 1.4	Lugares donde se han realizado las encuestas personales	7
Tabla 1.5	Características de las encuestas recibidas por zona geográfica	9
Tabla 1.6	Características de las encuestas recibidas por zona geográfica	10

Gráfico 1.1	Características de las encuestas recibidas según modalidad de cuestionario	7
Gráfico 1.2	Características de las encuestas recibidas por sexo de la persona	8
Gráfico 1.3	Características de las encuestas recibidas por edad de la persona	9
Gráfico 1.4	Distribución porcentual de la muestra según zona geográfica	10

Cap. 2 ASPECTOS GENERALES DE LA AMIGABILIDAD DE LA CIUDAD DE SALAMANCA CON LAS PERSONAS MAYORES

Tabla 2.1	Valoración de amigabilidad de indicadores relativos a limpieza, ruido, olores y contaminación	12
Tabla 2.2	Valoraciones agrupadas de amigabilidad de indicadores relativos a limpieza, ruido, olores y contaminación según sexo, edad, limitaciones y zona	14

Cap. 3 ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

Tabla 3.1	Valoración parques, zonas verdes y bancos según sexo, edad, limitaciones y zona de residencia	25
Tabla 3.2	Valoración de las aceras y pasos de peatones según sexo, edad, limitaciones y zona de residencia	30
Tabla 3.3	Valoración indicadores sobre seguridad personal	37
Tabla 3.4	Valoración indicadores accesibilidad edificios públicos	38

Gráfico 3.1	Valoración indicadores sobre Parques y zonas verdes de la ciudad	17
Gráfico 3.2	Valoración sobre los bancos para sentarse en la ciudad	21
Gráfico 3.3	Medias de valoración indicadores sobre Parques y zonas	22

	verdes de la ciudad	
Gráfico 3.4	Aceras están bien cuidadas	27
Gráfico 3.5	Aceras están lisas-niveladas	27
Gráfico 3.6	Calles tienen adecuados pasos de peatones	28
Gráfico 3.7	Hay pasos de peatones suficientes	28
Gráfico 3.8	Valoración indicadores tráfico en la ciudad	32
Gráfico 3.9	Valoración indicadores sobre los semáforos	34
Gráfico 3.10	Valoración indicadores del carril bici	36

Cap. 4 TRANSPORTE

Tabla 4.1	Relación de líneas del transporte público urbano en Salamanca	39
Tabla 4.2	Indicadores amigabilidad Taxi	46
Tabla 4.3	Indicadores de amigabilidad del transporte público según sexo, edad y limitaciones de la persona	47
Tabla 4.4	Indicadores de amigabilidad del transporte público según zona de la ciudad	47

Gráfico 4.1	Valoración indicadores del transporte público urbano	44
Gráfico 4.2	Existencia de estacionamiento preferencial personas con discapacidad	46

Cap. 5 VIVIENDA

Tabla 5.1	Valoración sobre la accesibilidad de la vivienda y conocimiento sobre ayudas y reformas	51
Tabla 5.2	Valoración indicadores sobre adaptación y necesidades de la vivienda para personas mayores	53
Tabla 5.3	Indicadores de amigabilidad de la vivienda (I) según sexo, edad y limitaciones de la persona	56
Tabla 5.4	Indicadores de amigabilidad de la vivienda (II) según sexo, edad y limitaciones de la persona	57
Tabla 5.5	Indicadores de amigabilidad con respecto a la seguridad en el barrio en el que vive según zona de residencia	57

Gráfico 5.1	Se siente seguro en el barrio que vive	55
-------------	--	----

Cap. 6 REDES Y APOYO SOCIAL

Tabla 6.1	Indicadores de amigabilidad del área redes y apoyo social según sexo, edad y limitaciones de la persona	67
Gráfico 6.1	Grado de conocimiento con el entorno vecinal y de comercio	61
Gráfico 6.2	Grado de conocimiento e intensidad con el entorno familiar	63
Gráfico 6.3	Medias de valoración sobre el conocimiento y relaciones en el entorno	65

Cap. 7 VOLUNTARIADO, ASOCIACIONISMO Y PARTICIPACIÓN

Tabla 7.1	Valoración sobre las actividades de ocio y tiempo libre	78
Tabla 7.2	Indicadores de amigabilidad del área participación, voluntariado y asociacionismo según sexo, edad y limitaciones de la persona	80
Tabla 7.3	Indicar de amigabilidad por zona sobre si las actividades de ocio están bien ubicadas según zona de la ciudad	80
Gráfico 7.1	Participa en actividades de voluntariado	69
Gráfico 7.2	Participa o es socio de alguna asociación	72
Gráfico 7.3	Les gustaría participar más en la vida de su municipio	74
Gráfico 7.4	Intervienen las asociaciones mayores en actividades cívicas de la ciudad	76
Gráfico 7.5	Cuenta las asociaciones de mayores con suficientes recursos de la Administración Pública	76

Cap. 8 RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

Tabla 8.1	Valoración indicadores inclusión social de las personas mayores	85
Tabla 8.2	Indicadores de amigabilidad del área inclusión social según sexo, edad y limitaciones de la persona (I)	89
Tabla 8.3	Indicadores de amigabilidad del área inclusión social según sexo, edad y limitaciones de la persona (II)	90
Gráfico 8.1	Personas mayores son respetadas en su municipio	83
Gráfico 8.2	Inclusión de las personas mayores en los Servicios Públicos y en eventos	87
Gráfico 8.3	Grado de contacto entre personas de diferentes edades	90

Cap. 9 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Tabla 9.1	Difusión y canales de la información para personas	98
-----------	--	----

	mayores	
Tabla 9.2	Indicadores de amigabilidad del área comunicación e información social según sexo, edad y limitaciones de la persona	102
Gráfico 9.1	Se considera bien informado de lo que ocurre en el municipio	94
Gráfico 9.2	Valoración de indicadores relativos al acceso a Internet de las personas mayores	101

Cap. 10 SERVICIOS COMUNITARIOS Y DE SALUD

Tabla 10.1	Valoración de las ayudas y de la existencia de servicios sociales y de salud	105
Tabla 10.2	Percepción sobre cobertura de Servicio SAS, TAS, Centro D	111
Tabla 10.3	Indicadores de amigabilidad del área servicios comunitarios y de salud según limitaciones de la persona	118
Gráfico 10.1	Información sobre salud que dispone es suficientemente accesible	104
Gráfico 10.2	Valoración instalaciones, calidad e información de los servicios sociales y de salud	108
Gráfico 10.3	Personal de los servicios sociales y de salud trata a las personas mayores con respeto y sensibilidad	110
Gráfico 10.4	El personal de los servicios sociales y de salud sabe como comunicarse con las personas mayores	110
Gráfico 10.5	Indicadores sobre las residencias en Salamanca	114

Cap. 11 RESUMEN INDICADORES DE AMIGABILIDAD

Tabla 11.1	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Espacios al aire libre y edificios	120
Tabla 11.2	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Transporte	124
Tabla 11.3	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Vivienda	126
Tabla 11.4	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Redes y Apoyo Social	128
Tabla 11.5	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Participación social y Asociacionismo	130
Tabla 11.6	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Respeto e Inclusión Social	132
Tabla 11.7	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Comunicación e Información	135
Tabla 11.8	Resumen aspectos amigabilidad de la dimensión Servicios Comunitarios y de Salud	137