

**ALCALÁ DE HENARES**  
**CIUDAD AMIGABLE**  
**CON LAS PERSONAS MAYORES**



ALCALÁ DE HENARES  
CIUDAD AMIGABLE CON  
LAS PERSONAS MAYORES

# **ÍNDICE**

## **INTRODUCCIÓN**

1. Antecedentes
2. Presentación de Alcalá de Henares
3. Definición Ciudades amigas: por qué y fundamentos
4. Descripción del municipio
  - a. Historia y situación Alcalá de Henares
  - b. Urbanismo
  - c. Indicadores demográficos
  - d. Diversidad de la población por barrios: el ejemplo de envejecimiento

## **DESCRIPCIÓN DE ACCIONES DESARROLLADAS EN ALCALÁ DE HENARES**

5. Concejalía personas mayores

## **METODOLOGÍA EMPLEADA**

6. Grupos focales, encuestas telefónicas, análisis fuentes documentales, entrevistas

## **ANÁLISIS CUALITATIVO.**

7. Grupos focales de personas mayores
8. Grupo focal de cuidadores
9. Grupos focales de técnicos municipales
10. Grupo focal de Servicios y ONG
11. Grupo focal técnicos Concejalía personas mayores

## **ANÁLISIS CUANTITATIVO**

12. Encuesta telefónica.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

## **ANEXO**

## **ANTECEDENTES**

En el año 2002 tuvo lugar en Madrid **II Asamblea Mundial sobre Envejecimiento**. En ese momento se acuerda como prioritario establecer medidas para la creación de entornos propicios y favorables para la salud y bienestar de las personas mayores intentando preservar sus capacidades, promover su independencia y favorecer su participación activa, como ciudadanos con plenos derechos.

Tras la celebración del **XVIII Congreso Mundial de Gerontología** de Río de Janeiro en 2006 la Organización Mundial de la Salud (OMS) crea el proyecto mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, para impulsar el diseño y adaptación de infraestructuras y servicios urbanos que favorecen un envejecimiento activo. Cuatro años más tarde crearía la red mundial.

En 2006, con el apoyo de la Agencia Nacional de Salud Pública del Canadá (PHAC), la Organización Mundial de la Salud (OMS) dirigió un estudio en 33 ciudades de 23 países para definir las medidas que ciudades y comunidades podían aplicar para fomentar un envejecimiento activo y, de este modo, adaptarse a las personas mayores. En el estudio se pidió específicamente a personas mayores que describieran ventajas y dificultades que experimentan en ocho esferas de la vida urbana: vivienda, transporte, información y comunicación, espacios y edificios al aire libre, apoyo comunitario y servicios de salud, participación social, participación cívica y empleo y respeto e inclusión social.

En la mayoría de las ciudades se completaron los informes de las personas mayores con datos de grupos focales de cuidadores y proveedores de servicios en los sectores público, privado y de voluntariado.

Los resultados del estudio condujeron al desarrollo de la iniciativa de la OMS, «Ciudades amigables a las personas mayores», y a varias listas de comprobación para esas ciudades que se exponen sucintamente en el documento: *WHO Global age-friendly cities: a guide*.

El planteamiento pronto ganó popularidad y, en respuesta a las demandas de apoyo de ciudades y comunidades, la OMS estableció en 2010 la Red Mundial de Ciudades Amigables a las Personas Mayores.



**WHO Global Network  
for Age-friendly Cities  
and Communities**

## **¿Qué es la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores?**

Es la Red de apoyo y asesoramiento creada por la OMS e integrada por todas las ciudades y pueblos adheridos al proyecto, que tiene como objetivo:

- Establecer relaciones entre las ciudades participantes y entre ellas y la Organización Mundial de la Salud.
- Facilitar el intercambio de información y buenas prácticas, que mejoran las intervenciones en los municipios.
- Proporcionar apoyo técnico y capacitación.

En España, la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores es impulsada y coordinada por el IMSERSO.

## **PRESENTACIÓN DE ALCALÁ DE HENARES**

**Alcalá de Henares** es una ciudad fuertemente comprometida con las personas mayores, tanto es así, que las personas mayores son una de las prioridades de la ciudad.

Desde la Alcaldía, y también desde otros sitios se está trabajando para construir una ciudad que acoja y atienda, que proteja, que otorgue dignidad a las personas mayores.

Fruto de este interés por las personas mayores surge el proyecto **Alcalá Ciudad Amigable con las Personas Mayores**. Aunque no sólo surgió desde el interés por el mayor, sino también por la creencia de que Alcalá debe ser una ciudad participativa, dónde las opiniones de sus habitantes se recojan y se tengan en cuenta.

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

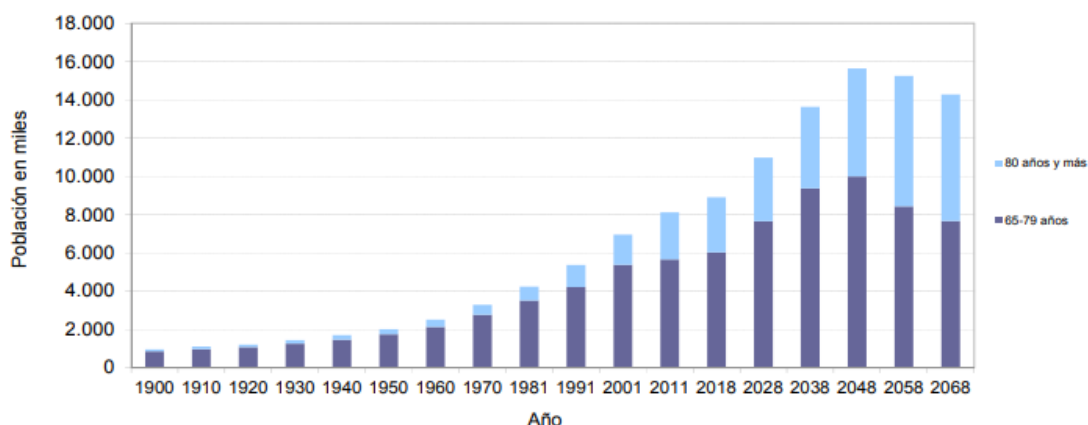
Según datos extraídos del documento: *“Un perfil de las personas mayores en España, 2019 Indicadores estadísticos básicos”*. La pirámide de población de España continúa su proceso de envejecimiento, medido por el aumento de la proporción de personas mayores, las que tienen 65 o más años.

Según los datos estadísticos del Padrón Continuo del Instituto Nacional de Estadística (INE) a 1 de enero de 2018 hay 8.908.151 personas mayores, un 19,1% sobre el total de la población (46.722.980); siguen aumentando, pues, tanto en número como en proporción. (Datos definitivos publicados el 22-1-2019).

La edad media de la población, que es otra forma de medir este proceso, se sitúa en 43,1 años; en 1970 era de 32,7.

Según la proyección del INE (2018-2068), en 2068 podría haber más de 14 millones de personas mayores, 29,4% del total de una población que alcanzaría los 48.531.614 habitantes.

Figura 1.1 Evolución de la población de 65 y más años. España, 1900-2068



\* De 1900 a 2018 los datos son reales; de 2028 a 2068 se trata de proyecciones.

Fuente: INE:1900-2011: Censos de Población y vivienda. 2018: Estadística del Padrón Continuo a 1 de enero de 2018. Consulta enero 2019; 2028-2068: Proyecciones de población. Consulta en enero 2019

Una **Ciudad Amigable con las Personas Mayores** es un entorno urbano integrador y accesible que fomenta un envejecimiento activo (Organización Mundial de la Salud 2007).

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

Una comunidad es amigable con las personas mayores cuando:

**Reconoce** su diversidad.

**Protege** a los más vulnerables.

**Promueve** su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria.

**Respet**a sus decisiones y elecciones de estilo de vida.

**Anticipa y responde** con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

Este proyecto pretende aprovechar el potencial de las personas mayores en la vida ciudadana, fomentar la participación comunitaria e introducir cambios en la ciudad para mejorar la calidad de vida de toda la ciudadanía.

Para la elaboración de este estudio de investigación se tomó como modelo el utilizado por las ciudades que, a lo largo del mundo, han participado en el Proyecto de “Ciudades amigables con las personas mayores-Guía del 2007”.

Este modelo se denomina “**Protocolo de Vancouver**” en reconocimiento de la valiosa ayuda proporcionada por el Gobierno de la Columbia Británica; el protocolo fue diseñado cuando la ciudad de Vancouver acogió a los socios participantes en el proyecto.

El propósito de este protocolo era dirigir-guiar a los grupos que quisieran realizar investigaciones similares sirviendo de base para identificar áreas donde actuar. Asimismo, esta estandarización de los procesos e ítems analizados permite comparar los resultados obtenidos en cada ciudad o pueblo, con los de otras ciudades involucradas en proyectos similares. De esta manera, las fortalezas y debilidades de la comunidad vienen definidas por la información proporcionada por las personas mayores y otros grupos de población (cuidadores, servicios, entidades sociales...). Al tiempo que estas personas facilitan los conocimientos necesarios para la elaboración del proyecto, se consigue su implicación como participantes activos en el proceso de desarrollo, desempeñando un papel determinante tanto como fuente de sugerencias y modificaciones pertinentes, como supervisando la ejecución de las posibles mejoras.

**\*Datos extraídos del Protocolo de Vancouver y del Estudio del IMSERSO: “Un perfil de las personas mayores en España, 2019 Indicadores estadísticos básicos”.**

## DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO

### Historia y situación de Alcalá de Henares

#### Época romana

Alcalá ya era una ciudad importante en este periodo, que incluso aparecía en los mapas Romanos y Áreas administrativas de la Península Ibérica.

**Complutum** o como Alcalá fue llamada en esta época, se cree que deriva de *compluvium*, palabra latina que significa *lugar donde converge el agua*, ya que son varios los arroyos que, como el Camarmilla y el Torote, afluyen al Henares.

Cuando en época Visigoda se descubrieron las reliquias de los Santos Niños, el arzobispo de Toledo, ordeno construir una capilla en ese lugar. Esa capilla será el centro del nuevo asentamiento alrededor del cual se desarrollará la actual Alcalá.

#### Época musulmana.

Durante la invasión musulmana la ciudad permaneció en el mismo lugar en el que se encuentra hoy, pero a mediados del siglo IX se construyó una pequeña fortaleza militar próxima al Ecce Homo. La fortaleza es conocida como Qal`at Abd al-Sālam y a ella se desplazaron algunos habitantes buscando protección. Frente a la ermita de Nuestra Señora del Val quedan vestigios que nos recuerdan la existencia de ese castillo, además de restos de asentamiento poblacional junto a él.

#### Edad Media

Durante la reconquista, el arzobispo toledano ocupa Alkal`a Nahar en 1118. En 1126, el rey Alfonso VII dona la villa y su tierra a los arzobispos de Toledo. La intervención de Toledo en Alcalá se dejó sentir en todos los ámbitos de la población:

Gonzalo Petrez crea los estudios de escuelas generales en 1223.

Gil de Albornoz consigue que el rey elabore el ordenamiento de Alcalá, leyes que regirán el Reino de Castilla durante varios siglos.

Pedro Tenorio amplía y reconstruye el recinto fortificado del Palacio Arzobispal, rehace el puente sobre el rio Henares y edifica la Ermita del Val.



Alonso Carillo amplia la extensión de la superficie de la villa.

Todas estas actuaciones llevarán a que Alcalá sea conocida como una de las villas más importantes del Reino de Castilla.

### **S. XVI hasta S.XVIII**

En 1497 asciende a la sede de Toledo el Cardenal Cisneros, el que levanta la catedral de Los Santos Niños, varios conventos y lleva a cabo la fundación de la Universidad Complutense junto a la construcción del colegio Mayor de San Ildefonso, este último siendo su mayor proyecto.

Cisneros también diseñó una ciudad Renacentista. El proyecto de Cisneros concebía el Colegio de San Ildefonso como núcleo del desarrollo urbano. Desde ahí partían la Calle Colegios y la Calle Libreros, donde otros 12 colegios y un hospital para estudiantes fueron construidos.

Esta renovación urbana dio lugar a que más órdenes religiosas se fijaran en esta villa. Por lo tanto, ubicaron más colegios-conventos destinados a los miembros de sus instituciones, lo que llevó a que importantes personalidades vivieran en Alcalá. Como por ejemplo **Miguel de Cervantes**.

Alcalá de Henares recibió el título de la ciudad en 1687. Durante la época de la Ilustración, se construyó la puerta de Madrid derribando la puerta existente hasta entonces.

Se intenta de nuevo, pero sin éxito una construcción de una nueva gran iglesia. Posteriormente, en 1767 con la expulsión de los jesuitas, se lleva a cabo una nueva reforma universitaria. Estos hechos harán que poco a poco la institución vaya perdiendo su carácter funcional.

## **S. XIX a la actualidad.**

El siglo XIX será una época de desastres. A la Guerra por la Independencia (1808-1814) se le une la desamortización y el traslado de la Universidad Complutense a Madrid. Como consecuencia, todos los edificios pertenecientes a la universidad quedaron vacíos o cambiaron su uso, sirviendo muchos como cuarteles.

La Guerra Civil Española (1936-1939) causó estragos a nivel cultural ya que se perdieron grandes tesoros artísticos de la ciudad. Las consecuencias de los desastres continuaron hasta los años setenta, cuando la industrialización de España y Alcalá comenzó. Ello trajo dinero a los habitantes de Alcalá y reavivó la vida social y el desarrollo urbano.

La ley que protegía el patrimonio histórico apareció justo a tiempo y los edificios más importantes de la ciudad, se salvaron de ser derruidos.

A finales de la década de los 90 volvió a crecer un nuevo interés turístico en Alcalá. La Universidad volvió y los edificios más emblemáticos se restauraron y se volvieron a ocupar por la Universidad de Alcalá.

La ciudad de Alcalá tiene una historia milenaria, pero alcanzó su mayor esplendor durante el renacimiento y el siglo de oro español gracias a su universidad, una de las primeras y más importantes de la época. En aquellos tiempos la ciudad se convirtió en lugar de encuentro y de formación de las elites de España y de los países que hoy conocemos como Hispanoamérica.

### **Urbanismo**

Los diferentes barrios de Alcalá de Henares se agrupan en cinco distritos gobernados por sus propias Juntas o sucursales del ayuntamiento.

### **Distrito I o Distrito Centro**

Lo conforman el casco histórico de la ciudad y los barrios que se conformaron a extramuros entre los siglos XIX y XX. En esta zona se encuentran los organismos oficiales de la ciudad, el segundo campus de la Universidad, bibliotecas, archivos y la estación de ferrocarril.

## **Distrito II Reyes Católicos**

Comenzó a construirse en los años cincuenta como la continuación de la Puerta de Madrid y abarca los barrios de Reyes Católicos, Ntra. Señora de Belén y del Pilar, Nueva Alcalá, Rinconada y la urbanización Villa de Alcalá.

Contiene numerosos centros educativos como bibliotecas, institutos, colegios, centros cívicos, un auditorio municipal y tres centros de salud. También se encuentran los yacimientos arqueológicos de Complutum.

## **Distrito III Chorrillo- La Garena**

Se sitúa al noroeste de la ciudad y es el menos poblado. Posee el 70% de los espacios industriales. Su origen se remonta a los años sesenta del siglo pasado con la construcción de los barrios Chorrillo y el Campo del Ángel, debido al constante aumento de población que obligara a levantar la urbanización IVIASA y más tarde, en el Siglo XXI, La Garena.

Este distrito dispone de cuatro colegios públicos, dos institutos, de los que destaca el Instituto Antonio Machado que fue la Universidad Laboral de Alcalá y que actualmente es uno de los centros de secundaria más grandes de la Comunidad de Madrid. El colegio San Ignacio de Loyola de la Compañía de Jesús. Es otro gran complejo arquitectónico de los años cincuenta y en cuyas aulas estudio el Cardenal Bergoglio, actual Papa Francisco.

También en esta área se encuentran varios centros comerciales como el Hipercor y el de La Garena con su torre y la estación de cercanías, finalizada su construcción a finales de 2004.

## **Distrito IV Ensanche-Espartales**

Son los barrios más recientes creados y se ubican al norte de la ciudad durante los últimos 20 años del presente siglo XXI y que aún siguen en plena construcción. El barrio de Espartales que se encuentra dividido por la autopista A-2.

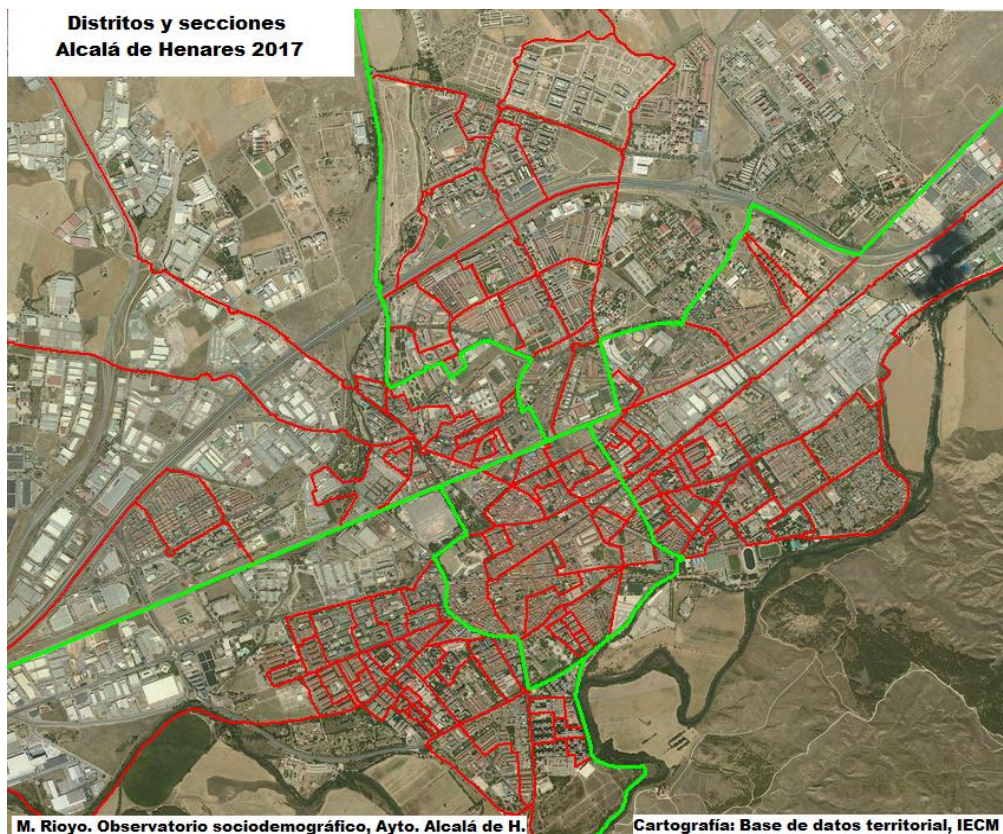
En este distrito se encuentra el centro comercial Alcalá Magna, la actual Plaza de toros, el hospital Príncipe de Asturias, el campus externo de la Universidad, además de otros centros educativos.

## Distrito V- El Val

El segundo más antiguo de la ciudad después del distrito centro, sus primeras construcciones datan de los años cuarenta y ahora contiene la mayoría de las instalaciones deportivas de la ciudad, incluyendo la ciudad deportiva El Val de la cual se encuentra el Estadio Virgen del Val de la Real Sociedad Deportiva Alcalá, el pabellón deportivo del Val y las piscinas municipales.

En esta zona también se encuentra la entrada al parque natural de los Cerros y la ermita de la Virgen del Val que es patrona de la ciudad. La Base Primo de Rivera de la Brigada Paracaidista con sus colonias de viviendas, las zonas de ocio y centros comerciales como el centro comercial El Val, La Dehesa y Cuadernillos.

Por lo último esta zona cuenta con numerosos centros educativos incluyendo el instituto Complutense que con casi un siglo de edad es el más antiguo de Alcalá de Henares.



## Indicadores demográficos

### Ubicación, tamaño y topografía

La ciudad de Alcalá de Henares se encuentra en la Comunidad de Madrid, en el centro de la península Ibérica, a 30 Km. al noreste de Madrid formando parte de su área metropolitana, la mayor conurbación urbana del sur de Europa. La ciudad dispone de buenas comunicaciones: ferroviarias, por carretera y aéreas –está muy cerca del aeropuerto internacional “Adolfo Suarez, Madrid Barajas”- lo que la convierte en un lugar estratégico para las empresas.

El término municipal de Alcalá ocupa 88,11 km<sup>2</sup>, linda con diversos municipios de la Comunidad de Madrid y con la provincia de Guadalajara (Castilla la Mancha). El centro de la ciudad se encuentra a 588 metros sobre el nivel del mar, pero tiene montes que superan los 800 metros, excluyendo los cerros el resto del término municipal se caracteriza por su llanura.

El territorio de Alcalá se extiende por un valle disimétrico formado por el Henares y los cerros situados en la margen izquierda del río; dispone de amplias zonas protegidas por sus valores naturales: parte de sus montes están declarados de utilidad pública, el río goza de especial protección (LIC) y el norte del término lo ocupa una extensa zona especial para protección de las aves (ZEPA).

(1) Fuente: Instituto de estadística de la Comunidad de Madrid (T17M1).

La extensión en 2017, según el Instituto Nacional de Estadística (INE) era de 88,35 km<sup>2</sup>

## Número y densidad de habitantes

Según los datos definitivos del padrón de 2018 la ciudad cuenta con 193.751 habitantes: 94.359 hombres (48,7%) y 99.392 mujeres (51,3%).

Administrativamente Alcalá se divide en cinco distritos con volúmenes de población muy diferentes, el más poblado casi duplica la población del menos poblado. La tabla recoge la distribución por distritos y sexos; el porcentaje de mujeres es mayor en los distritos más envejecidos y menor en los más jóvenes.

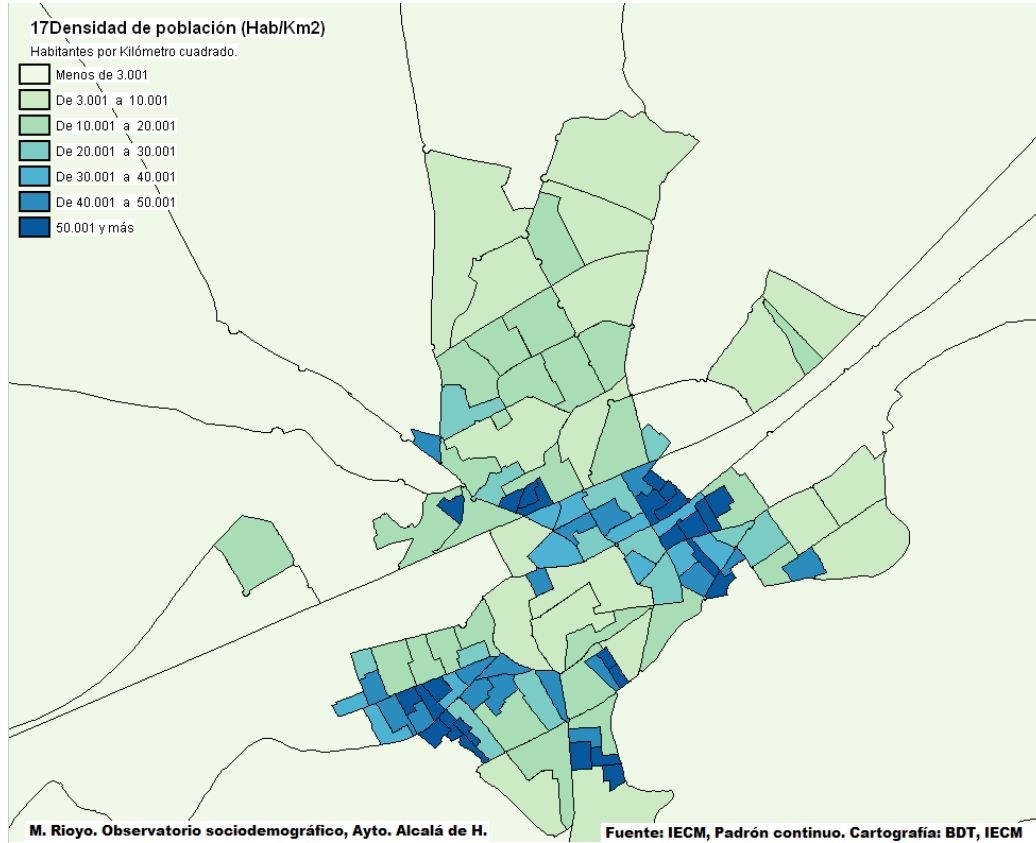
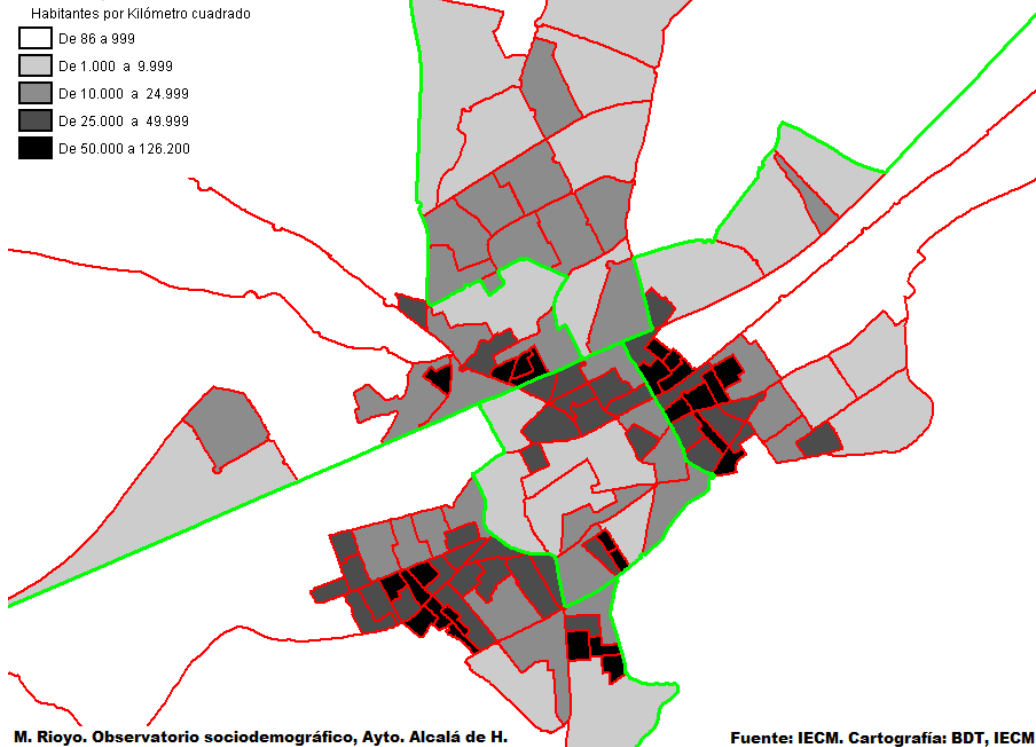
<b>Población de 60 y más años por distritos y sexos. Alcalá de Henares 2018</b>						
<b>Distrito</b>	<b>Total</b>		<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>DTO. I</b>	31.199	16,1	14.685	47,1	16.514	52,9
<b>DTO. II</b>	53.875	27,8	26.457	49,1	27.418	50,9
<b>DTO. III</b>	27.722	14,3	13.617	49,1	14.105	50,9
<b>DTO. IV</b>	36.572	18,9	18.120	49,5	18.452	50,5
<b>DTO. V</b>	44.383	22,9	21.480	48,4	22.903	51,6
<b>Alcalá</b>	<b>193.751</b>	<b>100,0</b>	<b>94.359</b>	<b>48,7</b>	<b>99.392</b>	<b>51,3</b>

Fuente: INE, Padrón continuo

La densidad de Alcalá en 2017 –según el Instituto de estadística de la Comunidad de Madrid (IECM)- era de 2.205,31 personas por km<sup>2</sup>, la menor de los diez municipios más poblados de Madrid, los diez municipios con más de cien mil habitantes.

Los siguientes mapas muestran la densidad de habitantes por secciones censales de 2017. Las secciones de los bordes tienen menos densidad porque son mucho más extensas, su territorio llega hasta los límites del término municipal incluyendo zonas muy poco pobladas: zonas industriales, de campo, monte.... Por su parte, las secciones más densas se encuentran en barrios construidos en los años sesenta y setenta del siglo pasado. En ambos mapas aparecen todas las secciones, pero no todo el término municipal. Las líneas verdes del primer mapa marcan los límites entre distritos.

**Densidad por secciones  
Alcalá 2017**



## Características sociales, étnicas y económicas

La ciudad de Alcalá tiene una historia milenaria, pero alcanzó su mayor esplendor durante el renacimiento y el siglo de oro español gracias a su universidad, una de las primeras y más importantes de la época. En aquellos tiempos la ciudad se convirtió en lugar de encuentro y de formación de las elites de España y de los países que hoy conocemos como Hispanoamérica. Además, Alcalá es mundialmente conocida por ser la ciudad natal de Miguel de Cervantes.

Con el paso de los años, y especialmente en la segunda mitad del siglo XX, la ciudad volvió a pasar por un nuevo periodo de grandes transformaciones, en esta ocasión por su proximidad a Madrid y por los cambios que en aquellos años se estaban produciendo en el área metropolitana madrileña. En los años sesenta y setenta, la ciudad experimentó un rápido crecimiento demográfico y urbanístico, así como un importante incremento del sector industrial. Actualmente, y desde hace décadas, el sector servicios predomina claramente en la ciudad -según estimaciones del INE representa el 80,6% del empleo radicado en la ciudad en 2016- pero el sector industrial continúa teniendo mucha importancia (13,8% del empleo radicado en Alcalá) a pesar de estar sujeto a grandes cambios, han desaparecido las grandes factorías que daban empleo a miles de obreros y han sido sustituidas por otras más pequeñas y con mano de obra más cualificada, a la par que la logística ha ido ganando terreno y siguen registrándose procesos de deslocalización que continúan dando al traste con otras tantas empresas.

A pesar de todos los cambios que la ciudad ha vivido a lo largo de los años, ha sabido conservar su centro histórico prácticamente intacto, algo que sirvió para conseguir en 1998 el reconocimiento de Patrimonio de la Humanidad, lo que ha supuesto un importante impulso para el sector turístico.

La propia dimensión demográfica de la ciudad –Alcalá es la trigésima primera ciudad más poblada de España- favorece la diversidad social y explica que en el mismo territorio convivan situaciones sociales muy distintas. Hay barrios con niveles de renta similares a los de los municipios de mayor renta per cápita de España y otros con situaciones sociales muy precarias. Hay sectores de población muy asentados, con varias generaciones vinculadas al territorio, y otros con una población recién llegada y con altas tasas de movilidad. Hay una ciudad universitaria y zonas en las que el analfabetismo lleva trazas



de convertirse en un problema endémico. Una ciudad con un centro histórico declarado Patrimonio de la Humanidad y barrios de muy escasa calidad urbanística. Zonas con alto valor natural, ecológico y paisajístico y otras degradadas. Barrios demográficamente envejecidos y otros con importante presencia de población infantil. Barrios con altos niveles de participación política y otros en los que la participación no llega al 50%.

Actualmente, en la sociedad y en la demografía complutense hay que destacar dos fenómenos que también se observan a nivel nacional y de la Comunidad de Madrid: la tendencia al envejecimiento de la población y la importante presencia de población extranjera. La longevidad de la población, cada vez más personas llegan a edades avanzadas, además de ser un exponente de calidad de vida, de equidad en el acceso a servicios los sociales, sanitarios..., y del buen funcionamiento de los múltiples aspectos que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de las personas, también anuncia otros retos que antes o después habrá que afrontar para mantener y mejorar el estado de bienestar. Retos que afectan tanto al sistema de pensiones como al de salud; habrá que hacer frente a cuestiones como: el incremento de la población dependiente, el crecimiento de las enfermedades crónicas y de los cuidados de larga duración, la atención a los cuidadores... Por otro lado, las diferencias en la esperanza de vida en función del sexo, seguirán redundando en la feminización de la vejez.

La población extranjera residente en Alcalá se caracteriza por su origen, dos de cada tres (66,2%) son europeos, y casi la mitad (46,7%) son rumanos, datos que contrastan con la composición de la población extranjera de la Comunidad de Madrid: 39,3% europeos y 19,8% rumanos; en cambio, en Alcalá tienen menos peso los procedentes de América – la mayoría de países Iberoamericanos- y los procedentes de Asia, entre los que destaca la importante presencia de la población china. Los africanos están más equilibrados, aunque los magrebíes, que son el colectivo más numeroso de este grupo, tienen menos presencia en Alcalá de la que tienen en la Comunidad de Madrid, mientras que las poblaciones de países subsaharianos como: Nigeria o Senegal... tienen más peso en Alcalá del que tienen en la Comunidad de Madrid.

## Renta media por persona y distritos 2015-2016

La renta media por persona de los distritos de Alcalá presenta importantes diferencias. El distrito con la renta más altas es el IV (13.525€) y el de la renta más baja es el Distrito II (9.076€). La renta media por persona de la ciudad es de 11.267€. Por encima de la media de la ciudad se encuentran los distritos: IV, I y V; el Distrito III tiene una renta algo menor que la ciudad y el Distrito II tiene una renta bastante inferior.

La renta media de la ciudad, y de cuatro de sus cinco distritos, disminuyó de 2015 a 2016. Solo la del Distrito IV aumentó. Las pérdidas también presentan importantes diferencias por distritos. El distrito en el que más disminuyó es el I (346€) y el que menos perdió es el II (44€).

<b>Renta media por persona y distrito.</b>			
<b>Alcalá de Henares 2015 – 2016</b>			
<b>Distrito</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Variación</b>
<b>Alcalá</b>	11.267	11.324	-57
<b>DTO. I</b>	12.027	12.373	-346
<b>DTO. II</b>	9.076	9.120	-44
<b>DTO. III</b>	11.124	11.206	-82
<b>DTO. IV</b>	13.525	13.225	300
<b>DTO. V</b>	11.759	11.904	-145

Fuente: INE, Atlas de distribución de la Renta de los hogares

## Renta media por persona y secciones 2015 – 2016.

La renta media por secciones presenta importantes diferencias en Alcalá. La sección con mayor renta media por persona es la nº 13 del Distrito V (Chalets del Val), con una renta 3,7 veces mayor que la renta de la sección nº 11 del Distrito II (Puerta de Madrid). La primera tiene un nivel de rentas comparable con el algunos de los municipios de mayor renta de España, mientras que la segunda pertenece al grupo de secciones con las rentas más bajas de España.

En Alcalá hay 16 secciones que se encuentran en el grupo de secciones de menor renta media por persona de España. Son secciones con una renta inferior a los 7.841€. Trece de esas secciones se encuentran en el Distrito II, otras dos en el Distrito III y una en el IV. Las secciones de menor renta se encuentran en zonas consolidadas de la ciudad, en barrios construidos en los años sesenta y setenta. Sólo una sección se encuentra en una zona moderna, la nº 15 del Distrito IV (Espartales Sur más una amplia zona de territorio diseminado que incluye el Pico Valsarón). Las quince secciones restantes se encuentran en barrios obreros construidos en los años sesenta y setenta. La mayoría de las mismas están al oeste de la ciudad y al sur de las vías del ferrocarril.

Por otro lado, 24 secciones de Alcalá forman parte del grupo de mayor nivel de rentas de España. Se trata de secciones con renta media por persona superior a 14.461€. Estas secciones se reparten por todos los distritos de la ciudad, aunque no en todos tienen el mismo peso. Cuatro pertenecen al Distrito I, dos al II, tres al III, siete al IV y ocho al V. Tienen más peso al norte del ferrocarril y en las zonas más modernas de la ciudad; 14 de esas 24 secciones se encuentran en zonas de reciente construcción y también 14 se encuentran al norte de las vías del ferrocarril. La mayor parte de las viviendas que se construyeron en los años sesenta y setenta se construyeron en barrios obreros y fueron menos las que, en aquellos tiempos, se destinaron a las clases medias. A pesar de lo cual, la sección con mayor nivel de renta de la ciudad se encuentra en un barrio construido en los setenta. Por otro lado, aunque cuatro de estas secciones pertenecen al Distrito I, sólo una se encuentra en el Centro Histórico.

En la ciudad hay más secciones en el grupo de rentas más altas de España que secciones en el grupo de rentas más bajas. Pero el conjunto de los tres niveles de rentas más bajas –menos de 9.879 €- aglutina más secciones (58) que el conjunto de los tres niveles más altos, las que tienen rentas superiores a 10.923€. En éste grupo hay 52 secciones de Alcalá.

En el interior de cada distrito también se producen importantes diferencias. La menor se registra en el Distrito I y las mayores en los distritos: V y II.

En el Distrito I la sección con mayor renta media por persona (16.135€) es la nº 24 (San Luis), mientras que la de menor renta (8.303€) es una sección colindante con la anterior, la nº 18 (C/ Huertas). La C/ Canovas del Castrillo marca la frontera entre las secciones

con mayor y menor nivel de rentas del distrito, al norte se encuentra la de menos renta media por persona y al sur la de renta más alta. Casi el doble.

En el Distrito II la sección con menor renta media por persona coincide con la de menor renta de la ciudad (5.718€). Es la sección nº 11 (Puerta de Madrid). Mientras que la sección con mayor renta media del Distrito (14.909€) es la nº 31 (Nueva Rinconada). Multiplica por 2,6 la renta de la menor.

La sección con menor renta del Distrito III (7.278€) es la nº 3 (C/ Torrelaguna), y la sección con más renta (16.010€) es la nº 13 (La Garena). Más del doble de diferencia.

En el Distrito IV la sección con mayor renta (16.497€) es la nº3 (Avda. de la Alcarria) y la de menos renta (7.411€) es la nº 15 (Espanales Sur-Pico Valsarón). La primera duplica, y más, los niveles de renta de la segunda.

En el Distrito V las diferencias oscilan entre los 7.948 € de la sección nº 9 (Polideportivo del Val) y los 21.037 € de la sección nº 13 (Chalets del Val). Ésta última también es la sección con mayor renta per cápita de la ciudad, multiplica por 2,6 las rentas de la sección con menor renta del distrito, y por 3,7 la de la sección con menor renta de la ciudad.

<b>Renta media por persona. Municipios de Madrid con más de 100.000 habitantes y Pozuelo de Alarcón 2.015 y 2.016</b>			
<b>Municipio</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Variación 2015 - 2016</b>
<b>Alcalá de Henares</b>	11.267	11.324	-57
<b>Alcobendas</b>	18.118	17.422	696
<b>Alcorcón</b>	11.941	11.919	22
<b>Fuenlabrada</b>	9.509	9.402	107
<b>Getafe</b>	11.811	11.731	80
<b>Leganés</b>	11.211	10.960	251
<b>Madrid</b>	15.717	15.260	457
<b>Móstoles</b>	10.698	10.501	197
<b>Parla</b>	8.611	8.527	84
<b>Torrejón de Ardoz</b>	10.454	10.521	-67
<b>Pozuelo de Alarcón</b>	25.957	23.865	2.092

Fuente: INE, Atlas de distribución de la Renta de los hogares

## Número y proporción de personas mayores

En 2018 Alcalá superó a la Comunidad de Madrid en porcentaje de mayores de 60 años: 23,3% en Alcalá y 23,0% en la Comunidad, un año antes el porcentaje de Alcalá (22,5%) todavía era menor que el de la Comunidad (22,6%). El ritmo de envejecimiento de la población de Alcalá es mayor que el de la Comunidad de Madrid.

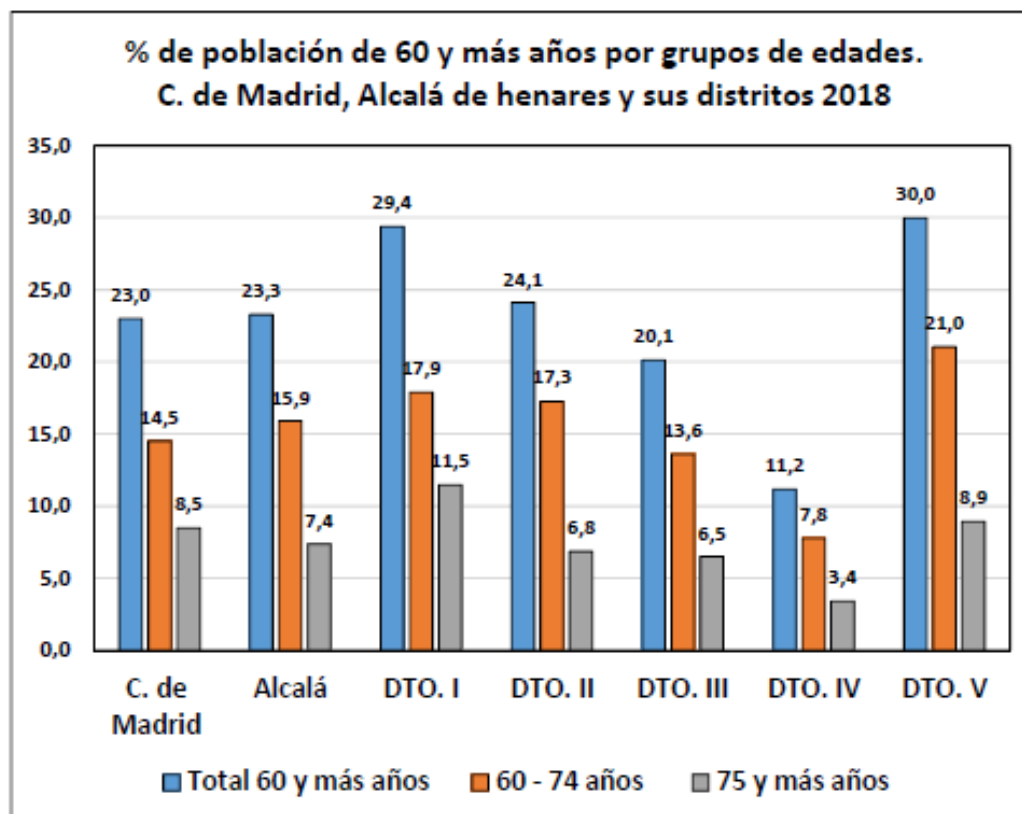
La distribución por edades de los mayores complutenses presenta algunas diferencias respecto a la de la Comunidad de Madrid, los más jóvenes -60 y 74 años- tienen más peso en Alcalá, mientras que los más mayores, los de 75 y más años, tienen más peso en la Comunidad. En Alcalá el grueso de los mayores, más de dos de cada tres, tienen entre 60 y 74 años, dato que se debe tener muy presente a la hora de diseñar las políticas y las actuaciones destinadas a este colectivo, pues la demanda de servicios será diferente de la que realicen los más mayores y las demandas de cuidados y de cuidadores serán menores. Hay que pensar que, actualmente el conjunto de los mayores de Alcalá se caracteriza por estar formado por personas que en su mayoría disfrutarán de buena salud y de una vida social activa, dinámica y participativa. Se debe prestar mucha atención a las políticas de envejecimiento activo.

Por distritos se aprecian diferencias importantes, los mayores de 60 años representan el 30% de la población del Distrito V y el 29,4% de la del Distrito I, mientras que en el Distrito IV representan el 11,2%. Las diferencias también se aprecian en ambos grupos de edades: los de 60 a 74 años y los de 75 y más años, estos últimos tienen más peso relativo en el Distrito I (11,5%). Tres de los cinco distritos de Alcalá tienen porcentajes más elevados que la Comunidad de Madrid.

En 1996 las personas de 65 y más años representaban el 8% de la población de Alcalá, en 2018 representan el 17,2%. La población mayor, y la proporción que representan sobre el total, sigue creciendo y va a seguir haciéndolo, algo que plantea nuevos retos al estado de bienestar, a las políticas de salud, a los servicios sociales, los cuidados a los mayores, las políticas de dependencia y al propio sistema de pensiones.

Población mayor por distritos y grupos de edades. Alcalá de Henares 2018							
	Total	60 y más		60 - 74		75 y más	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
C. de Madrid	6.578.079	1.511.750	23,0	954.218	14,5	557.532	8,5
Alcalá	193.751	45.104	23,3	30.827	15,9	14.277	7,4
DTO. I	31.199	9.160	29,4	5.581	17,9	3.579	11,5
DTO. II	53.875	12.989	24,1	9.299	17,3	3.690	6,8
DTO. III	27.722	5.575	20,1	3.772	13,6	1.803	6,5
DTO. IV	36.572	4.084	11,2	2.842	7,8	1.242	3,4
DTO. V	44.383	13.296	30,0	9.333	21,0	3.963	8,9

Fuente: INE, Padrón continuo



Fuente: INE, Padrón continuo.

## **DESCRIPCIÓN DE ACCIONES DESARROLLADAS EN ALCALÁ DE HENARES**

### **CONCEJALIA PERSONAS MAYORES**

Las personas mayores de 60 años en Alcalá de Henares tienen a su disposición y utilizan con frecuencia los mismos recursos públicos y privados en el ámbito social, de salud, de ocio y entretenimiento, participación social etc., que la población con otras edades menos avanzadas, ya que no están excluidos de los criterios de admisión de prestaciones y servicios que la Ciudad pone a disposición de los vecinos y vecinas.

Es decir, las personas de mayor edad pueden participar de la realización de deportes variados, aunque los centros deportivos no son de uso exclusivo del colectivo de mayores. Pueden participar de las actividades que las Juntas Municipales de Distrito organizan para todas las edades en los 5 distritos de la Ciudad, sin que podamos hablar de una acción positiva a favor de las personas mayores, ya que están pensadas para amplios tramos de edad.

La participación del mayor en actividades de interés general va a depender de la capacidad de adaptación o adecuación de sus características propias a la oferta de los servicios.

De esta forma, si enumeramos los recursos públicos que atienden al colectivo de mayores tendríamos que enumerar todos aquellos que existen en la Ciudad y que forman parte de nuestras necesidades cotidianas, por ejemplo, los 9 centros de Salud de Atención Primaria que recogen la demanda de los pacientes de la Ciudad, Centros de Servicios Sociales Municipales, Centros de Atención a la Familia, Hospital Público de la localidad, etc.

No obstante, las personas mayores disfrutan de algunas prestaciones y servicios en exclusividad por el hecho de tener una edad más avanzada. A nivel Municipal y Autonómico existen centros, recursos y prestaciones diseñados específicamente para adecuarse a las necesidades de las personas de mayor edad, que tienen como finalidad la atención de la autonomía personal o el envejecimiento activo, entre otros.

En el ámbito de la acción social, los Servicios Sociales desarrollan programas específicos para la atención a las personas mayores dependientes proporcionando ayudas de procedencia municipal como autonómica.

En Alcalá de Henares contamos con algunos recursos en exclusividad para las personas mayores. En el siguiente cuadro podemos ver aquellos cuyo acceso está limitado a cumplir con un criterio de edad avanzada.

<b>DISTRIBUCIÓN RECURSOS PARA PERSONAS MAYORES</b>	
RESIDENCIALES CON GESTIÓN PÚBLICA	2
RESIDENCIALES CON GESTIÓN PRIVADA	10
CENTROS DE DÍA GESTIÓN PÚBLICA	2
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES	2
CENTROS MUNICIPALES ENVEJECIMIENTO ACTIVO (OCIO Y ENTRETENIMIENTO)	8
PELUQUERÍAS MUNICIPALES PARA MAYORES	8
CAFETERIAS MUNICIPALES PARA MAYORES	8
ASOCIACIONES DE MAYORES	4
CAUECES DE PARTICIPACIÓN (Junta Directivas Centros Municipales Mayores)	8

<b>TIPO DE GESTIÓN PÚBLICA CENTROS RESIDENCIALES</b>	
GESTIÓN DIRECTA	2
GESTIÓN INDIRECTA	2
CONCERTADAS CON ENTIDADES PRIVADAS	3
CONCERTADAS CON AYUNTAMIENTOS	0
CONTRATADAS DEL PLAN DE VELOCIDAD	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

La ciudad de Alcalá de Henares ha generado a lo largo del tiempo un amplio tejido social. Según datos obtenidos en la Concejalía de Participación Ciudadana en el periodo 2017-2018 constan registradas 540 asociaciones sin ánimo de lucro, algunas de ellas acreditadas de interés público, que trabajaban en diferentes proyectos comunitarios

Sin embargo, en el mundo senior este tejido social es más limitado, pues solo se detectan determinados grupos sociales que puedan dar respuesta a los problemas de las personas mayores, al menos en cuanto al recuento de inscripciones que constan en el Registro Municipal de Asociaciones. Estos son algunos ejemplos:

- AFA Alcalá (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer)
- Viudas de Alcalá
- Asociación Mujeres Progresistas



Asociación Mujeres para el 2000

AUDEMA (Asociación Universitaria de Mayores)

ASALUMA (Asociación de Alumnos/as y Familiares al Cuidado del Mayor y de Personas con Daño Cerebral Adquirido)

Club de Petanca

Agrupación Zarzuela de Alcalá de Henares

Con otra forma de organización no formal encontramos a grupos de voluntarios constituidos por personas mayores que aportan sus conocimientos de forma altruista a las personas mayores de los distintos Centros Municipales de Mayores. Son voluntarios y voluntarias que imparten clases en distintas disciplinas de interés para el colectivo de personas mayores. El Ayuntamiento a través de la Concejalía de Mayores presta un reconocimiento a la labor realizada a través de la celebración de un acto homenaje, un diploma acreditativo y la invitación a un almuerzo compartido.

Los datos que obran en la Concejalía de Mayores respecto a la participación de actividades impartidas por voluntarios visualizan muy bien esta importante acción:

Número de Voluntarios Senior: 53

Talleres impartidos: 24 en diferentes temáticas formativas

Número de participantes 953 repartidos entre los 8 centros municipales de mayores.

Destacar también que los propios Centros Municipales de Mayores en parte se auto gestionan con grupos de voluntarios constituidos como Juntas Directivas que representan a más de 20.000 socios y socias que frecuentan estos Centros y que son elegidos por mayoría electoral cada dos años y cuyo funcionamiento queda regulado en el Reglamento Interno de los Centros Municipales de Mayores. Cada Junta Directiva está constituida por al menos cinco miembros: Presidente/a, Vicepresidente/a, Secretario/a, Tesorero/a y dos vocales.

Otras personas mayores participan de las Asociaciones de Vecinos de sus barrios, pero este dato no está contabilizado como tampoco lo está el número de personas mayores que acuden a los plenos de los distritos o que forman parte de las comisiones de participación que Alcalá tiene en sus barrios.

En general podría decirse que las personas mayores de Alcalá de Henares están incluidas en los cauces de participación, participando de forma heterogénea y poco formalizada.

### **Actividades Senior.**

Las actividades específicas para el colectivo senior están diseñadas para las personas mayores de 60 años y se desarrollan en su gran mayoría en los 8 centros municipales de mayores distribuidos en los distintos distritos de la Ciudad.

¿Qué son los Centros Municipales de Mayores?

Los Centros de mayores son centros de gestión municipal no residenciales destinados a la organización de actividades para la ocupación del tiempo libre y el ocio, la atención educativa, las actividades culturales y el apoyo preventivo de la exclusión social, proponiendo una atención adecuada a las necesidades del colectivo de personas mayores, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

La participación activa en los equipamientos y servicios municipales destinados a personas mayores.

El fomento de la participación comunitaria, con el fin de lograr una dinamización total o parcial del grupo de personas mayores.

La promoción de actividades de carácter preventivo, de salud, de ocio, social, cultural y medio ambiental.

Durante el año 2018 la participación de las personas mayores de 60 años en actividades de los centros municipales alcanzó la cifra de **5.891 participantes**.

### **Prestaciones Sociales Para Las Personas Mayores de Alcalá de Henares.**

Los Servicios Sociales gestionan y valoran en coordinación con la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, las prestaciones correspondientes al Programa de Atención Individual (PIA).

Servicio de Atención a Domicilio

Servicio de Teleasistencia.

Ayudas técnicas de apoyo a la accesibilidad dentro del hogar.

La Concejalía de Acción Social pone en marcha la tarifa social de consumo de agua.

El Gobierno estableció en 2019 un bono social térmico que varía en función de la Comunidad Autónoma de residencia.

Se adjunta programa de actividades socioculturales en ocho centros

**TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LOS TÉCNICOS DE ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL:**  
Centro de mayores: Cervantes y Manuel Azaña, 695 204 275  
Gil de Andrade y Reyes Católicos, 695 204 276  
El Val y María Zambrano, 695 204 273  
Los Pinos y Campo del Ángel, 695 204 274

**HORARIO DE LOS CENTROS DE MAYORES:**  
Mañanas de 10:00 h. a 14:00 h.  
Tardes de 16:00 h. a 20:00 h.

**PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES**  
Enero, Febrero y Marzo 2019

**DIRECCIONES DE LOS CENTROS:**

REYES CATÓLICOS: C/ Gardesía s/n Telf.: 91 883 68 56	EL VAL: C/ Santander, 12 - Telf.: 91 883 64 18
MARÍA ZAMBRANO: C/ Pedro de Lerma s/n Telf.: 91 882 61 19	CERVANTES: C/ Zuloaga s/n Telf.: 91 883 76 48
MANUEL AZAÑA: Plaza Pablo Iglesias s/n Telf.: 91 882 32 94	CAMPO DEL ÁNGEL: C/ Fray Juan Gil, s/n Telf.: 91 882 01 21
GIL DE ANDRADE: C/ Luis Madrona s/n Telf.: 91 883 69 94	LOS PINOS: C/ Chorrillo c/v Padre Soler Telf.: 91 879 85 79
	CONCEJALÍA DE MAYORES: C/ Victoria, 10 Telf.: 91888 33 00 (ext.: 4319, 4337)

**ALCALÁ DE HENARES**  
AYUNTAMIENTO  
www.ayto-alcaldemhenares.es

Área de Mayores

**ALCALÁ DE HENARES**  
AYUNTAMIENTO

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES, TALLERES Y ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

### Enero, Febrero y Marzo 2019

Una vez más tengo el honor de poder realizar la presentación del nuevo Programa de Actividades dirigido a las personas Mayores de nuestra localidad, para el primer trimestre del año 2019.

Para el próximo año aspiramos a seguir trabajando e innovando para lograr el bienestar de este colectivo de veteranos, fomentando un envejecimiento activo y saludable, ofreciendo opciones que promuevan la participación en talleres y otras acciones para la formación y la ocupación del tiempo libre, que contribuyan al desarrollo personal y social.

Para ello es necesario contar con vuestro compromiso y colaboración, logrando así cambiar la imagen actual y reflejar una imagen más real y positiva de las personas mayores.

Que estos días festivos sean motivo de entusiasmo y alegría compartida. Os deseamos, todos los miembros de la Concejalía de Mayores, una ¡¡Feliz Navidad y venturoso Año Nuevo!!

Fdo.: Carlos García Nieto  
Concejal de Mayores

#### VISITAS CULTURALES

##### Enero

- **Visita al Planetario de Madrid.** 29 y 30 de Enero a las 15.30 h. Recinto Ferial.

##### Febrero

- **Visita guiada a la fábrica de chocolates Eureka.** 25 de Enero y 20 de Febrero. Recinto ferial, a las 9,30 h.

- **Visita guiada a Madrid "Sucesos misteriosos y crímenes de Madrid".** 19 y 21 de Febrero. Recinto ferial, a las 9.00 h.

##### Marzo

- **Ruta de Conventos de Alcalá de Henares:** 12 y 13 de Marzo. Plaza de los Santos Niños, a las 10:30 h.

- **Visita guiada a Villanueva de los Infantes y Bodega:** 27 y 28 de Marzo. Recinto ferial a las 7.30 h.

#### CONFERENCIAS

##### Enero

- **Higiene bucal:** 16 de Enero a las 16.30 h. en el C. de M. Reyes Católicos.

- **Derechos de los consumidores:** 12 de Febrero a las 17:00 h. en el centro de mayores El Val.

#### ACTIVIDADES SOCIOCOMUNITARIAS

##### Enero

- **Bailes en línea:** 21 de Enero - 28 de Febrero. Centros de Mayores: Campo del Ángel - Los Pinos - Cervantes - María Zambrano - Reyes Católicos - Manuel Azaña - El Val-Gil de Andrade.

- **Proyecto de aprendizaje y servicio en colaboración con la Concejalía de Participación Ciudadana en los Institutos Cardenal Cisneros.** 11-21-24 de Enero.

#### Febrero

- **Risoterapia:** 1 de Febrero - 28 de Febrero. Centros de Mayores: Campo del Ángel - Los Pinos - Cervantes - María Zambrano - Reyes Católicos - Manuel Azaña - El Val - Gil de Andrade

- **Seminario Alcalá en el Siglo de Oro:** 18 de Febrero - 29 de Marzo. Centros de mayores: Reyes Católicos Los Pinos - Cervantes - El Val.

- **Proyecto de aprendizaje y servicio en colaboración con la Concejalía de Participación Ciudadana en los Institutos Complutense y Las Naves.** 11-22-25-28 de Febrero.

#### Marzo

- **Bingo de Chuches :** 1 de Marzo a las 12.00 h. en el Centro de Mayores Cervantes

- **Baile de carnaval:** 4 de Marzo a las 17.00 h en el Centro de mayores María Zambrano.

- **Proyecto de aprendizaje y servicio en colaboración con la Concejalía de Participación Ciudadana en el Instituto Cardenal Cisneros.** 15 de Marzo.

#### TALLERES DE ACTIVIDADES ANUALES EN TODOS LOS CENTROS DE MAYORES

- Bailes de Salón
- Gimnasia
- Pintura al óleo

- Informática: iniciación y avanzado

- Nuevas tecnologías

- Inglés: iniciación y avanzado

- Teatro

- Relajación

- Memoria

- Cultura

#### Talleres impartidos por voluntarios mayores, socios de los centros:

- Ajedrez

- Bolillos

- Bordados y Vainicas

- Carey

- Club de lectura

- Corte y confección

- Dibujo y pintura

- Fotografía

- Ganchillo

- Guitarra

- Lagartera

- Lana

- Macramé

- Manualidades

- Mimbre

- Patchwork

- Pintura en tela

- Yoga

- Marquetería

- Punto Palestrino

- Sevillanas

- Punto Yugoslavo

- Senderismo

- Swarovski

## Ampliación de acciones realizadas en la Ciudad de Alcalá de Henares

A continuación, se recogen algunas acciones que se han realizado en los últimos años y meses que entendemos amigables con las personas mayores y que no han sido recogidas en el informe técnico municipal sobre actuaciones realizadas desde las distintas áreas o Concejalía.

- Ayudas al alquiler

En los destinatarios de estas ayudas están las personas mayores, tal y como se contempla en el apartado g) "unidades familiares dónde todos los miembros que forman la convivencia sean mayores de 65 años". En el siguiente enlace podremos ver los requisitos y demás características de las ayudas que están dirigidas a toda la Comunidad de Madrid y que la web municipal del Ayuntamiento de Alcalá de Henares divulga a través de un banner específico

[https://www.ayto-alcaladehenares.es/portalAlcala/sede/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_19982\\_1.pdf](https://www.ayto-alcaladehenares.es/portalAlcala/sede/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_19982_1.pdf)

- El Plan Mayor Seguridad, está dirigido a la prevención y mejora de la seguridad de nuestros mayores, tiene definidos como objetivos:
  - Prevenir las principales amenazas detectadas para la seguridad de las personas mayores (maltrato, robos, hurtos, estafas, etc.).
  - Fomentar la confianza de las personas mayores en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
  - Perfeccionar la respuesta policial en su actuación con las personas mayores.

Por tal motivo, la Secretaría de Estado de Seguridad estableció el Plan Mayor Seguridad, siendo implementado por la Policía Nacional y por la Guardia Civil, cada uno en su demarcación territorial de competencia, a través de charlas informativas en centros de día, residencias y otros lugares habilitados tanto de organismos e instituciones públicas como privadas, dirigidas a trasladar a las personas mayores información sobre los riesgos que constituyen una mayor amenaza para su seguridad.

## ANÁLISIS CUALITATIVO

El análisis cualitativo consistió en el desarrollo de 14 grupos focales, tres entrevistas a personas mayores que no pudieron participar en los grupos focales y una entrevista a dos técnicos de la Concejalía del mayor.

Además de esto, se hizo el 18 de diciembre del 2018, una Jornada divulgativa del proyecto en la Plaza de los Santos Niños.



En dicha jornada se estuvieron repartiendo dípticos explicativos del proyecto, ofreciendo información del mismo y recogiendo formularios de personas interesadas en participar.

## COORDINACIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES

### Análisis de los Grupos Focales

Se han convocado un total de **14 grupos focales** entre marzo y octubre del 2019.

Como moderadores de los grupos y asistentes en su desarrollo han participado: Belén Vallejo García, Nohemí Cátedra Julia, Marta Ratia Fernández, Libertad Sánchez Fernández, Luis García Villameriel y Marta Llavona Serrano. Además, ha contribuido a la redacción del diagnóstico Natalia Zuluaga Gómez.

Además de las personas antes citadas, queremos agradecer a Manuel Rioyo Jambrina su contribución al proyecto con la documentación aportada sobre aspectos sociodemográficos para la elaboración del diagnóstico e informe de Alcalá de Henares Ciudad amigable con las personas mayores.

10 de los grupos focales se compusieron por personas mayores, que hicieron un total de 92 personas.

Además se realizaron reuniones con 4 grupos focales de personas profesionales y cuidadores: uno de cuidadores, uno de técnicos del Ayuntamiento, una de proveedores de servicios (técnicos de animación sociocultural, coordinadoras del programa de actividades del Ayuntamiento, trabajadoras del programa de teleasistencia del ayuntamiento, terapeuta ocupacional y psicóloga del programa de acompañamiento) y otro de entidades sociales (Cruz Roja, Caritas, Asociación de viudas de Alcalá, Mujeres progresistas de Alcalá Francisca de Pedraza y AUDEMA).

Las reuniones tuvieron una duración de unas 2 horas y en ellas se plantearon preguntas abiertas para el debate, tales como: ¿Cómo es vivir en Alcalá de Henares para usted, cómo persona mayor?, ¿Cómo es para usted salir de casa a dar un paseo y tomar el aire, hacer recados o realizar visitas?, ¿Cómo es su participación social? Cuénteme acerca de su participación en otras actividades, como actividades educativas, culturales, de ocio, o religiosas/espirituales... cubriendo las 8 áreas que propone la OMS para la investigación participativa.

A parte de estos grupos focales se tuvo en cuenta 3 cuestionarios, que las trabajadoras del servicio de acompañamiento del Ayuntamiento pasaron de manera individual a personas mayores que no tenían capacidad para realizar la tarea en grupo, ya sea porque no se podían desplazar a su sede o porque no serían capaces de respetar los turnos de palabra, etc.

Dichos cuestionarios se incluyen en el apartado de anexo.

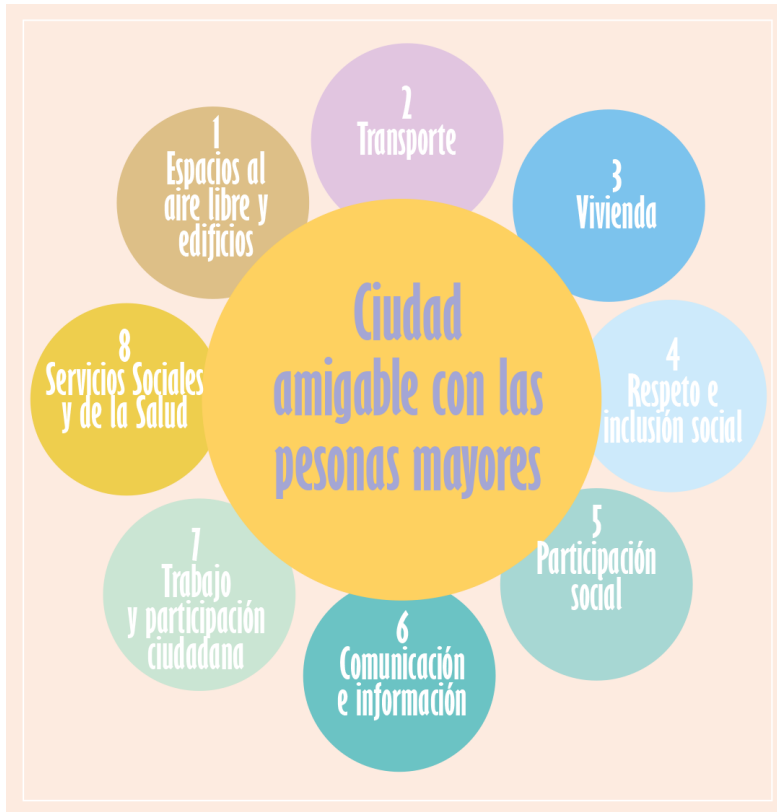
## **GRUPOS FOCALES DE PERSONAS MAYORES**

Se han realizado un total de **10 Grupos focales de personas mayores** compuestos por los diferentes barrios, cuyas opiniones y propuestas se han recogido en un documento resumen de conclusiones por áreas de contenido.

Las áreas tratadas en los grupos focales fueron las mismas que se recogen en el Protocolo de Vancouver, a saber:

1. Espacios al aire libre y edificios
2. Transporte
3. Vivienda
4. Redes y apoyo social
5. Empleo y participación
6. Respeto e inclusión social
7. Comunicación e información
8. Servicios sociales y de salud





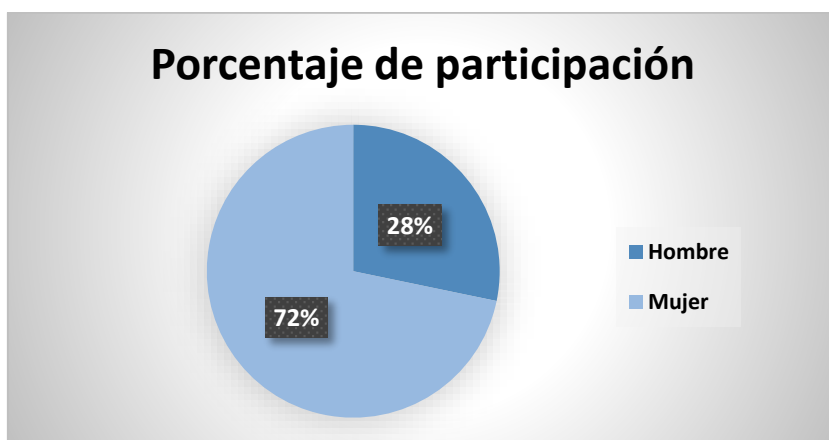
En total participaron 92 personas mayores en los grupos focales. El participante más joven tenía 61 años y el de mayor edad 89. Siendo la media 70,46 años.

Edad media de los participantes	70,46
Edad media mujeres:	70,42
Edad media hombres:	67,85

### **Género**

El porcentaje de participación dividido por sexos fue: el 72% mujeres y el 28 % hombres. Esto concuerda con dos cosas; una, que, como dicen las mujeres en los grupos focales, las mujeres son más participativas en las diversas actividades que se proponen y, dos, que las mujeres tienen mayor esperanza de vida que los hombres, con lo cual entra dentro de lo esperado, encontrar una mayor participación femenina.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de participación por sexos en los grupos focales de personas mayores



### Barrio en el que vive

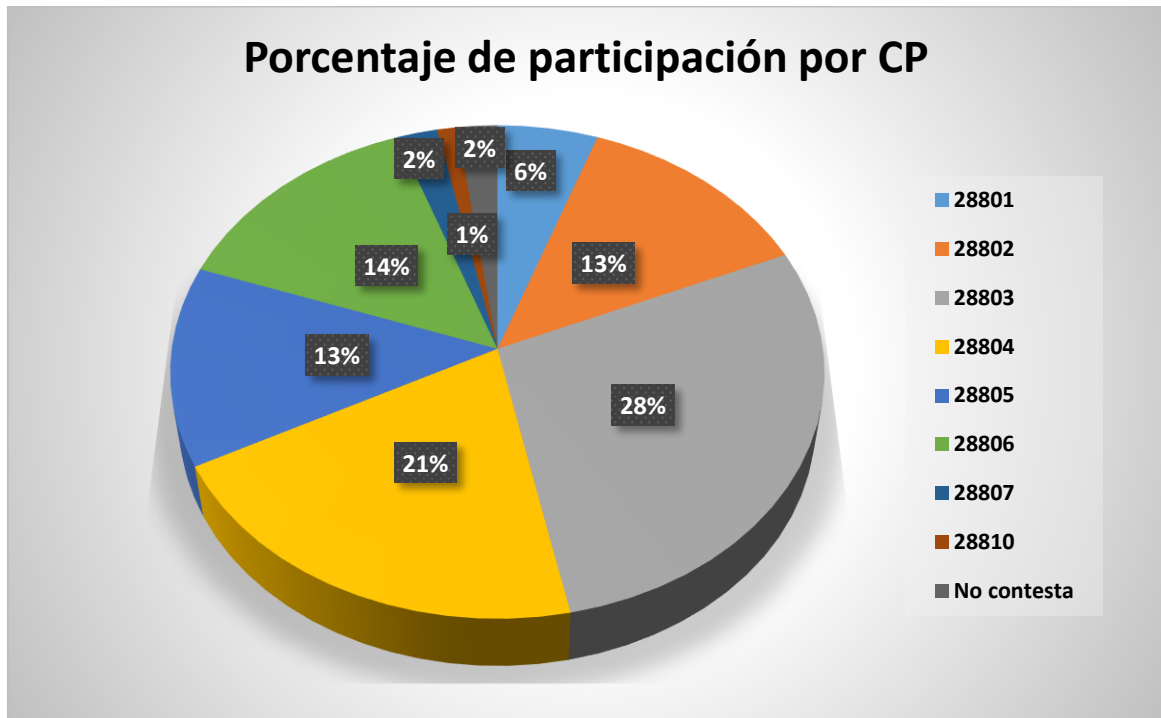
Se ha procurado que toda la población mayor de Alcalá de Henares estuviera representada, también desde el punto de vista territorial. Todos los barrios cuentan con alguna persona participante. El análisis por barrios se realizó teniendo en cuenta el código postal. Hay un 2 % de personas que no expresan su código postal

El código postal 28803 y 28804 son los códigos postales más representados en los grupos focales de personas mayores.

En la siguiente tabla se puede ver los códigos postales y el número de participantes que reside en dicho código postal.

CÓDIGO POSTAL	Nº PARTICIPANTES
28801	5
28802	12
28803	26
28804	19
28805	12
28806	13
28807	2
28810	1
No contesta	2

A continuación, se muestra la participación de las personas mayores por códigos postales.



## Dependencia

Con respecto a la discapacidad, el 79 % de los participantes en los grupos focales de personas mayores no tenían ningún tipo de discapacidad, el 18%, sí tenían algún tipo y el 3% no contestó a la pregunta.

El gráfico siguiente muestra el porcentaje de participantes en los grupos focales sin discapacidad y con algún tipo de discapacidad.



## GRIUPO FOCAL DE CUIDADORES

En este grupo focal participaron un total de 8 cuidadores.

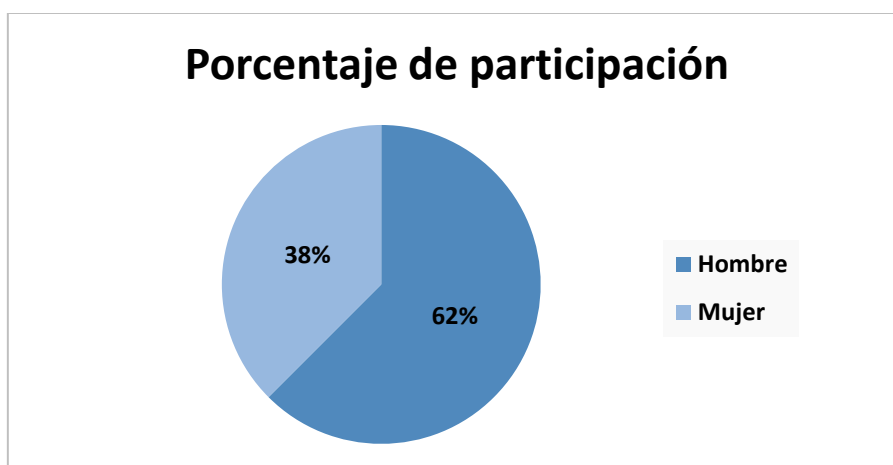
Los participantes más jóvenes tenían 69 años y el de mayor edad tenía 85 años. Siendo la media de años 73,875.

Edad media de los participantes	73,875
Edad media hombres	75,2
Edad media mujeres	71,66

### Género

La distribución por sexos de dicho grupo fue: 5 hombres y 3 mujeres

En el siguiente gráfico se puede observar el porcentaje de participación por sexos.



### Barrio en el que vive

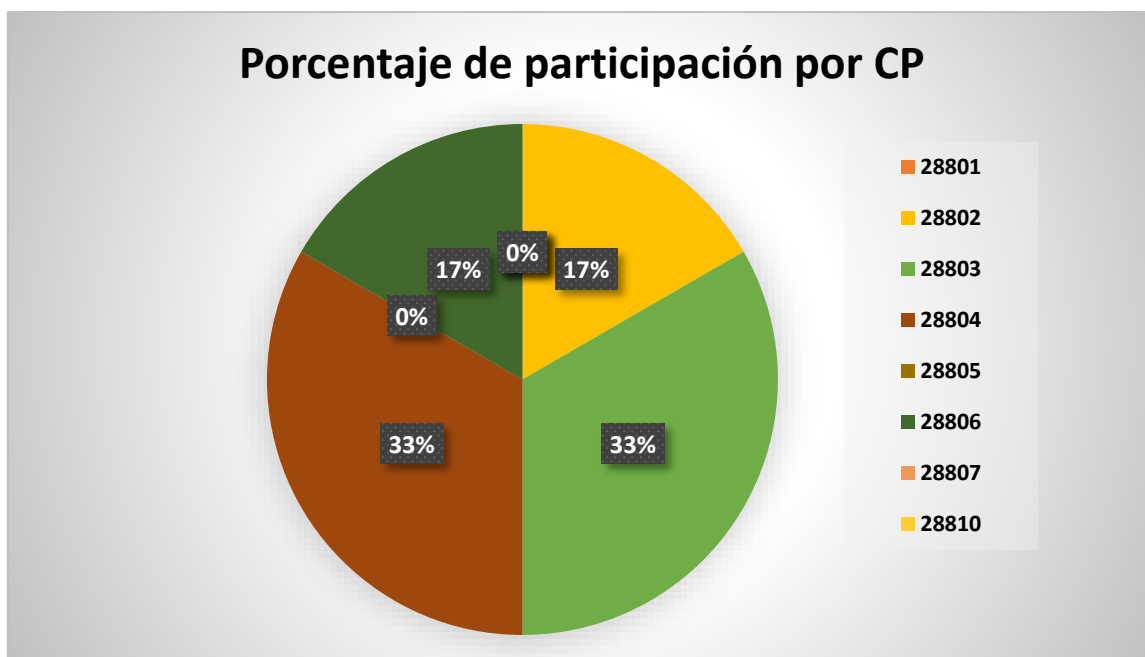
El análisis por barrios se realizó teniendo en cuenta el código postal al igual que se hizo con el grupo de personas mayores.

El código postal 28803 y 28804 son los códigos postales más representados en los grupos focales de personas mayores.

En la siguiente tabla se puede ver los códigos postales y el número de participantes que reside en dicho código postal.

CÓDIGO POSTAL	Nº PARTICIPANTES
28801	0
28802	1
28803	2
28804	2
28805	0
28806	1
28807	0
28810	0

A continuación, se muestra la participación de los cuidadores por códigos postales.



### **Discapacidad**

Todos los participantes tienen a su cuidado una persona con algún tipo de demencia.

Seis personas estaban al cuidado de una persona con Alzheimer, una participante de una persona con demencia senil y otra con demencia por enfermedad de Parkinson. De las 6 personas con Alzheimer, 3 tenían además dificultades para desplazarse.

Ninguno de los participantes tenía discapacidad.

### **Participación en asociaciones públicas o privadas**

Todos los participantes del grupo focal de cuidadores pertenecían a AFA Alcalá.

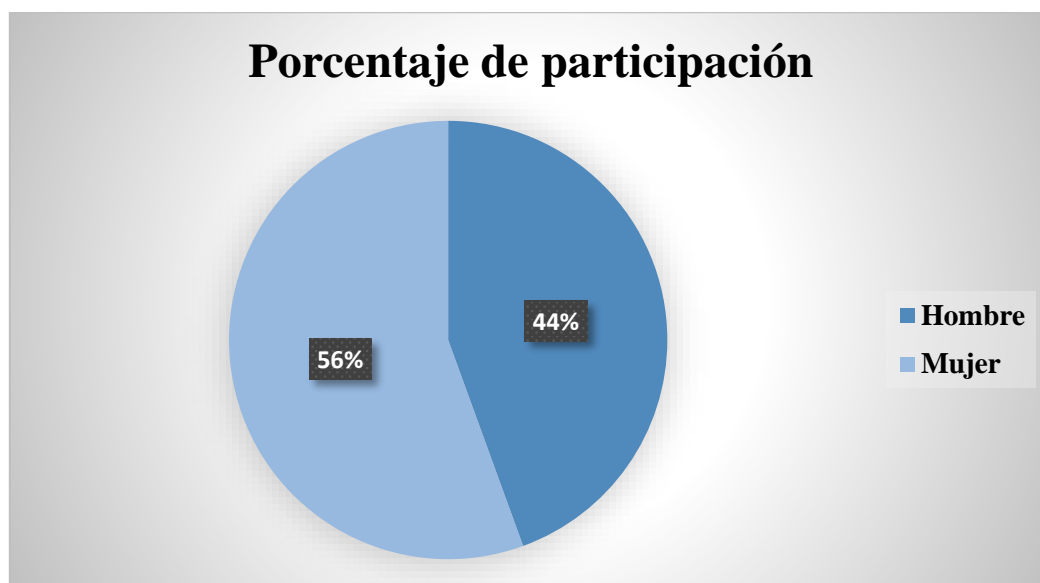
Una de las participantes hace además un voluntariado en una residencia.

## GRUPO FOCAL DE TÉCNICOS DEL AYUNTAMIENTO

En el grupo focal de proveedores de servicios participaron 9 personas.

### Género

El porcentaje de participación dividido por sexos fue: el 56 % mujeres y el 44 % hombres.



En cuanto al empleo actual los participantes del grupo focal pertenecen a las siguientes concejalías

Área municipal o concejalía
Urbanismo
Servicios sociales
Participación ciudadana
Infraestructuras y vivienda
Igualdad
Mayores
Educación
Educación
Observatorio sociodemográfico

## GRUPO FOCAL DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

En el grupo focal de proveedores de servicios participaron 5 personas. Todas ellas mujeres.

La edad media del grupo es de 36 años, teniendo la participante más joven 27 años y la de mayor edad 44.

Con respecto a la experiencia con personas mayores en su trabajo o realizando un voluntariado. El 40 % de los participantes tenían bastante experiencia y el 60 % restante mucha experiencia.



En cuanto al empleo actual:

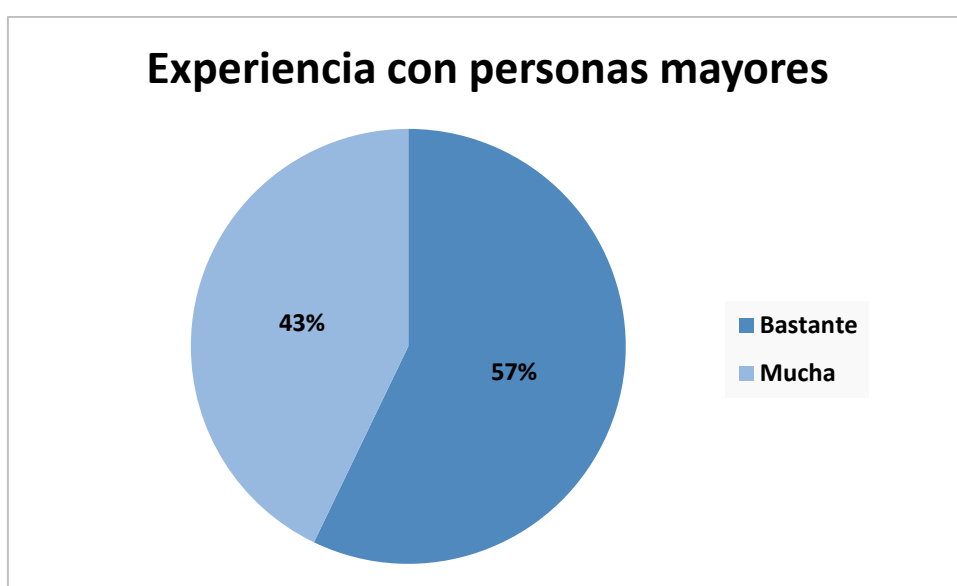
1 Técnico en animación sociocultural
1 Coordinadora del programa de actividades del Ayuntamiento de Alcalá de Henares
1 Trabajadora del programa teleasistencia del Ayuntamiento de Alcalá de Henares
1 Terapeuta ocupacional del programa de acompañamiento
1 Psicóloga del programa de acompañamiento

## GRUPO FOCAL DE ENTIDADES SOCIALES

En el grupo focal de entidades sociales participaron 10 personas. Todas ellas mujeres.

La edad media del grupo es 57 años, teniendo la participante más joven 35 años y la de mayor edad 71.

Con respecto a la experiencia con personas mayores en su trabajo o realizando un voluntariado. El 57% de los participantes tenían bastante experiencia y el 43% restante mucha experiencia.



La participación por entidades sociales fue la siguiente:

3 personas de la asociación de viudas de Alcalá de Henares

2 personas de Cáritas Alcalá de Henares

2 personas de Cruz Roja Alcalá de Henares

2 personas de Asociación de mujeres progresistas de Alcalá de Henares

1 persona de AUDEMA



## **EL INFORME: ANÁLISIS DE LOS GRUPOS FOCALES DE PERSONAS MAYORES**

### **1: ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS.**

La valoración de esta área pretende evidenciar si Alcalá de Henares ofrece a sus ciudadanos espacios de calidad para realizar sus actividades cotidianas y así mismo, si se sienten seguros al caminar por sus calles y sus parques.

Los espacios al aire libre son una parte fundamental de los barrios en lo que a calidad de vida de las personas mayores se refiere. Los parques, aceras, calzadas, etc. permiten que las personas mayores puedan disfrutar de un ocio saludable y así mismo, son elementos que facilitan su vida cotidiana al poder realizar sus gestiones a pie. Esto hace que lleven una vida más activa, lo que a su vez repercute en una mejora en la salud.

Por otra parte, los parques permiten a las personas mayores disfrutar de un entorno diferente y saludable en el que poder realizar gran variedad de actividades como pasear y hacer deporte en las zonas adaptadas para ello. Si los parques están dotados de sillas y mesas, también les permite tener encuentros con personas de su misma edad con las que pueden hacer actividades como jugar a las cartas o juegos de mesa o incluso realizar actividades intergeneracionales. Si además disponen de bancos, pueden ir descansando durante el paseo y disfrutar de las vistas o la lectura.

### **ASPECTOS GENERALES**

En los diferentes grupos focales este tema ha sido uno de los más comentados y discutidos. Manifiestan que Alcalá de Henares es una ciudad cómoda para vivir, destacando la cercanía a Madrid. También les resulta cómoda ya que es una ciudad bastante plana y sin muchas cuestas, lo que es una ventaja a la hora de pasear por la ciudad.

Con respecto a la pregunta: ¿Cómo es vivir en Alcalá de Henares para usted como persona mayor?

Una de las participantes responde que es muy cómoda, que no es una ciudad con una orografía complicada ya que es llanita. Comenta que el centro está bastante bien

acondicionado. Sin embargo, en la calle Reyes Católicos falta cuidado en los jardines y en los parques. Comenta que falta limpieza y pone como ejemplo el Paseo de los Curas. “En esta calle cambia la limpieza de la ciudad. La acera de la izquierda está sucia mientras que la acera de la derecha está limpia”.

En general sienten una buena sensación de seguridad, la ciudad goza de buena iluminación, está dotada de zonas y espacios verdes para pasear y gozan de comodidad y buena accesibilidad a los diferentes edificios por sus ascensores y escaleras.

Pese a que la valoración de la ciudad en general tiene aspectos positivos, hay aspectos a mejorar como la limpieza de las calles (sobre todo por las heces de los perros y las basuras) y el estado de las aceras (aceras en ocasiones levantadas por las raíces de los árboles) ya que ambos aspectos se han presentado como bastante mejorables y con una fuerte necesidad de ser arreglados. Algunas personas mayores participantes en los grupos focales consideran que estos aspectos desmerecen a una Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

Una de las participantes comenta que en el barrio Puerta de Madrid el estado la limpieza es bastante malo. “Está lleno de viviendas sociales y es un horror de limpieza y cuidado”.

A continuación, se presentan las diferentes cuestiones que han sido expuestas en los grupos focales de personas mayores de Alcalá de Henares.

### **Parques.**

Con respecto a los espacios al aire libre, algunos participantes opinan que la remodelación de la Plaza de Juan de Austria es muy bonita y valoran como positivo que se hayan habilitado espacios específicos para que las personas mayores pueden realizar gimnasia. Aunque, por otra parte, algunas personas mayores sienten que se les ha excluido de la remodelación debido a aspectos como la ubicación de los bancos ya que no los han puesto juntos y ya no pueden sentarse a charlar como lo hacían antes. Han manifestado también que el Parque Sementales está abandonado y no hay sombra para poder pasear en verano por lo que dejan de visitar este espacio que podría estar disponible para ellos.

Así mismo, indican que hay otros espacios públicos como el Puente de estatuas negras que tiene muchas goteras, por lo que aparte de estar mojado y sucio, en ocasiones deben ir con paraguas para no mojarse o tener cuidado para no resbalar o caerse.

Algunos participantes comentan que la mayoría de los bancos en los parques están deteriorados y rotos, por lo que apenas pueden usarse. En relación con los elementos que componen la calle, comentan que las alcantarillas están atascadas, hay farolas que necesitarían cambiar de ubicación para no impedir el paso a personas en sillas de ruedas o carritos de bebés.

Algunas personas mayores opinan que la calle no se limpia con suficiente regularidad y citan como ejemplo la caída de hojas en otoño que, junto con la humedad, propicia que muchas personas se resbalen, lo que puede ocasionar alguna caída.

Uno de los aspectos más destacados en los grupos focales por las personas mayores que en ellos han participado, fue la poca disponibilidad de servicios públicos en los parques, ya que comentan que en la mayoría de los parques de Alcalá no hay baños disponibles, lo cual dificulta que las personas mayores hagan uso frecuente de éstos. Por este motivo, proponen habilitar aseos y urinarios en edificios públicos. Comentan ejemplos como el de la plaza Cervantes en la que, si bien hay baños públicos, están cerrados en horario punta (de 14 a 17) lo cual les parece que debería mejorarse puesto que Alcalá es una ciudad turística que necesita de este servicio. Así mismo citan el recinto Ferial, que, aunque dispone también de baños, se encuentran cerrados actualmente por lo que proponen habilitarlos de manera permanente.

Y ya para finalizar, una participante, pone el ejemplo de ciertos parques en Madrid que son puntos de encuentro para personas mayores o las plazas de los mayores. Estas plazas son zonas de encuentro para las personas mayores. Cree que estos espacios son muy importantes ya que considera que las personas mayores tienen una necesidad de comunicarse.

### **Instalaciones de los edificios públicos.**

Algunas personas mayores comentan que la accesibilidad a la Concejalía de Mayores podría mejorarse ya que, debido a los escalones, en ocasiones les supone dificultad para subir. Algunas personas mayores manifiestan que siendo un edificio público, debería ser

de más fácil acceso y la señalización dentro del recinto podría ser más clara. Ponen como ejemplo el aviso “*ojo, cristal*” e indican que este tipo de señalización podría ser más adecuada y visible.

En un grupo focal, algunos participantes mencionan que no hay sillas eléctricas, ni rampas para acceder a ciertos sitios públicos.

Así como veces hay ascensores en juntas de distrito o en otros centros cívicos que llevan tiempo estropeados y no los arreglan.

Algunos participantes comentaron que en el mercado central la mayoría de los establecimientos o comercios están cerrados, haciendo que no puedan aprovechar al máximo este recurso para la ciudad. Los mercados están muy lejos y estas personas generalmente no van en transporte, sino que van andando con el carro de compra. Comentan que prefieren comprar en un mercado tradicional de toda la vida, donde el trato es más personal o cercano, que hacerlo en grandes superficies. Para ello proponen promocionar este tipo de comercio, para que no acaben cerrando puestos en los mercados.

### **Urbanismo.**

Esta temática fue bastante comentada durante los grupos focales ya que concentra la mayor parte de las preocupaciones de las personas mayores con respecto a su ciudad.

Comentan de manera general, que el estado de las calles es muy mejorable ya que hay arreglos incompletos en las calles, algunas baldosas salpican agua cuando llueve, algunas aceras están inclinadas y levantadas, y hay raíces de árboles que hacen que el pavimento se levante y la calle esté agrietada. Este aspecto preocupa mucho a las personas mayores porque creen que pueden tropezar y caerse con facilidad, lo cual les genera cierta inseguridad. Por este motivo proponen que debiera haber un servicio de limpieza y mejoramiento tanto de los espacios verdes como urbanos de manera más adecuada y regular. Proponen plantar árboles con raíces menos invasivas y controlar su poda, para evitar que las raíces levanten las aceras.

Así mismo comentan que, por el tamaño de las aceras, las personas en sillas de ruedas deben ir por la carretera.

Una participante comenta que el adoquinado de la ciudad es poco cómodo para sillas de ruedas y bastones.

Han hecho alusión también a la circulación que realizan patinetes y bicicletas por las aceras ya que además de ir muy rápido, no respetan los pasos de cebra, por lo que su sensación de seguridad circulando por éstas es causa de preocupación. Algunas personas mayores resaltan además la necesidad de pasos alternativos para peatones cuando se están realizando obras, poniendo el ejemplo de Torrelaguna que está en obras y no les resulta complicado el paso andando.

Con respecto al tráfico y aparcamientos, algunas personas mayores manifestaron que hay que mejorar la disponibilidad de los mismos, sobre todo en los alrededores del hospital para que sus familiares tengan más facilidad de acompañarlos y no tengan que dejarles en la puerta mientras buscan aparcamiento.

Por otra parte, han hecho alusión a la mejora de los tiempos de los semáforos para que crucen las calles con mayor seguridad y confianza, además de una mayor concienciación por parte de los coches ya que indican que en algunos pasos de cebra los coches no paran. Para ello proponen que se impartan cursos de educación cívica.

Proponen que la iluminación podría ser renovada porque hay bombillas más económicas de manera que la ciudad esté mejor iluminada dando mayor sensación de confianza. En concreto proponen poner bombillas led.

Un participante comenta que han cambiado los relojes de algunas rotondas, de tal manera, que actualmente no se ve bien la hora. Propone hacer el tamaño de los números más grande

Algunos participantes perciben que hay un problema de contaminación que afecta a la ciudad de manera importante y que se debe solventar. En concreto, exponen ejemplos como el *Camino de la Esgaravita* en donde hay vertidos al río por parte de la zona de naves que no están depurados. Resaltan, que con el vertedero y la depuradora que hay en la ciudad, se generan muy malos olores, situación que se agrava en verano dificultando que puedan abrir las ventanas ya que hay vientos dominantes de este a oeste que contribuye a crear un circuito de malos olores, sobre todo en verano.

Han expuesto además que hay un problema de alcantarillado ya que perciben que hay pocas y que cuando llueve se inundan las calles, además de contribuir a los olores en la

ciudad. Comentan que además de percibir que hay pocas alcantarillas, el problema estriba también en que algunas de ellas están atascadas. Exponen también al colegio Emperador Fernando como otro ejemplo sobre el tema de la contaminación ya que hay fuertes olores en las alcantarillas cercanas.

Otro aspecto destacado por algunas personas mayores participantes en los grupos fue el tema del manejo de basuras. Comentan que los contenedores de la basura están justo debajo de las ventanas de las viviendas y los olores les perjudican, sobre todo en verano. Mencionan ejemplos concretos en barrios como El Val y el Ensanche en los cuales debería haber mayor número de papeleras ya que actualmente es algo escaso.

Comentan además que algunos contenedores están vacíos y aun así algunas personas tiran la basura fuera. Algunos opinan que es porque no llegan bien, tienen lesionados el hombro o los brazos o porque el pedal que levanta la tapa no funciona... Por este motivo, proponen que los contenedores deberían ser bajos, como los que se instalan soterrados.

Algunas personas mayores destacan otros problemas relacionados con la limpieza de la ciudad en los que sería importante intervenir mediante campañas de concienciación para un mayor civismo, como son el olor “a pis” en las calles. Ciertas personas mayores citan lugares concretos en los que sería importante realizar mejoras como el Paseo de la Estación y los barrios de Nuestra Señora de Belén y Reyes Católicos para dar una mayor sensación de cuidado y presencia ciudadana. Algunos participantes proponen concienciar con campañas de civismo, como que los dueños de los perros vayan con una botella de agua, y que la echen después de que su perro haya orinado.

Mencionaron, además, otras problemáticas concretas como son la ubicación de los aliviadores en Ajalvir, sobre los cuales indican que podrían estar mejor colocados para que cuando llueva la sangre y desperdicios del matadero estén mejor evacuados.

También en la zona del Chorillo, especialmente en el extrarradio, indican que la juventud bebe de manera exagerada y no recoge la basura después de estar en la calle.

Así mismo, destacaron la importancia de mejorar la limpieza y sellar de manera más adecuada las juntas de dilatación de las vigas en la calle Torrelaguna y en otros puentes.

Finalmente, algunos participantes de los grupos focales mencionan que en ocasiones hay casos de robo a las personas mayores cuando acaban de cobrar la pensión en el banco, y otros casos de robos en las inmediaciones del tren, por lo que a veces no se sienten seguros. Debido a esto algunos participantes manifiestan un deseo importante de realizar mejoras en este sentido. Algunos proponen un servicio de acompañamiento en el banco, que haya una persona que los acompañe a sacar dinero al cajero o a su casa.

### **Bancos y asientos al aire libre**

En relación con los bancos y asientos al aire libre, algunas personas mayores manifiestan que pueden mejorarse tanto en cantidad, como en estado y calidad, ya que perciben que no hay suficientes, siendo elementos que valoran de manera muy positiva para el descanso y el encuentro con otras personas mayores para charlar, leer y realizar juegos de ocio. Ponen como ejemplo la calle Reyes Católicos en la que casi no hay ningún banco. Además, los bancos están maltratados o quemados. “En la calle Mayor tampoco hay sitios para sentarse.”

Algunos participantes comentan que una de las razones por las que no salen a la calle, es por la ausencia de bancos donde parar a descansar camino al parque y una vez allí. Y otros participantes comentan que han visto a personas mayores sentadas en escaparates, descansando allí, porque no hay bancos en la calle.

Para dar solución a este problema proponen poner más bancos.

### **Fauna urbana.**

La mayoría de los participantes hicieron alusión a la existencia de heces de perros en las calles como una cuestión que les genera cierta incomodidad y que identifican con una falta de concienciación por parte de los propietarios de las mascotas que no recogen los excrementos. Proponen que una manera de resolver este problema sería multar a los dueños de los perros que no recogen los excrementos de estos. Algunos también proponen que se recojan muestras de los excrementos y se multe al dueño del perro. Refieren que hay municipios donde se está realizando esta acción.

Así mismo, indican que en ocasiones los perros van desprotegidos sin bozal lo cual les causa miedo e inseguridad por lo que indican que es otro aspecto por mejorar y a

concienciar en los dueños de las mascotas. Algunos participantes piden una mayor vigilancia policial con respecto a este tema. Aunque también creen que es cuestión de educación.

Por otra parte, algunos participantes comentaron que hay necesidad de realizar fumigaciones de manera más regular para minimizar plagas de mosquitos y procesionaria. Mencionan también la posibilidad de plantar árboles diferentes a los olivos por tener exceso de polen que afecta de manera notable en época de alergias, causando sensación de ahogo. Proponen hacer un estudio de los árboles que producen menos alergias y plantar de esos tipos.





## **2: TRANSPORTE.**

El transporte facilita el acceso de las personas mayores a los diferentes servicios que ofrece su barrio y la ciudad en general, haciendo que puedan participar de manera más activa dentro de Alcalá de Henares, lo que conlleva en un aumento de su calidad de vida (bienestar social y bienestar mental).

En esta área se pretende explorar si la ciudad de Alcalá de Henares ofrece a sus personas mayores una red de transporte efectiva, que les permita poder acceder a recursos a los que no puedan acceder andando: centros de salud, centros de servicios sociales, centros cívicos, hospitales...

Por otra parte, se pretende valorar si hay una buena conexión entre Alcalá de Henares y Madrid, conocer cómo es la afluencia de los diferentes transportes públicos y si son accesibles; en muchas ocasiones los mayores no podrán usarlos si no están adaptados o su uso puede dificultarse si hay poca disponibilidad de servicios y, por tanto, no podrán beneficiarse de las ventajas que estos ofrecen.

También se pretende analizar cuestiones como la disponibilidad y facilidad de aparcamiento ya que algunas personas mayores usan el coche para desplazarse, o bien, muchos de los familiares usan este medio para ir a ver a los mayores o llevarlos a sus citas médicas. De esta manera, una buena conexión de carreteras y un aparcamiento no muy complicado ayuda a que la red de apoyo de las personas mayores pueda mantenerse de manera más fácil.

### **ASPECTOS GENERALES**

El transporte público es una temática de importancia en los diferentes grupos focales, de los cuales, se han extraído valoraciones positivas en general en cuanto a las mejoras que ha tenido el servicio, su adecuada frecuencia, la buena comunicación con el aeropuerto, y las conexiones que tiene con Madrid y otros pueblos de alrededor. Algunos participantes han resaltado también la puntualidad en los horarios de paso de los trenes. Han hecho alusión al acceso que tienen a un teléfono de información que se encuentra disponible y que, en caso de necesitarlo, explica cómo llegar a cualquier lugar.

En algunos grupos se destacó la falta de una mejor accesibilidad a los trenes, la necesidad de mejora de los aparcamientos y de pasos de cebra para los peatones. Así mismo, algunas personas mayores han expresado la necesidad de mejorar otros elementos como las marquesinas, los bancos y los asientos en las estaciones de autobús.

Uno de los participantes comenta que convive con una persona mayor de 96 años y que como no se puede ir al centro en coche, ni se puede acceder en autobús... esa persona lleva años sin pisar el centro de Alcalá. Ya que no se puede quedar sola en la calle en lo que ella busca aparcamiento, por lo que tiene que depender de otra persona para que la acompañe también como por ejemplo cuando tiene que ir al hospital.

Los participantes del grupo focal comentan que es lamentable que las personas mayores tengan cerradas las novedades de Alcalá por no poder acceder al centro.

Para ello proponen poner un alquiler de sillas eléctricas o bien que sea gratis para las personas mayores. Esto podría hacerse con una tarjeta y sería una especie de préstamo para acceder con ellas al centro, de esta manera se facilitaría la movilidad de las personas mayores.

Expresaron también que sería muy recomendable contar con una oficina para tramitar el abono transporte ya que actualmente la ciudad no cuenta con este servicio.

Algunos asistentes de un grupo focal comentan que Alcalá de Henares se ha convertido en la ciudad de las rotondas, consideran que las personas mayores van a tardar en aclararse con este tipo de cambios.

Además, consideran que las rotondas dificultan la conducción.

A continuación, se exponen las diferentes cuestiones obtenidas de los grupos focales de personas mayores que viven en Alcalá de Henares.

### **Tránsito urbano.**

Algunas personas mayores comentan que en algunas avenidas al no haber suficientes badenes los coches van muy rápido y ha habido varios accidentes. Por este motivo, proponen poner una mayor cantidad de badenes en algunas avenidas, ya que consideran que de esta manera los coches controlarán la velocidad a la que circulan.

Algunos participantes han indicado que actualmente la conducción por Alcalá es algo complicada debido a las obras que se están llevando a cabo. Resaltan, además, que han quitado algunos semáforos, lo que propicia que la gente conduzca más rápido.

Con respecto a los pasos de peatones, algunas personas mayores han mencionado el hecho de que en algunos pasos no hay suficiente visibilidad, por lo que los cruces se realizan con algo de inseguridad y algunas señales que los indican, están tiradas o dobladas. Algunos participantes opinan que estas señales de tránsito deberían estar en mejores condiciones, ante lo que proponen una mayor vigilancia para mejorarlas cuando sea necesario. Señalan que hay zonas en las que harían falta más pasos de cebra y ponen el ejemplo de El Chorrillo, en el cual debería haber más pasos señalados. Por lo anterior, proponen que es fundamental que se pongan más pasos de cebra y que estén correctamente señalizados.

Por el contrario, algunas personas mayores que conducen perciben que hay muchos pasos de cebra e indican que es muy complicado avanzar por el continuo tránsito de personas.

### **Aparcamiento**

Uno de los aspectos más destacados en los grupos focales por las personas mayores que en ellos han participado, es la dificultad para encontrar aparcamientos en la ciudad. Destacan que el aparcamiento es muy mejorable, por lo que en general han propuesto que hay una necesidad de construir y habilitar más plazas de aparcamientos, sobre todo en las inmediaciones de los centros hospitalarios, ya que las personas mayores deben realizar visitas frecuentes a los médicos y especialistas.

En algunos grupos se ha propuesto que se construyan aparcamientos terrestres, subterráneos y parkings disuasorios. Algún participante ha expuesto la posibilidad de tomar como referencia el modelo de la ciudad de Torrejón de Ardoz, ya que indica que le ha resultado muy cómo moverse por esta ciudad y aparcar en ésta.

Fotos de coches mal aparcados.



Una de las participantes vive en Villalbilla y lo que hace es dejar el coche fuera del centro y se acerca al centro andando.

Comentan que hay personas mayores que aparcan fuera de la zona de la ORA, porque no se lo pueden permitir.

Algunos participantes propusieron también la instalación de pivotes que impidan que los coches aparquen en las aceras o en la salida del gas. Esta medida la proponen porque algunos participantes creen que aparcar cerca de la salida de gas puede resultar peligroso. Así mismo, algunas personas mayores propusieron que en aquellos casos en los que le sea concedida un grado de discapacidad a una persona, se le asigne una plaza de aparcamiento apropiada para que los familiares tengan facilidades para transportar a la persona con discapacidad o movilidad reducida y moverse por la ciudad sin tener que preocuparse por el tema del aparcamiento.

Otra propuesta es hacer descuentos en el aparcamiento por tener un coche híbrido, como por ejemplo hacen en Madrid y de esta manera se favorezca el uso de este tipo de vehículos.

Para finalizar mencionan una falta de plazas de discapacitados en los centros de mayores. Hay algún centro que no tiene ninguna plaza de aparcamiento.

## Transporte urbano:

### Autobuses.

Los participantes en los grupos focales han manifestado opiniones diversas con respecto a los cambios de recorridos y modificaciones en las líneas de autobús. Algunas personas mayores expresan que los cambios y modificaciones en las líneas les ha supuesto una complicación y un perjuicio, debido a que hay algunos sitios a los que no llega el transporte. Algunos participantes manifestaron que la información sobre el cambio de recorridos podría haber sido más amplia y haberse realizado mayor difusión y con suficiente antelación, ya que ha supuesto que muchas personas no sepan cómo moverse por la ciudad ante estos cambios de recorrido. Sin embargo, hay personas mayores a las que por la zona en la que viven estos cambios sí que les han favorecido.

Otros participantes no han podido aportar gran información sobre estos cambios en las líneas de autobuses y en términos generales, ya que no son usuarios habituales y no manifestaron quejas por este motivo.

Algunos participantes han resaltado que muchas paradas de autobús deberían tener marquesinas ya que cuando llueve o hace calor, la espera del autobús se hace difícil, más cuando no tienen un sitio donde poder sentarse y descansar. Proponen que se aumenten tanto las marquesinas como la instalación de asientos y bancos, principalmente en la parada del hospital debido a que realizan un uso muy frecuente de este sitio.

Por otra parte, algunos han destacado que se han quitado paradas de autobús, como, por ejemplo, la parada de la Plaza de Cervantes que al ser un punto muy céntrico muchas personas mayores hacían uso de ella. Algunas personas mencionan que han puesto muchos postes y, además, han quitado los relojes de las paradas que para ellas eran de mucha utilidad.

Con respecto a la frecuencia del paso de los autobuses, en general no se han destacado quejas importantes, pero han citado el ejemplo concreto de la línea 6 de autobús que tiene unos tiempos de espera muy mejorables ya que en ocasiones tienen que esperar hasta más de 20 minutos a que llegue el autobús.

En lo relacionado con la accesibilidad a los autobuses, en varios grupos los participantes señalaron que el acceso por las rampas es una necesidad que debe ser cubierta de una mejor manera, ya que, a través de estas, las personas que se movilizan en sillas de ruedas podrían subir a los autobuses. Algunos destacan que desconocen si algunos conductores no las accionan por mal funcionamiento o bien, porque no tienen costumbre de hacerlo. Proponen que sea obligatorio para los conductores de autobús que bajen la rampa cuando así se les solicite y que se les conciencie acerca de la necesidad de este servicio para las personas mayores o con movilidad reducida.

A este mismo respecto, proponen que una forma de mejorar la accesibilidad a los autobuses sería aumentar el tamaño de las aceras en las zonas de parada de bus, de manera que los autobuses se acerquen más a estos puntos y a las personas mayores les sea más sencillo subir a ellos.

De algunos grupos han salido otras propuestas como la implementación de un billete único para poder desplazarse entre los dos hospitales y la realización de acciones de concienciación con los conductores de los autobuses para que sean más amables y colaboradores con el acceso de las personas mayores a los autobuses.

Con respecto al tema del transporte comentan no hay ningún autobús que pase por el centro. Por lo que han propuesto poner un micro bus que pase por el centro. “Consideran que hay que tener en cuenta la mala accesibilidad del centro ya que piensan que en el centro vive la mayor parte de las personas mayores. Propuesta hacer una línea circular más pequeña o concéntrica que la que existe para que el tiempo que tarde en dar la vuelta al finalizar el recorrido no sea de hora y cuarto. El autobús circular 1B tarda una hora y cuarto en completar su recorrido”

Para finalizar algunos participantes creen que hay falta de información de los autobuses a Madrid con respecto al precio del billete. Además, los conductores no dan cambio si no es a billetes de 5 €. “Subir y bajar de la Continental es complicado, porque no bajan el suelo ni hay rampas”

## RENFE

Algunos participantes coinciden en que hay una buena sensación de seguridad al usar el tren. Sin embargo, algunos comentan con preocupación la existencia de rumores acerca de robos acontecidos en el paseo de la estación.

Han expresado que en general la accesibilidad a la estación central es bastante mejorable ya que el acceso es difícil para las personas con alguna discapacidad física. Algunos participantes mencionaron que en la estación de tren solo hay escaleras y debido a esto las personas con movilidad reducida no pueden acceder a algunas vías o bien, se dificulta bastante el uso del servicio cuando se viaja con carga o equipaje. Destacan que el acceso a las vías presenta muchos retos de mejora ya que hay personas impedidas que no pueden acceder a las vías porque sólo disponen de escaleras. Por lo anterior, de algunos grupos se han recogido propuestas sobre la construcción de ascensores que hagan posible el acceso tanto a la estación como a las vías. Expusieron que la necesidad fundamental es la de adaptar la estación para que sea accesible tanto para las personas que van en silla de ruedas como para las personas mayores en general.

Comentan que ha mejorado el acceso a la estación de tren en La Garena, ya que han puesto escaleras mecánicas. Pero en cambio es difícil aparcar en esa zona.

Otro aspecto relevante mencionado en algunos de los grupos fue la necesidad de dotar de baños la estación y los trenes, ya que necesitan utilizarlos cada cierto tiempo. Algunos participantes expresan que es fundamental poder contar con servicios en trayectos largos como es el caso del tren de Guadalajara a Cercedilla ya que el tren no tiene baño en ningún vagón y por esta razón, algún participante ha tramitado una reclamación al respecto. Algunas personas mayores no viajan en tren por la ausencia de baños en los vagones.

También consideran qué es complicado subirse a los vagones de tren, ya que hay una distancia de 30 cm entre escalón y escalón por lo que no es fácil bajarse y subirse.

A algunas personas mayores les da miedo subirse y bajarse a un vagón de tren.

### **3. VIVIENDA**

La vivienda es el espacio fundamental donde las personas habitan y crean su hogar, de forma que, para que las personas mayores se sientan cómodas y seguras en sus casas, estas deben de tener las características necesarias para que las personas dispongan de autonomía y se sientan cómodas en el lugar donde viven.

Tener un buen nivel de autonomía es importante, ya que les va a permitir afrontar su envejecimiento de una forma más activa y positiva. Cuando nos referimos al “envejecimiento activo”, lo hacemos con respecto a tres ejes: salud, seguridad y participación; por eso la vivienda es un punto fundamental desde la perspectiva de la seguridad de los mayores. La vivienda además está dentro de un entorno, el barrio, y esto con lleva unas características asociadas a él, y que lo convierte para las personas mayores en “su barrio”, con su panadería, su farmacia.... es decir, su entorno conocido y cercano. Lo que a su vez les proporciona cierta tranquilidad.

#### **ASPECTOS GENERALES**

En líneas generales, las personas mayores asistentes a los grupos focales, han expresado que se sienten a gusto en sus viviendas y manifiestan que tienen en ellas todas las comodidades que necesitan.

Muchos de los participantes en los grupos focales han expresado que gozan de comodidad en sus casas y hacen alusión a que su situación particular es buena. Manifiestan que en general, no tienen problemas con las viviendas y consideran que es un tema a tratar con la generación de sus hijos, que son quienes están buscando vivienda ahora.

Algunos participantes han indicado que en sus viviendas se mueven con facilidad, disfrutan de autonomía para realizar las tareas del hogar y hacer los recados. Están en capacidad de realizar las tareas del hogar de forma autónoma y gracias a que disponen de la mayoría de servicios cerca de casa, también son autónomos en la calle ya que no tienen que desplazarse demasiado. Mencionan a este respecto, que no tienen que desplazarse mucho para tirar la basura ya que hay muchos contenedores cercanos.

Por otra parte, algunas personas mayores han comentado ciertas dificultades que afectan la habitabilidad como el problema con los “okupas”, principalmente en los barrios de



Nuestra Señora de Belén, Nueva Alcalá y Reyes Católicos, quienes ocupan las viviendas de manera ilegal.

Algunos también han comentado que hay mendigos que rompen los contenedores o sacan la basura fuera de éstos, dejando las bolsas tiradas cuando buscan comida, por lo que indican que debería haber más control sobre este tipo de temas.

Otras personas mayores también han mencionado aspectos muy mejorables en la ciudad como los precios del alquiler y los tamaños tan reducidos de las nuevas viviendas. Por estos motivos creen que no tienen posibilidades de cambio de casa, y en caso de tener que cambiar, sería muy difícil por todos los impedimentos que la edad les plantea.

### **La accesibilidad**

Algunos participantes indican que se mueven con facilidad dentro de sus viviendas y que, en su mayoría, éstas son accesibles. No obstante, de manera general, señalan que en las casas no cabe una silla de ruedas por las puertas debido a que no se encuentran adaptadas para problemas de movilidad más importantes. Algunas puertas no son lo suficientemente anchas para que pasen las sillas de ruedas y los pasillos tampoco.

Algunos han manifestado la importancia de tener fácil acceso a los edificios, haciendo mucho hincapié en la necesidad de construir ascensores. Actualmente hay viviendas con 3 o 4 plantas en las que no hay ascensor y muchos portales que tienen escaleras para acceder al ascensor no disponen de elevadores que sorteen el impedimento de las escaleras. Algunas personas mayores expresan que sería triste que una persona no pudiera seguir viviendo en su vivienda por problemas de accesibilidad.

Expresan que hay una necesidad importante de trabajar en las comunidades de vecinos ya que hay algunas personas dentro de las comunidades que no quieren poner un ascensor en el bloque de viviendas, aunque con ello se facilite el acceso. Comentan que hay vecinos que no quieren pagar más de cuota de comunidad a causa de un ascensor que creen no necesitar, porque no tienen actualmente una discapacidad o esa necesidad.

## **Subvenciones para reformar la casa.**

Durante el desarrollo de los grupos focales, muchas de los participantes han expresado preocupaciones importantes con respecto a la posibilidad de adaptar las viviendas e instalar ascensores, y las subvenciones necesarias para hacerlo posible. Algunas personas mayores indican que en principio desconocen la mayoría de los aspectos sobre este tema, cómo se tramitan las subvenciones y qué organismos las conceden.

En aquellos casos en los que se debe adecuar o cambiar el ascensor para que, entre una silla de ruedas eléctrica, algunas personas mayores ven que es complicado realizarlo ya que no tienen subvención. Así mismo, en caso de necesitar cambiar los cuartos de baño para adaptarlos a las personas mayores, creen que no hay subvenciones o ayudas, aunque no podrían asegurarlo ya que detectan que hay bastante desinformación. Por lo tanto, un área muy mejorable es la difusión o disponibilidad de asesoría sobre esta temática.

Este panorama general conduce, a que muchas de las personas mayores participantes en los grupos, perciban que no tienen ninguna posibilidad de cambiar de casa, o incluso que las posibilidades de cambiar de vivienda sean reducidas por las “trabas” que creen que tienen debido a su edad.

## **Propuestas y conclusiones**

Con respecto al cambio de casa en caso de necesitarlo, creen que sería complicado. Las casas en Alcalá de Henares en general son carísimas. Económicamente la cosa está mal. Además, está el problema de las hipotecas, los bancos no conceden préstamos a las personas mayores.

Algunas de las personas integrantes de los grupos focales proponen que se potencie en la medida de lo posible, que las personas mayores puedan seguir viviendo en sus domicilios y de esta manera puedan mantener su punto de referencia. Ponen de manifiesto, que son necesarias medidas para regular el precio del alquiler y que a partir de cierta edad se pueda bajar el precio. En esta misma línea, proponen adecuar edificios para viviendas sociales con alquileres bajos.

Proponen que se deben habilitar un mayor número de subvenciones, y así mismo, facilitar el acceso a estas para que las personas mayores puedan adaptar sus casas. Proponen concretamente que haya subvenciones para cambiar las bañeras por duchas. También

proponen que los técnicos municipales vayan a los edificios para valorar las soluciones que se pueden implementar, por ejemplo, para poner ascensores. Algunas personas mayores proponen que se concedan ayudas para arreglar la fachada de sus casas ya que algunas personas son jubiladas y no tienen dinero para pagarlo.

Así mismo, proponen que se puede ampliar y mejorar las ayudas domiciliarias que con la crisis se han visto disminuidas por la falta de subvenciones a los cuidadores.

Proponen que los contadores del agua en las comunidades de vecinos sean individuales para que cobre al usuario lo que consume ya se de agua o gas. De esta manera, cada vecino adapta, por ejemplo, temperatura según sus necesidades como por ejemplo la orientación norte de la vivienda, de manera que no pasen ni calor ni frío.

Finalmente, proponen que se provean a los aparatos de un sistema de seguridad que de un aviso si se ha dejado encendido, por ejemplo, en el fuego o la vitrocerámica.

Foto de un grupo focal de personas mayores.



#### **4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Entendiendo la palabra “respeto” como veneración, consideración, deferencia hacia las personas (diccionario de la real academia), hemos de observar tanto el respeto que profesan (o deberían desde un punto de vista ético) las personas mayores a otras personas, como el que reciben (o sería deseable) por el hecho de ser mayores.

El respeto es una actitud muy necesaria en la sociedad actual que favorece un clima saludable y de aceptación con los demás, teniendo en cuenta que todos somos distintos, con una personalidad, una actitud y un temperamento diferente.

Este aspecto va muy ligado a la inclusión social. El hecho de que seamos todos diferentes es lo que hace que nuestra sociedad sea tan rica y diversa, por ello hay que aceptar al otro tal y como es, integrando a las personas que tengan alguna dificultad o discapacidad siendo muy necesaria la ayuda mutua.

Más allá de los aspectos materiales y de movilidad, en una comunidad amigable con las personas mayores, existe una cultura de inclusión compartida no sólo por los familiares o vecinos, sino por personas de todas las edades y capacidades del entorno de las personas mayores.

No obstante, la familia, como círculo vital más cercano, juega un papel fundamental en el envejecimiento activo de las personas mayores, evitando, mediante su contacto y apoyo, que aparezcan sentimientos como la soledad o la tristeza.

#### **ASPECTOS GENERALES**

La mayoría de las personas mayores participantes en los grupos expresaron que se sienten respetados e integrados en general, y así mismo, reconocen que se les trata con educación y respeto en su entorno. De la misma manera, algunos participantes perciben que nunca han sentido discriminación por su edad, ya que se les reconoce la contribución que realizan. Los participantes mencionan que se sienten bien en sus comunidades de vecinos y no perciben ninguna exclusión social.

Por otra parte, algunos participantes en los grupos focales exponen que hay una necesidad importante de establecer políticas integradoras que permitan que otras áreas puedan mejorarse y que posibiliten aprovechar el potencial que tienen las personas mayores para aportar algo nuevo a la sociedad. En este orden de ideas, también mencionan aspectos como la importancia de sentirse protegidos tanto en las residencias como fuera de ellas, y la importancia de promover la conservación de costumbres importantes como el que las personas más jóvenes cedan el asiento a las personas mayores.

Algunos han indicado que se necesitan más residencias públicas por la gran cantidad de población envejecida, aunque reconocen que se sienten satisfechos con las la cantidad de asociaciones y centros a los que acuden para realizar actividades. Algunos mencionan como aspecto positivo que los precios varían según los ingresos de cada persona.

Algunas personas mayores indican que la participación de otras personas mayores en la mayoría de las actividades es muy mejorable, a pesar de que hay una amplia programación. Ponen como ejemplo de ello los concursos de petanca y mus en los cuales la participación podría ser mejor. Proponen potenciar las actividades de fin de semana con base en la demanda real de las personas mayores, de manera que puedan acudir sólo aquellos que están de acuerdo, e incluso, proponen que las actividades de fin de semana sean a petición de las personas mayores. Proponen que Toda actividad con mayores ha de consensuarse, no imponer servicios o actividades sin su participación. Así como escuchar a las personas mayores, darles protagonismo

### Información

Con respecto a la difusión de actividades, algunos participantes indican que se debería avisar de las actividades con más tiempo para aprovechar más las plazas, sobre todo, aquellas que son de viajes. Por otra parte, señalan que un elemento fundamental es poder contar con ordenadores en los centros, y proponen que, en concreto, habiliten más ordenadores en el Centro del Ángel.

### Seguridad

Algunas personas mayores indican que debería haber una mayor vigilancia policial en la calle y así mismo, incrementar las inspecciones en las residencias. Proponen que haya una mayor vigilancia policial y que se persigan los timos y abusos a las personas mayores

Algunos participantes exponen que debería haber más cuidado en las calles ya que hay mendigos que rompen los contenedores cuando buscan comida, sacan la basura y dejan las bolsas tiradas, dando un aspecto descuidado. Indican sobre las pintadas que su expansión es excesiva dando un aspecto descuidado a su ciudad por lo que ven como importante que haya más vigilancia en este sentido. Sienten que es una pena que una ciudad como Alcalá de Henares, que es Patrimonio de la Humanidad, este así de descuidada.

## **Respeto**

Con respecto al tema del respeto la respuesta de las personas mayores es antagónica cuando describen el respeto, o falta del mismo, que reciben por parte de los más jóvenes. Aun cuando la sensación general expresada por los participantes en los grupos es de respeto e inclusión, también destacan que en ocasiones hay jóvenes que no tienen respeto por las personas mayores. Sin embargo, reconocen que es una situación que no puede generalizarse, ya que destacan que la educación va en las personas, mencionando que en ocasiones algunas personas mayores tampoco respetan.

Una propuesta que se recoge en un grupo focal es hacer Bandos como los que hacía Tierno Galván.

Algunos participantes manifiestan que en la calle perciben que deben callarse muchas cosas para evitar malas contestaciones.

Manifiestan que la escala de valores ha cambiado y se nota la falta de cultura y los actos insolidarios por parte de personas mayores y jóvenes. Ejemplo de esto son las situaciones que se dan en las colas de espera, o bien, el caso de las personas que no ceden el asiento en el transporte público. Actualmente no hay empatía, no hay educación. Por ejemplo, la gente no se levanta para ceder asientos.

“Antiguamente la persona mayor era muy apreciada, ya que se consideraba era un transmisor de conocimientos.”

Algunos destacan que hay un problema educacional dentro de la familia y en los centros escolares con respecto a la convivencia entre personas mayores y jóvenes, aunque también indican que los problemas generacionales siempre han existido.

De las impresiones recolectadas en los diferentes grupos, se ha extraído la impresión de que hay dos extremos en cuanto a las personas mayores. Algunos exigen unos privilegios desmesurados y otros no reciben el respeto que merecen. Reiteran que la convivencia con las personas jóvenes en general es muy buena, mencionando que en ocasiones respetan más incluso los jóvenes a los mayores, que los mayores a los jóvenes. Por este motivo, destacan la pertinencia de realizar programas de concienciación con los jóvenes y programas de culturización para las personas mayores.

Algunas propuestas que hacen las personas mayores son en colaboración con AMPAS, charlas de mayores para explicar a estudiantes sobre la importancia del respeto, impartidas por las propias personas mayores. Así como reuniones o talleres para aprender cuestiones acerca de educación cívica.

Otra propuesta es poner clases de empatía y de respeto en los colegios.

También comentan que algunas cajeras de los supermercados tienen poca paciencia.

Cómo, por ejemplo, cuando les ven con los monederos, sacar las monedas y rebuscar.

## **Inclusión**

En referencia a la vida cotidiana de su ciudad, la inclusión ha sido un tema bastante discutido en varios de los grupos focales.

Algunos participantes han expresado la demanda concreta de que se les tenga más en cuenta ya que son personas que aportaron y siguen aportando al desarrollo de la sociedad, y en ocasiones perciben que son tratados como “parásitos” o que pueden llegar a estorbar.

Otros expresan que su ciudad se ha convertido en una ciudad más fría con la pérdida de “vecinos locales” en favor de la inmigración. Perciben que las relaciones vecinales no son tan cercanas como antes. En esta línea, han propuesto la creación de centros integradores, residencias, bibliotecas donde conviva la comunidad y plantean la creación de programas para combatir la soledad no deseada.

Algunas personas tienen la sensación de que las residencias son poco asequibles para ellos ya que hay pocas y las que hay, son muy caras. No obstante, también señalan que para que las residencias sean más completas, podrían hacer diferentes actividades como poner

música y películas de su época. También proponen poner un cine en algún centro, poner internet (centro María Zambrano), ampliar los locales (centro del Ángel) y en general, que haya más espacios para poder hacer más actividades. Manifiestan como importante, adaptar los salones a cada actividad (sillas, espacio...) y realizar tareas más renovadas ya que algunos de ellos consideran que han evolucionado y les interesan cosas menos anticuadas.

A nivel general, las personas mayores asistentes a los grupos sienten que están integrados en las actividades programadas para ellos ya que son muy variadas. Actividades de ocio como bailes, cursos, viajes a un balneario y, por otra parte, la formación para adultos en los que enseñan a leer, escribir y les es posible sacar un título, hace que el abanico de posibilidades para ellos se amplifique y aporte de manera importante a la calidad de la vida cotidiana.

Algunos participantes manifiestan que Alcalá de Henares responde bien en cuanto a servicios y programas, y sus centros cívicos y colegios de mayores son muy completos (ejemplo centro “Las Damas”).

Foto de algunas personas mayores esperando a que lleguen más personas para conformar los grupos focales.





## **5. PARTICIPACIÓN SOCIAL**

La participación social es el papel que tienen los ciudadanos en referencia a la toma de decisiones, formación y realización de actividades, manejo de recursos... en definitiva, es lo que les hace que formen parte de lo que sucede en la ciudad en la que viven.

Este aspecto es muy importante ya que es la manera en la que se tienen en cuenta las necesidades y opiniones de los ciudadanos.

Cuando se trata de personas mayores es aún más importante si cabe, dado que el que sientan que forman parte de los procesos cotidianos de su ciudad les motiva, les mantiene ocupados y también se divierten, cuestión indispensable ya que, en la actualidad, muchos de ellos no tienen ninguna ocupación, ni trabajo y es una forma de crear y mantener relaciones sociales, participar en diversas actividades, conocer gente y socializar y de esta manera combatir la soledad no deseada.

### **ASPECTOS GENERALES**

Los participantes en los grupos focales han expresado que en general, tienen una participación social muy buena y activa en Alcalá de Henares, además expresan que les resulta sencillo relacionarse con su entorno y participan en todo lo que pueden.

Algunos sienten que su labor como voluntarios está reconocida y las opciones de realizar voluntariado es amplia, aunque dicen que les gustaría hacer más labores y de otras maneras. Aunque reconocen que pueden hacer voluntariado impartiendo cursos y talleres, algunos participantes afirman que desconocen otros tipos de voluntariados que puedan realizar.

Algunas personas mayores perciben que el Ayuntamiento está en su nivel de atención ya que es adecuado. No obstante, otros participantes discrepan, expresando que sienten que la respuesta a sus necesidades por parte del Ayuntamiento es muy mejorable. Indican que desde este organismo se deben potenciar y promover las iniciativas que puedan estar surgiendo en cuanto a las personas mayores y perciben que esto podría mejorar.

Con respecto a las actividades, expresan que se sienten muy integrados en todas ellas, pero que en general deberían ser más abiertas y participativas ya que muchos de los participantes han manifestado la creencia de que “es un error que se los den todo hecho”. Y no puedan decidir ellos mismos que es lo que quieren.

### **¿Qué aspectos valoran como positivos?**

La mayoría de las participantes señalan que hay bastantes actividades, y en general están impartidas por voluntarios. Expresan que están muy contentos con los profesores que imparten clases y la accesibilidad a los centros donde se realizan estas actividades es buena. Los centros cívicos y colegios de mayores de la ciudad son muy completos y ponen de ejemplo al centro “Las Damas”.

Perciben que la información y difusión de actividades es bastante adecuada, ya que se les informa convenientemente de las actividades, mientras sean usuarios de dichos centros. Disponen de información sobre todas las actividades que se realizan, hay mucha propaganda en la radio, carteles e internet, y se difunden mediante los panfletos con la programación de las actividades mensuales, en las oficinas de turismo, en las páginas de Facebook... esta información a su vez se difunde en el barrio, en los bares, en el centro, en la biblioteca, y les llega además a través del boca a boca.

Las actividades gozan de una buena frecuencia y se perciben como asequibles y accesibles, valorando como aspecto fundamental, el que promueven la cultura. Algunos participantes mencionan actividades muy bien recibidas como el cine con los descuentos de los que disfrutan, el cine de verano que es gratuito en julio y el teatro que es más barato que en Madrid.

### **¿Qué aspectos pueden mejorarse?**

Algunos participantes han manifestado la creencia de que actualmente hay una quiebra participativa por parte de las personas mayores. Opinan que hay actividades que no se valoran porque no cuestan dinero o bien, hay actividades que al principio están masificadas y luego se quedan desiertas debido a que son gratis. Hay falta de participación, por ejemplo, en las carrozas, ya que hay poca gente que preste su ayuda.

También comentan que en general la participación suele ser femenina, pero a pesar de esto algunos participantes han expresado que las juntas directivas apenas están ocupadas por mujeres y que deberían ostentar cargos de dirección en las juntas municipales.

Si bien es cierto que la accesibilidad en los centros se ha valorado como positiva, ven la necesidad de habilitar ascensores en los centros de mayores que carezcan de estos y así

mismo, en barrios donde no haya centro de jubilados construirlos, como es el ejemplo de “*El Ensanche*”.

Aunque indican que la variedad de actividades es amplia y adecuada en general, hay pocas plazas para la demanda existente, a la vez de que hay bastante lista de espera para algunas actividades que valoran como más interesantes. Señalaron, además, que hay centros y salas de las cuales podrían hacerse un mejor uso, por ejemplo, algunas salas de ordenadores que se encuentran vacías y que se deberían poder utilizar.

A continuación, se destacan algunos ejemplos de situaciones que algunos participantes han expuesto en los grupos y que podrían mejorarse.

Se priorizan mucho los juegos de mesa en los centros cívicos, llegando incluso a disminuir el número de clases.

En algunas salas de informática de algunos centros cívicos, los ordenadores son muy viejos y tienen que compartirlos. Por este motivo proponen que en los centros haya un ordenador por persona.

Han expuesto el ejemplo del centro “*Los Pinos*” en el que las luces están muy altas y para el taller de bordados no ven nada. Esta problemática la vienen exponiendo desde hace 5 años, pero actualmente no han obtenido respuesta por lo que proponen que les dejen bajar las luces a ellos mismos. Por su parte, mencionan que la climatización en el centro de adultos “*Reyes Católicos*” es muy mejorable.

### **¿De qué manera se podrían lograr esas mejoras?**

#### **Participación**

Como primera medida, algunos participantes en los grupos focales mencionan la importancia de llevar a cabo evaluaciones para valorar qué es lo que no funciona en términos de actividades y por qué. De esta manera, la gente también podría decidir sus actividades, cuestión que consideran como importante, o bien, por lo menos en parte podrían influir en este tema. Algunas personas proponen valorar la demanda real de actividades para los fines de semana puesto que no todas las personas mayores están de acuerdo con lo que se ofrece. Incluso, algunas de estas actividades de fin de semana, podrían ser a petición.

Algunas personas mayores proponen preguntar a las personas mayores para perfilar la oferta de talleres y / o cursos e incluso la posibilidad de trabajar en el diseño de actividades dirigidas a ellas. También poder contar con las asociaciones para la realización de actividades y dotar de recursos para ayudar a ello

### **Mejora de espacios, accesibilidad y asequibilidad**

Un aspecto señalado por algunas personas mayores es la necesidad de que se les suba el sueldo o pensión. Así mismo indican, que los centros de mayores podrían rediseñarse y modernizarse, al igual que las actividades, de manera que se adecúen en función del nivel y las nuevas situaciones ya perciben que algunas se han quedado obsoletas.

Por su parte, solicitan que las actividades se hagan en centros con ascensor o en la planta baja de estos para una accesibilidad más adecuada. Proponen que sería conveniente mejorar la seguridad del CEIP Zulema y, además, podrían recuperarlo para los mayores, ya que es un centro grande y con todas sus aulas en planta cero (0).

Algunos han hecho alusión a que las residencias y/o casas de tercera edad deberían ser más asequibles en precio para mayores que no tienen ayuda familiar. Así mismo, aunque reconocen que las actividades en su mayoría son asequibles, bien podrían ser gratis.

### **Actividades**

Algunas personas mayores reconocen la existencia de muchas actividades dirigidas a ellos, no obstante, expresan que quieren más cantidad y más adaptadas a sus intereses. Señalan la preferencia de que los talleres duren un curso entero en vez de un trimestre y proponen que se controle de manera adecuada las faltas de asistencia a las actividades para que haya más compromiso por parte de los integrantes.

Varios participantes comentan que para ellos hay pocas actividades originales o culturales o que abran la mente.

Proponen poner actividades de ocio y naturaleza. Así como salidas al teatro a Madrid.

Comentan que en el centro de Reyes Católicos no ha salido el curso de inglés, porque no se llenaba el grupo. Para este tipo de situaciones proponen juntar dos grupos de dos centros culturales y formar un grupo de una actividad.

Mencionan que en algunas clases de informática les cuesta seguir el ritmo de la clase por lo que piden que se tenga en cuenta las características de las personas mayores.

Otra propuesta es hacer clases de aquagym para personas mayores con monitores especializados en ese tipo de población.

Creer que se podría aprovechar los conocimientos de las personas mayores por ejemplo de profesores para dar cursos o una serie de actividades.

Algunos participantes han realizado propuestas concretas como, por ejemplo, que en el cine del teatro Cervantes en el que ponen películas en versión original, haya días en las que proyecten las películas con doblaje. Proponen que se oferte un mayor número de clases de pilates, yoga y baile o sesiones de risoterapia. De la misma manera, que se oferten más plazas para los viajes que se realizan al finalizar el curso.

También proponen actividades culturales en horario inclusivo.

## **PUNTO 6: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.**

La información se considera el primer paso en la escala de la participación. El primer paso para sentirse parte de la vida urbana es contar con información acerca de los eventos que a cada cual le son significativos. Esta información ha de llegar de forma clara y adecuada a las necesidades de las personas mayores. Es por ello que los medios de comunicación deben ser accesibles para todos.

La forma de presentar a las personas mayores en los medios de comunicación reviste una especial importancia, ya que la forma en que se ha presentado a este colectivo en los medios ha contribuido en parte a que se formasen los estereotipos o prejuicios. En ocasiones se ha hablado de ellos de una manera poco correcta y respetuosa, como por ejemplo usando el término viejos, abuelos, cuando no todas las personas mayores son abuelos o bien, se les ha presentado de manera paternalista, dirigiéndose a ellos como “nuestros mayores”. Debido a que los medios de comunicación son una potente manera de transmitir la información, es importante trabajar en proyectar una imagen correcta de ellos.

### **LA COMUNICACIÓN**

La gran mayoría de las personas mayores asistentes a los grupos, destacan que están constantemente informados de las actividades que se van a llevar a cabo y reconocen que el medio por el que mejor obtienen información, es el boca a boca.

Desde la Concejalía de Bienestar social y la Concejalía de la Mujer se suministra buena información y el resto les llega por teléfono, radio, e incluso, por internet, aunque reconocen que no tienen soltura en su manejo. Algunas personas mayores manifiestan que prefieren obtener la información en el cara a cara, a la información obtenida por internet ya que expresan que “así se les resuelven mejor las dudas”.

Algunos participantes indican que hay propaganda adecuada por todos los centros. En algunos centros cívicos se expone la información de las actividades que se realizarán, como por ejemplo en el centro “*Cervantes*” en el que se cuelga un díptico con la información de todas las charlas que se realizarán en el mismo y está adaptado; o como es el caso del centro de “*Reyes Católicos*”, desde el cual se envía información.

Algunas personas mayores también reciben información por correo, o se informan a través de otras personas sobre las novedades de Alcalá.

Algunos participantes señalaron que una vez que se realizaron los cambios en los autobuses, en algunas paradas había gente informando del cambio.

Sin embargo, también hacen alusión a que a veces no llega la información sobre la celebración de juntas o de algunos eventos, lo que hace que muchas veces no participen porque no saben cuándo tendrán lugar. Por este motivo proponen que la información llegue por diferentes vías y en tiempo adecuado.

## **INTERNET Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

Algunas personas mayores opinan que las nuevas tecnologías tienen sus ventajas y son conscientes de la necesidad de formarse en su manejo. Reconocen que el conocimiento y la utilización de las nuevas tecnologías es mejorable, pero actualmente para compensarlo, se imparten muchos cursos específicos para su aprendizaje. Indican que, para cubrir esta necesidad, todos los centros de mayores deberían tener acceso a internet y en la actualidad, hay centros en los que no se dispone de ello.

Por otra parte, algunos participantes expresan que no tienen móviles, ni desean tenerlos ya que perciben que es un dinero extra el que deben pagar por el internet y no les es necesario. En este sentido aluden a que tienen otras buenas fuentes de información. Aunque algunos proponen Poner Wifi en centros sociales.

Otras, por el contrario, aunque no usan mucho las tecnologías e internet les resulta difícil de manejar, con el móvil en general se manejan bien.

De la misma forma, algunos se refieren a la información que se presenta en las facturas, recibos, etc., la cual es muy mejorable en el tamaño y tipo de letra que tienen. También indican que en los bancos deberían utilizar un lenguaje más adecuado a su edad ya que perciben que este es inaccesible y poco claro. Algunas personas mayores han expresado el deseo de que todas las facturas sigan siendo en papel ya que actualmente hay una tendencia a que todas las facturas terminen siendo online.

Otros participantes, han citado que tienen dificultades en el manejo de la aplicación del móvil para las citas del médico de la seguridad social.

Algunos participantes realizaron algunas propuestas como el desarrollo de una aplicación móvil que ofrezca información y que sea útil para hacer propuestas. Así mismo, proponen

que se realicen cursos de informática enfocados a la realización de gestiones. También han propuesto hacer una emisora o un programa de televisión exclusivas de Alcalá de Henares en la cual se pueda realizar campañas de marketing y publicidad.

## **EL AYUNTAMIENTO**

Algunos participantes afirman que reciben buena atención por parte del Ayuntamiento y en general, sienten que son escuchados. Si tienen cualquier tipo de duda llaman a la Concejalía y allí mismo, si tienen cualquier incidente se les soluciona. Por estos motivos, perciben que reciben buen trato.

No obstante, otros participantes expresaron que no se sienten de igual manera, ya que perciben que a las personas mayores no se les escucha lo suficiente desde las instituciones.

En lo que respecta a la información, perciben que hay mucho por mejorar ya que algunos participantes manifiestan que a la mayoría de la gente no les llega información sobre los temas que les afectan por parte del ayuntamiento. Algunos hacen alusión a que el cambio de líneas o de recorrido de los autobuses pudo haberse informado con un mayor margen de tiempo, aunque valoran como positivo el que se hayan repartido planos de las nuevas líneas de autobuses por todos los buzones.

En este sentido, algunos proponen que se aproveche el periódico del ayuntamiento, ya que la información que se comparte vía online, no la ven accesible para mayores.

Además de lo anterior, consideran que es útil publicar mediante algún cartel grande, todas las actividades que se van a realizar para las personas mayores, como también ven utilidad en el que se repartan folletos informativos en los centros que dependen del Ayuntamiento para asegurar una mejor difusión. Proponen un buzoneo de la programación cultural y tablones más atractivos, tanto en centros sociales como en paradas de autobús, etc. Así como recuperar tablones grandes municipales en las calles, donde situar anuncios y agenda cultural y de ocio.

Otra propuesta sería poner pasquines en las plazas. O que pasen información como hacen en Madrid en paneles.



Que se ofrezca la información de las actividades del día en paneles como por ejemplo hacen en Valladolid eso fresco la información de las actividades del día en paneles como por ejemplo hacen en Valladolid.

De manera más amplia y para cubrir temáticas más globales, algunos proponen que se realice un catálogo adaptado para las personas mayores donde vengan los servicios que se ofrecen en el Ayuntamiento, y a su vez, se ofrezcan charlas en las que se informe a las personas mayores de sus derechos y de los servicios a los que podrían tener acceso, y los requisitos necesarios para ello.

Proponen también que se procure conceder las actividades solicitadas y ponen el ejemplo del centro de “*Las Damas*” en el que en ocasiones no se puede conceder la plaza del curso solicitado. De la misma manera, indican que en el Centro Asesor de la Mujer ofrecen muchos cursos y algunos de estos son cobrados, razón por la cual, proponen que este aspecto sea mejorado.

## **7. TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Esta área, al igual que las siete restantes, es un aspecto muy importante a tener en cuenta ya que la implicación de las personas mayores en la vida activa de la ciudad mejora en gran medida su calidad de vida y su bienestar psicológico, pues propicia que las personas mayores continúen sintiéndose útiles, su día tiene un propósito y además tienen un rol en la sociedad.

En este punto encontramos personas mayores que realizan voluntariados, pero también encontramos, que hay personas dentro de este colectivo que no imparten ninguna actividad relacionada, pero si acuden a actividades, talleres...no obstante, le conceden gran importancia a la labor que se realiza en estos.

### **ASPECTOS GENERALES.**

En la realización de los grupos focales, algunos participantes han expresado que la labor que se realiza en los voluntariados es potente, ya que las personas tienen la posibilidad de seguir sintiéndose útiles y contribuir a la sociedad. En sus entornos disponen de la información necesaria para realizar un voluntariado por lo que ven que es una actividad posible de ser realizada, resaltando la importancia del reconocimiento que proporciona esta labor. Algunas personas mayores manifiestan que las personas que hacen voluntariado se les reconoce muy bien su labor.

Pese a que está muy bien valorado, se ha evidenciado que en los grupos focales realizados el voluntariado no está muy expandido en los participantes. Sin embargo, aquellas personas que lo realizan manifiestan estar muy contentas y sienten que su trabajo goza de un buen reconocimiento, cuestión que les resulta gratificante.

Han mencionado al centro “Las Damas” cuya gestión depende de la Comunidad y en el que aprovechan el potencial de las personas mayores. Hay alrededor de 40 actividades diferentes y alrededor de 30 las realizan los voluntarios. Reconocen que tienen buenos voluntarios y su labor se valora como positiva.

Comentan también que en algunas empresas tras la jubilación se les permite continuar realizando ciertas labores y ayudar a formar a las nuevas generaciones.

En general, los participantes manifiestan que las oportunidades de realizar voluntariado son muy accesibles y que las opciones de realizarlo se anuncian en internet tal es el ejemplo del voluntariado en Hospitales y en Caritas, organismos que siempre están abiertos a recibir voluntarios. En este aspecto, mencionan que les gustaría tener más información de voluntariado sin tener que buscar en internet ya que algunos manejan esta herramienta de una manera limitada y no les resulta accesible. Proponen mejorar los canales de la información sobre la posibilidad de realizar un voluntariado (que no sea sólo a través de internet). Y la coordinación por parte del ayuntamiento con diversas organizaciones para poder ayudar.

Algunos de los participantes en los grupos focales realizan el trabajo de “abuelo” tan útil, pero a veces poco reconocido: cocinando, llevando y recogiendo a sus nietos de escuelas y colegios, cuidando de ellos... de esta forma contribuyen a la sociedad posibilitando que sus hijos puedan trabajar. En ocasiones estas tareas suponen un esfuerzo para ellos.

### **Sentir de las personas mayores.**

Algunos participantes manifiestan que en los centros de mayores debe favorecerse la toma de decisiones de manera horizontal, ya que perciben que sus equipos directivos en líneas generales es algo “cerrado”, impidiendo una mayor participación por parte de las personas mayores que hacen parte de la comunidad.

Así mismo, algunos indican que las competencias de los centros cívicos son demasiado limitadas, propiciando que el concejal de mayores disponga de poca información y limitada capacidad de plantear soluciones.

### **Formación y empleo.**

A nivel general, las personas mayores asistentes a los grupos manifiestan que la existencia de ofertas de trabajo adaptadas para el colectivo de personas mayores es mínima, o bien, indican que hay poco conocimiento sobre las mismas, y hay pocas ofertas de trabajo adaptadas a sus capacidades. Interpretan que hay poca comprensión en este sentido y que sus necesidades son tenidas en cuenta de una manera insuficiente.

De igual manera, reconocen que la misma limitación la sufren también las personas jóvenes y atribuyen esta realidad, a que desde hace 30 años Alcalá de Henares no tiene potencial industrial, lo cual se traduce en pocas oportunidades para todos los colectivos.

Algunas propuestas que hacen las personas mayores son poner en valor socialmente conocimientos y talentos de los mayores para actividades remuneradas, compatibles con la pensión. Y cursos para subsanar la brecha digital.

### **Voluntariado**

Si bien algunos participantes manifestaron que el voluntariado no es de central interés para ellos debido a que consideran que ya han trabajado suficiente y prefieren recibir el producto del trabajo de otros. Otras personas mayores afirman que el voluntariado no debe desaparecer, ya que la ayuda la recibe tanto el que lo realiza como el que lo recibe.

Una participante en concreto, comenta que gracias a hacer un voluntariado consiguió salir de una depresión. Tenía que vestirse y salir de casa para ayudar a otros, hacía compañía a personas mayores y esto al final, acabó ayudándola a ella. Sentía gratitud tanto por parte de las personas que acompañaba, como de sus familias.

### **Propuestas**

Varias personas mayores participantes en los distintos grupos focales, proponen varias acciones que influyan a nivel de decisión política como son: la creación del consejo municipal del mayor, creación de más clubs municipales y de la comunidad.

También proponen que haya un representante en el ayuntamiento en la junta de gobierno de los diferentes centros. En resumen, que se incremente la presencia del ayuntamiento al reforzar la figura del concejal.

Fotos de un grupo focal de personas mayores



## **8. SERVICIOS SOCIALES Y SALUD.**

La última área de las tratadas en los diferentes grupos focales se centra en los servicios sociales y lo relacionado con la salud y con todos los recursos que la conforman.

En esta parte se observará si en Alcalá de Henares hay recursos de calidad y adaptados a este colectivo.

Las personas mayores son usuarias habituales de estos recursos por lo que su opinión tiene gran importancia aportando una visión concreta de su realidad.

### **ASPECTOS GENERALES**

Algunos participantes sienten que hay falta de recursos sociales y perciben, que hay un desmantelamiento parcial de la sanidad pública a nivel nacional y de la ciudad.

La valoración del sistema de Salud en general es positiva, pero con un futuro incierto por la percepción de desmantelamiento nombrada y la sensación de desbordamiento que transmite la Seguridad Social. Algunos viven con preocupación las largas esperas para algunos médicos especialistas y así mismo, expresan que el tiempo de duración de las consultas se ha reducido, razón por la cual hay algunas personas disconformes. Algunas personas mayores sienten que el tiempo que dedica el médico de cabecera por paciente es insuficiente.

En la realización de los grupos focales, se ha evidenciado de manera general que la respuesta de los servicios sociales de Alcalá de Henares es positiva, aunque creen que debe haber un mayor acercamiento a las personas. En general, expresan que están muy contentos con la atención recibida en la Seguridad Social y el buen funcionamiento de la teleasistencia. Los servicios públicos son muy accesibles ya que todos tienen rampas y ascensores, aunque ven la necesidad de que los horarios sean más amplios y los servicios continúen mejorándose.

### **Servicios sociales.**

Algunas personas mayores indican que sería conveniente aportar más información sobre los asistentes sociales y la labor que realizan para poder saber en qué temáticas acudir a

esta figura. Consideran que hay un cierto desconocimiento acerca de qué es lo que hacen los trabajadores sociales.

Por otra parte, expresan la necesidad de reducir los tiempos de espera para la aplicación de la Ley de Dependencia y que los procesos de valoraciones para determinar el grado de dependencia sean lo más rápidos posible. En este sentido, ven que se deben aumentar las ayudas, así como el personal de los servicios sociales a fin de agilizar este proceso.

Algunas personas han hecho propuestas concretas como la implementación de lugares para que las personas mayores puedan comer más barato, y que estos espacios sean distintos a los comedores sociales que existen en la actualidad. Además, ven la pertinencia de hacer grupos de apoyo psicológico y seguimiento a los indigentes de la ciudad, de los cuales perciben que aportan una imagen negativa.

#### **Asistencia domiciliaria.**

Algunas personas mayores proponen que haya una mayor cobertura a nivel de asistencia domiciliaria para acompañar a los mayores que muchas veces se sienten muy solos. Creen que los servicios sociales deberían trasladarse más habitualmente al domicilio de cada persona para poder valorar la situación en la que se encuentran.

Creer que debería profesionalizarse el tema de los cuidados de las personas mayores, con personas más preparadas.

Además debería ser una cosa estatal y no privatizada.

#### **Teleasistencia.**

Algunas personas opinan que el funcionamiento de la teleasistencia es muy mejorable ya que perciben que los tiempos de espera en ocasiones son excesivos.

#### **Centro de salud.**

Algunas personas mayores expresan que están muy contentas con los servicios de salud en general, ya que la cita del médico de cabecera la asignan sin mayor espera y los servicios públicos son accesibles.

No obstante, hay otros participantes que manifiestan que en algunos centros de salud el trato es poco sensible y deshumanizado y proponen que se dedique más tiempo a la consulta. Por esta razón ven una necesidad importante de contar con más facultativos lo que ayudaría también a solventar la saturación de las listas de espera. Indican que los horarios de los centros de salud son muy ajustados ya que cierran a las 6. Algunas personas mayores destacan el hecho de que los médicos solo receten genéricos y no son tan efectivos (testado científicamente). Proponen que se recete el medicamento original y que la persona tenga la opción de elegir si prefiere una marca genérica o no.

### **Hospital.**

La percepción general de los participantes en los grupos focales sobre el Hospital es positiva. Sin embargo, perciben que hay múltiples áreas de mejora relacionadas con la capacidad de atención y las esperas para que las citas sean asignadas.

Pese a que la valoración global de la sanidad es positiva, algunos participantes ven que la capacidad de respuesta es mejorable en cuanto a tiempos, ya que tanto las citas como la programación de las operaciones suelen tardar.

Dentro de estas áreas de mejora, han citado la amplia espera para la citación de especialidades, por ejemplo, las cita para Alergología, Rehabilitación, Traumatología y Unidad del Dolor. Indican que hay ciertas pruebas que deben hacerse en un hospital fuera del municipio lo cual entorpece bastante el poder realizarlas.

Mencionan además que han perdido camas y personal del hospital Príncipe de Asturias por lo que proponen adaptar el centro de especialidades del Val, para que sea un centro de corta y media estancia ya que manifiestan que no deberían mandarlos a casa, ni verse en la tesitura de ir a residencias privadas que tienen tarifas muy altas para mejorar la acogida de las personas mayores para corta y media estancia.

Así mismo, perciben que es necesario tomar medidas como el aumento de presupuesto en Sanidad, regular inmigración para evitar que el sistema se sature y proponen disponer de la posibilidad de asistencia legal para evitar fraudes por desconocimiento.

Proponen además que se aumente el número de plazas en Centros de día y centros de recuperación postoperatorios para personas mayores que se encuentran solas.



## Residencias.

Algunas personas mayores participantes expresan que la asignación de plazas en las residencias suele tardar mucho debido a las amplias listas de espera.

El precio de las residencias es otro motivo de preocupación ya que son poco asequibles para ellos. Por este motivo solicitan que se habiliten más residencias públicas, con precios más reducidos y asequibles y en las que haya suficiente personal, aspecto también mencionado como preocupante por algunas personas que están en residencias.

## Centros de Mayores

Algunas personas mayores indican que es oportuno que desde los centros de mayores se realicen acompañamientos para paliar la soledad que sienten algunas personas mayores.

Así mismo, creen que habría que hacer un centro/residencia para discapacitados mentales. Por otra parte, han valorado de manera muy positiva que en el centro Damas hay un comedor que ofrece un menú por un precio muy asequible, iniciativa que creen que podría implementarse en más centros.



## **GRUPO FOCAL DE CUIDADORES**

Foto del grupo focal de cuidadores.



En el grupo focal de cuidadores de personas mayores de Alcalá de Henares se han discutido todas las áreas propuestas en el proyecto de ciudades amigables con las personas mayores y recogidas en el Protocolo de Vancouver.

Durante la realización del grupo, ha sido evidente que los participantes tenían opiniones convergentes, habiendo áreas con más debate y enriqueciendo sus aportes con propuestas concretas de mejora.

## **ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS**

Los cuidadores de personas mayores en general han transmitido que la sensación de seguridad en Alcalá es buena, principalmente durante el día. Algunos consideran, además, que se vive bien en esta ciudad.

No obstante, según su visión hay cuestiones que afectan a la comodidad de las personas mayores, ya que, en ocasiones, caminar conlleva un gran riesgo de tropiezo por el arreglo incompleto de las calles, las aceras están inclinadas y levantadas, muchas por las raíces de los árboles.

Algunos cuidadores han hecho alusión a que se debe mejorar de manera prioritaria el cuidado que tienen los propietarios con sus mascotas, ya que dejan a los perros sueltos y por lo general, no recogen los excrementos. Como consecuencia de estas dos situaciones, tanto los parques como las calles están en condiciones muy mejorables en cuestión de limpieza. Con respecto al tema de las mascotas, algunos manifiestan que una posible solución pueden ser los parques para perros (“*pipicanes*”) y en paralelo, instalar más papeleras que sean específicas de desechos de perro.

Algunos cuidadores proponen que debiera haber una mayor vigilancia policial. Que la Policía Municipal haga sus rondas a pie o en bicicleta para controlar mejor lo que hacen los vecinos de los barrios. Así mismo, algunos manifiestan que se es necesario realizar inspecciones de las obras públicas que estén en marcha o ya finalizadas, para evitar que se queden temas pendientes.

## **TRANSPORTE**

Con respecto al tema del transporte, algunos de los cuidadores de personas mayores asistentes al grupo, indican que en Alcalá de Henares el aparcamiento es difícil, principalmente en sitios importantes en la ciudad como el Hospital o la plaza Cervantes.

Algunos participantes han citado ejemplos concretos que complican la circulación en la ciudad y otros que ponen en riesgo a los peatones.

Con respecto a la circulación, algunos expresan que debido a que los autobuses han cambiado sus recorridos y a que la difusión de la información ha sido insuficiente, muchas personas mayores no saben cómo moverse por la ciudad. Comentan, además, que la frecuencia de paso de los autobuses urbanos podría ser mejor.

Con respecto al riesgo de ir por la calle, han comentado que algunos conductores de coche hacen poco uso del intermitente para señalar la dirección que van a tomar y que algunos conductores no respetan la mínima separación entre coches al aparcar. El problema de

que no respeten el espacio mínimo entre los coches, es que de este modo difícilmente puede entrar una silla de ruedas entre ambos vehículos, con lo cual se dificulta la movilidad de las personas que hacen uso de ella.

Los cuidadores han expresado que una forma de intervenir en la mejora de estos problemas consiste en incrementar la señalización de los pasos de peatones; hacer un mayor control del tráfico, sobre todo en las afueras. Así mismo, plantean opciones como multar coches mal aparcados y aumentar los autobuses y frecuencias de transporte público.

## **VIVIENDA**

La mayoría de los asistentes han expresado que valoran de manera positiva el que existan ayudas para adaptar las casas. Sin embargo, perciben que la información sobre la “burocracia” necesaria para que se concedan las ayudas, es escasa. Algunos participantes creen que hay desconocimiento sobre las ayudas, los tramites a realizar, cómo rellenar los formularios y la forma de pago. Por ejemplo, a un participante del grupo se le concedió una ayuda para cambiar la bañera por un plato de ducha, desde el desconocimiento pago en metálico a la persona encargada de la obra. Poco tiempo después se le solicitó que devolviese el importe de la ayuda, ya que el pago debía de realizarse por transferencia bancaria. Por este motivo, algunos cuidadores ven que es fundamental mejorar de manera notable la transmisión de la información sobre los trámites necesarios para su concesión. De la misma manera, indican que el personal encargado de dar esta información debe estar suficientemente informado sobre las ayudas y subvenciones para que pueda ofrecer una mejor asesoría y orientación.

## **RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL**

De manera general, los asistentes expresan que las personas mayores a las que cuidan se sienten en gran parte respetados e integrados en la ciudad en la que viven, aunque consideran que es muy mejorable la oferta de actividades adaptadas, sobre todo para enfermos de Alzheimer y sus cuidadores. Algunos participantes proponen actividades a las que pueda ir tanto el enfermo de Alzheimer o con alguna demencia como su cuidador, como por ejemplo clases de baile muy simples o clases de relajación... así de este modo podría ir juntos y el cuidador dispondría de otro tipo de ocio

Con respecto a la inclusión de las personas mayores en sus barrios, algunos cuidadores piensan que el trato recibido por los vecinos depende mucho de cada persona, cuando la tendencia debería ser al buen trato por parte de toda la comunidad. Algún participante comenta que hay vecinos de toda la vida, con los que antes tenía buen trato y se hacían favores que ahora a medida que ha ido avanzando la enfermedad de su mujer... pues por ejemplo han dejado hasta de saludar.

Algunos cuidadores comentan en este mismo sentido, que el apoyo familiar en algunos casos es bastante mejorable ya que algunas personas mayores no tienen el suficiente apoyo por parte de sus allegados y familiares. Estas personas sienten que a veces les dejan de lado sus familiares, llegando a dejar de recibir llamadas por parte de ellos. Mientras se encuentran que otros conocidos de menor trato, como vecinos, por ejemplo, les ofrecen su ayuda.

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Los cuidadores de personas mayores asistentes al grupo han coincidido en que hay muchas ofertas de actividades sociales y viajes, pero que las plazas ofertadas son pocas en relación con la demanda existente en la actualidad.

De la misma manera, comentan que las actividades suelen enfocarse a la persona mayor o al cuidador, pero en pocas ocasiones para a las dos partes al mismo tiempo. Hay ofertas para cuidadores, pero no tienen en cuenta a la persona dependiente a su cargo. Algunos cuidadores no tienen mucha actividad social por tener que cuidar a su familiar, ya que pasan las 24 horas con él.

Comentan que tienen ganas de hacer cosas, pero que no se les facilita la conciliación. Por este motivo, proponen que cuando haya actividades para cuidadores al mismo tiempo haya actividades también para el familiar al que cuidan, de manera que éste pudiera ser atendido mientras el cuidador está en su actividad. O bien que haya actividades a las que puedan acudir los dos juntos.

Un cuidador comenta que el cine de verano si era accesible.

Otro comenta que, en la piscina, en las actividades, les obligan a pagar el año entero, y si por ejemplo se tienen que operar, pierden el dinero. Propone que se pueda pagar mes a mes. Y si no pueden ir que se le den la plaza a otra persona.

## **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

Algunos cuidadores han manifestado que la información recibida en los centros de mayores es buena. Una vez que acudes al centro de mayores, la información que hay allí es correcta y te puedes enterar de las actividades que hay.

Ponen como ejemplo de información la que se ofrece mediante radio, aunque el hecho de que se transmita muy temprano en la mañana hace que algunas personas mayores y sus cuidadores pierdan la oportunidad de escucharla.

Algunos participantes señalan que se deberían utilizar más canales de comunicación para difundir la información de manera que la gente tenga buen conocimiento de la oferta de actividades existente en la ciudad. Proponen en este sentido, que el Ayuntamiento reparta folletos informativos en los centros que dependen de éste, además de que se hagan campañas de “buzoneo” para que la información llegue a las casas, ya que interpretan que es la manera más segura de recibir la información.

Los participantes del grupo mencionan que en general se llevan fatal con las nuevas tecnologías, por ejemplo: tienen problemas con los bancos, porque todo lo tienen que hacer on line o está informatizado. Además, en algunos bancos ha limitado los horarios, ponen el ejemplo de Bankia. Propuesta: nacionalizar la banca. También proponen que haya un horario de oficina hasta las 14, y que este atendido por personas. Algunos participantes tienen miedo de sacar el dinero en el cajero, por si se lo roban.

## **TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Han manifestado como idea central, que el voluntariado les ha dado reconocimiento por la labor que realizan. Una de los integrantes del grupo hizo un voluntariado en una residencia y se sentía muy bien. Se sentía valorada por las familias y por los hijos. Se entero de este voluntariado, preguntando a un vecino.

Algún cuidador piensa que no existe suficiente información acerca de los voluntariados que se pueden realizar en Alcalá de Henares.

Ninguno de los participantes en el grupo, se encuentra actualmente trabajando.

## **SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD**

En este ámbito, los cuidadores en general han expresado estar contentos con la trabajadora social del AFA ya que reciben mucha asesoría útil para su labor. La ley de Dependencia les resulta complicada, ya que algunos no saben casi escribir y las preguntas son para ellos complicadas. Por eso valoran positivamente la labor de la trabajadora social del AFA. También comentan que la Ley de Dependencia es lenta y que tardan en responder. Hay muchos meses de espera.

Con respecto a las personas mayores que cuidan, manifiestan su preocupación por las largas listas de espera en algunas especialidades. Para la cita con el médico de cabecera, como mínimo pasa un día para que te den cita, si no vas de urgencias. Comentan que por lo general dan las citas con dos o tres días en la seguridad social. Para las citas de especialidades, a veces hay listas de espera de meses o años. Esto depende de la especialidad para la que quieras pedir cita. Por ejemplo, algún cuidador se ha ido a Torrejón para traumatología.

Ven que algunos procesos son complicados, como, por ejemplo, la obligatoriedad de pedir cita presencialmente ya que cuando acuden al centro, muchas veces se encuentran con que la agenda ya está cerrada. O no les contestan al teléfono, por lo que acaban acudiendo al centro de salud.

Mencionan que las personas mayores tienen muchas dificultades con los sistemas automatizados ya que son complicados para ellos. Hay muchos trámites online tanto en bancos como para asuntos de la Seguridad Social que no saben hacer solos, por lo que su nivel de dependencia aumenta. Manifiestan que la “burocracia” podría simplificarse ya que la ven como algo “lioso” y difícil de realizar. Algunos participantes comentan que tienen que ir a Coslada para hacer ciertos trámites.

Del grupo de cuidadores de personas mayores, se han extraído impresiones y propuestas importantes que podrían ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Hay una fuerte necesidad de habilitar más residencias que sean públicas y también asequibles. Sobre las plazas en las residencias públicas, indican que podrían aumentarse para que las personas mayores tengan más acceso a este recurso. Además de lo anterior, ven que es fundamental que haya un mejoramiento del sistema de citas en la Seguridad Social.

Por último, han propuesto que haya más personal en las sucursales bancarias para que los tiempos de espera sean menores. Así mismo, que se instalen cajeros dentro de las sucursales para aumentar la sensación de seguridad. Como punto general, proponen que una buena medida global sería nacionalizar la banca.





## **GRUPO FOCAL EQUIPO TÉCNICOS MUNICIPALES**

La intervención se centró en conocer la opinión de los participantes sobre 8 áreas recogidas en el protocolo de Vancouver. Se proponen las mismas temáticas trabajadas en los grupos anteriores y de los cuales, se recopilan a continuación los siguientes aspectos.

### **ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS**

Algunos participantes en el grupo han manifestado que la ciudad está dotada de espacios abiertos que transmiten sensación de amplitud, aspecto que está muy positivamente valorado.

Manifiestan que los avances en accesibilidad son notables en las nuevas infraestructuras y así mismo, indican que el uso de la vía pública para actividades colectivas es adecuado, así como también, el uso de los parques para las personas mayores en los cuales se realizan muchas actividades.

Por otra parte, algunos han nombrado la existencia de aspectos mejorables en cuanto a la seguridad ciudadana, sobre la cual perciben que hay situaciones intimidantes para algunas personas mayores que aumentan la sensación de vulnerabilidad, sobre todo en determinados barrios de la ciudad. Por este motivo, algunos participantes han hecho alusión a la necesidad de proporcionar mayor seguridad en las calles y proponen más presencia policial. Aunque indican que no es habitual que ocurran hechos peligrosos, perciben que la sensación de seguridad y bienestar aumentaría teniendo más policías en las calles.

En cuanto a la vía pública, algunos participantes indican que, dado que la ciudad es antigua y monumental, hay obstáculos a los accesos adaptados. Así mismo, reconocen que la infraestructura está envejecida, por lo que los accesos a ciertos sitios son difíciles. Proponen que haya un avance y mejora en el cuidado de los bordillos, baldosas sueltas y demás elementos de la calle. Algunos participantes hacen hincapié en que el mobiliario urbano es muy mejorable ya que no hay suficientes bancos o asientos en sitios necesarios como, por ejemplo, en las paradas de autobuses. Expresan que su coste no es excesivo y, por el contrario, proporcionaría una mejor calidad al espacio público ya que la existencia de sitios en los cuales descansar y resguardarse del calor o del frío son importantes para las personas mayores.

Algunos hacen alusión a la dificultad concreta que supone la ubicación de algunos cubos de basura que no son accesibles, e indican, que tienen mecanismos que no se pueden abrir con facilidad. Este aspecto es fundamental ya que es parte del cuidado y la limpieza que deben hacer los ciudadanos, pero debe tener más facilidades para las personas mayores.

El grupo expresó de manera general, que en la ciudad existen normas muy rígidas en materia de urbanismo las cuales podrían flexibilizarse de cara a propiciar una mejora de los espacios públicos. A partir de estas mejoras, se favorecerían actividades que incrementen la interacción de las personas mayores en la vida cotidiana de la ciudad, y se favorecerían los contactos “cara a cara” que se perciben como necesarios para relacionarse en los espacios públicos.

A su vez, han mencionado temas importantes como el de tratamiento de residuos y la necesidad de que sea mejor gestionado. Es importante que los horarios sean más adecuados puesto que la mayoría de las veces los operarios trabajan de noche, lo cual genera una cantidad de ruido importante en las calles. Ponen como ejemplo el depósito de residuos de la C/ Palestina en el cual se trabaja con máquinas muy ruidosas que tienen pitidos por la marcha atrás y al estar toda la noche trabajando, se oye mucho.

## **TRANSPORTE**

De manera general, el grupo de participantes ha destacado como aspecto positivo la variedad existente en el servicio de transporte. No obstante, indican que hay aspectos muy mejorables como el acceso al centro de la ciudad ya sea mediante transporte privado o público. Indican que la dificultad de acceder al centro en transporte público radica en el hecho de que no existe buena comunicación, la frecuencia de paso de los autobuses no es regular y los cambios en los recorridos y horarios sin información previa, es frecuente. A este respecto, señalan la dificultad de combinar aparcamientos con mobiliario urbano como, por ejemplo, setos, separadores, horquillas, que a su vez pueden convertirse en un problema de seguridad al querer sortearlos.

Algunos participantes expresan que el transporte público al exterior es escaso y, por tanto, existe la necesidad de que sea aumentado. Por ejemplo, indican que la combinación para acudir al hospital no es suficientemente adecuada. Con respecto a las paradas de RENFE, algunas personas expresan que no están adaptadas para personas con problemas de

movilidad, y que tampoco existen facilidades para la movilidad con maletas y equipajes, ya que las personas deben cargarlas a mano y pasar muchos tramos de escaleras.

Con respecto a las paradas de autobuses, indican que la instalación de bancos, marquesinas y una señalización correcta en las paradas puede mejorarse, de manera que la espera del transporte se facilite. Así como también, la adecuación de mobiliario para el descanso, sobre todo para las personas mayores.

Por otra parte, algunos participantes indican que es necesaria la concienciación de los conductores de autobuses con respecto a los tiempos de subida, bajada y el tiempo que necesitan las personas mayores para sentarse, ya que, en ocasiones, no esperan el tiempo suficiente a que las personas estén seguras y les da la impresión de que están más “preocupados” por cumplir los horarios. Mencionan que, en ocasiones, los autobuses no se acercan lo suficiente a las paradas y abren sus puertas lejos de la acera con el objetivo de no perder el carril e incorporarse rápido a la circulación. Esto incrementa la dificultad de acceso al autobús por parte de las personas mayores e incrementa los riesgos de caída. En este sentido, perciben que es necesario trabajar en redefinir la relación de los peatones con conductores, ya que algunos de los asistentes al grupo perciben la existencia de una cierta “tiranía” del coche frente a los peatones.

En el área de transporte, los participantes han realizado propuestas en la línea de aumentar la frecuencia de los trenes, en concreto, sugieren aumentar el CIVIS de Guadalajara. Proponen la implementación de carritos eléctricos para la movilidad por el centro a modo de “los patinetes” que existen en otras ciudades y finalmente, la instalación de avisadores de emergencias en transporte público.

## **VIVIENDA**

En el área de vivienda, los participantes han expresado de manera general que las viviendas actuales que son nuevas, son más grandes, disponen de ascensor, rampas, y arquitectura más adaptada para las personas mayores.

Sin embargo, indican que las viviendas actuales tienen cierto estilo “impersonal”, están orientadas al interior y no a las calles. Estos elementos los lleva “echar de menos” la vida de barrio, además de que hay poca disponibilidad de tiendas y en general, de sitios de intercambio social. Sobre este tema indican que es necesario que se haga una “apuesta”

por el modelo de ciudad de uso compartido, en la cual, existan espacios como, por ejemplo, las corralas de personas mayores, bloques asistidos, etc., para que habiten y aprovechen más espacios como el centro histórico de la ciudad. De esta manera, se favorecerían las relaciones entre las personas mayores, y se podría contrarrestar esa sensación de “impersonalidad” del barrio, que indican que “no se debe tanto a la arquitectura de la ciudad sino a las nuevas formas de relacionarse”. Si bien es cierto que las figuras y modelos familiares van cambiando (por ejemplo, la figura de ama de casa), antes se hacía más vida de “descansillo” por lo que indican que es fundamental propiciar el intercambio social de las personas mayores.

Mencionan que, de manera general, no se dispone de suficiente presupuesto y urbanísticamente existen muchas limitaciones. Concretan que la intervención en los barrios más viejos es necesaria ya que es donde habitan más personas mayores y muchas de ellas con menos recursos.

## **RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Los participantes en el grupo perciben de manera general, que las personas mayores de la ciudad se sienten incluidos y con posibilidad de participación. Perciben que las personas mayores se sienten “observadas” en cuanto a sus necesidades y la manera en que éstas se pueden satisfacer. Prueba de esto, es que apenas conocen personas que no tengan hogar.

Mencionan que existe la posibilidad de obtener servicios básicos a domicilio (comida a domicilio, SAD, Teleasistencia, etc.) y cuentan con el apoyo de trabajadores sociales quienes procuran estar muy presentes y prestar apoyo a cualquier problemática que presenten las personas mayores. No obstante, sigue habiendo un número importante de casos de personas mayores con vulnerabilidad a las que solo se les ofrecen soluciones asistenciales.

Con respecto a los servicios de actividades culturales y de ocio, algunos asistentes perciben que son muy mejorables, ya que son limitados y las plazas se agotan en un corto periodo de tiempo. Por este motivo proponen que haya más plazas para que haya una mayor participación, lo cual favorecería a mucha gente que vive sola, o que si bien, vive con la familia, pasa mucho tiempo sola.

Finalmente, sobre este aspecto de inclusión social, algunos asistentes señalaron que es necesario un mayor reconocimiento a las personas mayores como vecinos activos, y no solo como receptores de “fiestas, viajes, etc.”.

De la misma manera, proponen que se fomenten acciones intergeneracionales como las viviendas compartidas, ocio compartido, etc. En este punto en concreto, algunos participantes indican que es necesario realizar una mayor sensibilización sobre este tipo de actividades para favorecer una mejor actitud por parte de las personas mayores, ya que, según algunos participantes, algunas personas mayores pueden llegar a ser reacias a este tipo de intercambio.

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Algunos participantes en el grupo focal perciben que las relaciones entre las personas mayores son fáciles y fluidas. Indican que hay muchos canales de participación y oportunidades para compartir, así como que existe una cantidad suficiente de medios al alcance de los mayores para poder participar en multitud de escenarios.

En contrapartida, algunos participantes expresan que la labor de voluntariado debería estar mejor valorada por parte de las entidades públicas, en especial, por parte del Ayuntamiento. Indican que es imprescindible que se mejore el reconocimiento que se hace de los voluntarios, dándoles más protagonismo y estabilidad en la participación. Un participante afirma que: *“El ayuntamiento no valora al voluntariado. Abusa del servicio de los voluntarios cuando le interesa y después se olvida de ellos”*.

Igualmente manifiestan, que el acceso a los canales de participación debe facilitarse ya que variables como la distancia u horarios poco flexibles, hace que la conciliación familiar se vea afectada, ya que hay mayores que tienen obligaciones familiares (cuidado de nietos, médicos, etc.) y no disponen de una disponibilidad amplia.

Señalan que las plazas de los servicios que se ofertan deben ampliarse, sobre todo, aquellas actividades culturales y de ocio que ya se perciben como escasas. Aunque reconocen que hay información suficiente sobre las actividades y en ciertas ocasiones la oferta es más que suficiente.

Algunos técnicos participantes en el grupo, han realizado propuestas en el área del voluntariado y actividades intergeneracionales. Proponen la creación de una APP para conectar jóvenes con recursos que pueden facilitar a los mayores (vivienda, acompañamiento, idiomas, etc.). Además de lo anterior, proponen promover de una manera más potente el voluntariado social y fomentar la formación y el apoyo al voluntariado.

## **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

Algunos participantes comentan que hay sobre saturación de información y algunas veces, sobrecarga de actividades. Mencionan que sólo se recibe información comercial y echan en falta información sobre los servicios disponibles.

Por otra parte, indican que la información solicitada vía telefónica debería ser más clara y eficaz, ya que es frecuente que se pase de una línea a otra sin obtener respuesta.

También mencionan que la información visual (carteles, paneles, etc.) es escasa debido a su sustitución por el medio virtual, cuestión que supone un inconveniente para algunas personas mayores puesto que el acceso a internet no tiene la misma facilidad. Con respecto a este punto, algunos participantes indican que se debe mejorar la atención por parte de las entidades prestadoras de servicios al público general, y a las personas mayores en particular, además de mantener vías alternativas de acceso a los mismos ya que no todas las personas tienen manejo a las nuevas tecnologías.

En materia de comunicación, algunos participantes manifiestan la necesidad de implantar un Plan de Información Estratégico que cubra de manera más amplia a la población mayor. Dado que internet está sustituyendo al medio impreso, algunas personas mayores se ven afectadas ya que no pueden acceder a esta información. Perciben que actualmente hay una exigencia sobre la utilización exclusiva de internet y según su conocimiento, la inmensa mayoría no tienen cuenta de correo electrónico o móvil con internet. Indican que hay un pensamiento generalizado en el que se asume que todas las personas tienen acceso a la red y no es así.

Finalmente, proponen la implantación de “auto-bancos” para gestiones (tarjetas, etc.) y realizar acompañamiento a las personas mayores para que aprendan a usarlos.

## **TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Algunos participantes mencionan que el cuidado de nietos se ha convertido en la primera ocupación de una buena cantidad de personas mayores, siendo un aspecto muy positivo en sus vidas ya que, según su visión, se vivencia como una contribución importante a la sociedad. Aunque esta ocupación les resta tiempo para realizar otras actividades, a veces tienen problemas para conciliar el cuidado de los nietos con las actividades ofertadas en los centros.

No obstante, indican que las personas mayores tienen pocas opciones de trabajar y algunos desearían hacerlo. Las ofertas de trabajo no están adaptadas a las personas mayores.

Hacen alusión a la población de mujeres que presenta una clara desventaja debido a que, la mayoría, tiene pensiones más bajas, incluso algunas habiendo trabajado el “doble” ya que al trabajo fuera de casa se suma el trabajo dentro de esta, lo que hace que en la mayoría de ocasiones sea superior al realizado por muchos hombres.

Por este motivo, proponen que se habiliten opciones para complementar las pensiones debido a su baja cuantía ya que muchas personas mayores se encuentran en capacidad de realizar trabajos alternativos para lograr esta mejora. En este caso, proponen que se clarifiquen escenarios posibles de participación para que las personas mayores accedan a éstos.

## **SERVICIOS SOCIALES Y SALUD**

La mayoría de los participantes en el grupo indican que la ciudad dispone de servicios sociales y sanitarios de calidad, aunque echan de menos más agilidad en su acceso, ya que en ocasiones se reciben muy tarde. Sin embargo, reconocen que en aquellos casos cuando se trata de “temas serios” tanto sociales como sanitarios, los servicios funcionan muy bien, son ágiles y de muy buena calidad.

Manifiestan que como ciudadanos tienen la fortuna con contar con los servicios sociales y sanitarios de los que disponen por lo que este aspecto se valora como muy positivo.

Con respecto a otros recursos como las residencias, indican que es el único servicio disponible y mencionan que se deberían habilitar recursos intermedios de gerontología, más modernos y adaptados a los tiempos que corren. Mencionan que hay pocas propuestas en este sentido ya que sólo hay centros de mayores que existen desde hace mucho tiempo, y que, en muchas ocasiones, se necesita un cambio acorde a la evolución de las mismas personas mayores. Es importante modernizar las opciones que se ofrecen a las personas mayores.

Con respecto a recursos como la Concejalía de mayores, indican que debería dar más cobertura puesto que hay poco personal de atención (dos personas).

Algunos mencionan además que es muy mejorable la sincronización entre los tres niveles de la administración: estatal, autonómica, local con respecto a temas generales, y en concreto, con las personas mayores.

Finalmente expresan que sería importante “apostar” por la prevención social.



## **GRUPO FOCAL DE PROVEEDORES DE SERVICIOS**

Foto del grupo focal de proveedores de servicios.



En el grupo focal de proveedores de servicios de personas mayores de Alcalá de Henares se han discutido todas las áreas propuestas en el proyecto de ciudades amigables con las personas mayores y recogidas en el Protocolo de Vancouver.

Este grupo tiene la particularidad de que los asistentes a él trabajan con diferentes perfiles o poblaciones de personas mayores.

### **EN GENERAL**

Las participantes del grupo piensan que Alcalá de Henares tiene bastantes servicios sociales, pero poco conocidos. Creen que no existe esa información a nivel usuario, a no ser que vayas a los servicios sociales.

Resaltan como positivo de Alcalá que las cosas las tienen mucho más cercanas que en Madrid. Por ejemplo, tiene las actividades cerca de la vivienda.

Consideran que es una ciudad más accesible que Madrid.

Como aspecto a mejorar comentan el cómo les llega la información a las personas mayores. Como hacer llegar la información de los servicios a esos centros de mayores o juntas de distrito. Muchos servicios son accesibles, pero poco conocidos. Algunos participantes piensan que hay que ir a informar a las juntas o centros de mayores de los servicios sociales, de lo que ofrecen y de las prestaciones que hay.

## **ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS**

Las participantes del grupo piensan que las calles no están bien diseñadas para personas con problemas de movilidad reducida, por ejemplo, hay farolas en medio de la calle. Algunas baldosas dificultan andar con andador con tacos.

Creer que debería haber mayor información visual, ponen como ejemplo el sitio donde están los servicios sociales. Proponen que los sitios estén mejor señalizados para que se vean bien.

Consideran que una vez que finalizan las obras luego no están bien mantenidas. No se controla que luego no se estropeen las cosas. Por ejemplo: Zona del Chorillo, hay personas mayores a las que les da miedo salir a la calle.

No van al parque.

Algunos bancos están mal cuidados.

Algunas participantes opinan que hay bastante diferencia entre los distintos barrios de la ciudad. Hay algunos barrios bien cuidados y otros que no están tan cuidados.

Coches mal aparcados, encima de la acera, esto dificulta sobre todo a las personas que necesitan ir acompañadas.

Creer que la iluminación es un aspecto a mejorar en muchas calles, sobre todo en invierno no se ven bien los coches.

A veces, con el bullicio no se escucha el ruidito del semáforo en verde.

En cuanto al tema de la accesibilidad piensan que depende del barrio, hay centros más accesibles que otros. Por ejemplo, en el centro María de Guzman, hay ascensor, pero esta como escondido.

Con respecto a la sensación de seguridad en Alcalá, comentan que algunas personas mayores van al banco el uno de cada mes a cobrar la pensión en camisa blanca transparente, con la libreta y los billetes asomando del bolsillo. “Pero, ¿cómo no les van a robar si se lo ponen en bandeja?”. “Normal que les roben”. “Si hay gente merodeando”. “Hay personas con rutinas, que es muy difícil de cambiar”. “Esto es algo común tanto para los válidos como para los no válidos”.

Le comentan que, por favor, no den sus datos, ni contraseñas por internet.

Para evitar este tipo de situaciones, proponen charlas de prevención impartidas por la policía.

## **TRANSPORTE**

Con respecto al transporte algunos participantes del grupo focal consideran que conducir por Alcalá es caótico. “Han quitado semáforos y los han cambiado por rotondas con pasos de cebra”. Una participante comenta que algunos mayores están desorientados porque no encuentran su semáforo de toda la vida. Además, no está señalizado.

“Algunos coches no paran en los pasos de cebra”. Propuesta: señalar los pasos de cebra.

También comentan que el cambio de los autobuses, ha producido una cierta desorientación entre algunas personas mayores. Proponen haber dado panfletos o que hubiera habido personas en ciertas paradas de máxima fluencia explicando los cambios.

Algunas paradas de autobús son poco accesibles, pues cuando aparca el autobús hay un espacio entre el autobús y la acera. Además de esto hay conductores que no esperan a que las personas mayores estén sentadas para arrancar.

Propuesta: en las paradas de autobús poner marquesina, que proteja del tiempo y que tenga donde sentarse y si no se puede poner una marquesina, al menos que se pongan bancos o estructuras en las que apoyarse.

Con respecto al tren, algunas participantes mencionan que la parada de Alcalá Ciudad no tiene ascensor. Afirman que hay personas mayores que a veces van a la parada de la Garena, se bajan allí y vienen a Alcalá en autobús.

En cuanto al abono transporte, antes se tenían que ir a Torrejón a sacar el abono, ahora, aunque hay una oficina al lado de la estación de Alcalá, algunas personas lo desconocen. Algunas participantes creen que ha sido poco visibilizada esa oficina y la gente no lo sabe.

En el tema del aparcamiento, comentan que han cambiado el sentido de los aparcamientos, ahora el aparcamiento es en espiga y para algunas personas mayores es un mundo.

## **VIVIENDA**

Algunas participantes del grupo consideran que hay problemas de accesibilidad en las viviendas. Hay comunidades donde los vecinos no quieren poner ascensor o directamente no hay un hueco suficiente donde ponerlo. En ocasiones para intentar solucionar este problema se ponen sillas, pero entonces la dificultad estriba en quien sube la silla de ruedas o en el andador o la compra.

En cuanto a la accesibilidad del interior de las viviendas, creen que depende de los recursos de los que disponen las personas mayores.

Además, comentan que algunas personas mayores son rígidos y reticentes a poner pasamanos en las viviendas, así como a retirar ciertas cosas, cambiar muebles o quitar alfombras a pesar de que se pueden resbalar y caer.

Algunas participantes creen que las personas mayores no conocen los suficientemente bien los recursos de los que disponen. También tienen miedo o reparos a hacer obras.

Reticencias en cuanto al cambio de domicilio, tienen su hogar allí. Y a veces no se les dan facilidades.

Los integrantes del grupo comentan que hay diferentes perfiles, las personas mayores que acuden a los talleres, si podrían cambiar de casa, pues son más jóvenes o no están tan deteriorados, como los usuarios del servicio de acompañamiento.

## **RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Comentan que en este aspecto no se puede generalizar. A pesar de esta afirmación inicial, comentan que en general no se muestra respeto por las personas mayores. Aunque matizan que depende del barrio.

Proponen programas de voluntariado con institutos en horario escolar, como por ejemplo un taller de uso del teléfono móvil. Proponen que sea en horario escolar porque se han hecho este tipo de talleres en diferentes horarios y los estudiantes no muestran el mismo interés, ni funcionan igual de bien los talleres.

Hay veces que los dependientes no les muestran respeto, ni paciencia.

En el transporte público hay veces, que no se les cede el asiento, aunque sea de uso preferente.

Proponen talleres de sensibilización sobre la atención a las personas mayores, cómo tratar a una persona mayor. Así como cambiar la idea de edadismo y los prejuicios asociados a la edad. Fomentar la ayuda entre las personas de los barrios y si me encuentro con mi vecino ayudarlo con las bolsas, si no veo a mi vecino en tres días pasarme por su casa... Otra propuesta es fomentar la educación en colegios e institutos.

Comentan que tienen un programa de voluntariado con estudiantes de universidades.

Con respecto a si el entorno de las personas mayores las incluye o no en actividades y eventos, consideran que las personas que asisten a los talleres si están incluidas y aceptadas por su entorno. Sin embargo, otro sector de las personas mayores no está incluidas. Este tipo de población, no van ni a los cumpleaños de los familiares, por temor a molestar.

A veces, se imponen ellos la discriminación, hay veces que escuchan frases como estas: “¿qué voy a hacer yo a esta edad?”, “¿Cómo voy a ir, si no me voy a enterar de lo que está diciendo?”

En cuanto a si consideran que Alcalá responde a las necesidades de las personas mayores en cuanto a servicios y programas, las personas encargadas de los talleres opinan que sí, aunque hay que tener en cuenta que son menos dependientes que los usuarios del servicio de acompañamiento.

Algunos responsables de los talleres tienen cierto miedo a que acudan a sus talleres personas mayores con necesidades especiales porque no saben muy bien como atenderles.

Propuesta: hacer más difusión de las actividades. Mejorar la comunicación de la información.

Las participantes del grupo focal consideran que Alcalá reconoce públicamente la contribución de las personas mayores. Por ejemplo, a las personas que realizan un voluntariado se les entrega una placa o se les invita a una comida.

Además, hay diversos actos, como por ejemplo para las personas mayores que cumplen sus bodas de oro.

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL**

En cuanto a si les resulta sencillo a las personas mayores relacionarse con su entorno, las participantes del servicio de acompañamiento, afirman que a sus usuarios les cuesta más relacionarse con su entorno.

Sin embargo, las participantes que trabajan con las personas mayores en los talleres, consideran que si les resulta sencillo relacionarse con su entorno.

Propuesta: fomentar que las personas que tengan un negocio de toda la vida puedan seguir con ello. Porque este tipo de comercios suelen estar más pendientes de las personas mayores, si ven que llevan días sin acudir al comercio, se preocupan, o les ayudan con la compra llevándola a domicilio.

Comentan que algunas personas mayores creen que su opinión no sirve de nada.

Intentan validar sus opiniones. Hacen libros con sus experiencias y gustos que luego enseñaban a sus familiares.

Con respecto a si las actividades sociales o de ocio son asequibles para las personas mayores, opinan que, a nivel monetario, sí. Llegando incluso a no ser suficientemente valoradas por el hecho de ser gratis. Para ello, proponen establecer un mínimo para ciertas actividades (aunque sólo sean tres euros) porque sienten que no son valoradas. “No me apetece ir, pues no voy, total como es gratis y no he pagado nada”. “Y ya como llueva... despídete”

Hay veces que se han encontrado en excursiones con el autobús medio vacío. “en la excursión a la casa de la moneda y timbre, teníamos apuntados 50 personas y llegaron 30, nos sobraron 20 plazas”

En cuanto a la accesibilidad, comentan que no es muy fácil llegar al cine para ciertas personas mayores, pues tienen que llegar a él o en autobús o en tren. Y la parada de tren de Alcalá Universidad, la parada del cine, no es accesible.

A parte de todo esto las personas que acuden al cine en silla de ruedas, tienen que ponerse en la primera fila, porque hay escaleras. Comentan que incluso se pueden sentir discriminados, por tener que estar sentados en primera fila y en una posición incómoda.

Además, dudan de si realmente es accesible el cine, porque para subir desde las taquillas a las salas, hay escaleras y ellas no han visto algún ascensor. Comentan que suponen que, aunque no lo hayan visto, debe de haber uno en algún sitio puesto que pone que el cine es accesible

Comentan que una vez un chico tuvo un ataque epiléptico y tuvo que bajar por su propio pie desde su butaca hasta la salida. Proponen una salida más controlada y accesible.

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

En cuanto a si creen que la información es accesible, útil u oportuna para las personas mayores, algunas participantes del grupo focal consideran que el lenguaje no es accesible, no se entiende. Algunas de las participantes que trabajan con personas mayores más deterioradas o personas con diversidad funcional, comentan que incluso a ellas a veces nos las entienden. Y que tuvieron que cambiar los formularios de protección de datos, porque algunas personas no los entendían. Y firmaban sin entender del todo lo que estaban

firmando. “Las personas mayores a veces no entienden lo que leen y firmar papeles sin saber lo que están firmando”. Consideran que esto puede resultar algo peligroso, vendedores de puerta a puerta o incluso lo del boleto. Algunas participantes comentan que cuando van al domicilio de sus usuarios, les muestran su identificación para demostrar que pertenecen a tal servicio del Ayuntamiento, pero que, en verdad, están acostumbrados a abrir a cualquiera sin preguntar.

Información, si las personas mayores no acuden a los centros donde se imparten los talleres a menudo no les llega la información.

Modo de obtener la información el boca a boca. “Me he apuntado a no sé dónde” “O me han dicho no sé qué”.

Algunas personas mayores tienen problemas con los sistemas automatizados e informatizados por desconocimiento. “hija por favor llama tú”. Esto es un problema porque este tipo de sistemas se utilizan para todo, para pedir cita para el DNI, para pedir cita para la declaración de la renta... A veces los problemas con los sistemas automáticos vienen derivados de problemas de audición, muchas veces no se enteran de los que les están diciendo. “A veces se agobian”.” Los nuevos jubilados ya son otra cosa”. “Tienen respeto por el ordenador o por internet, porque piensan entran en el ordenador y ya tienen acceso a toda su vida”.

Consideran que el Ayuntamiento si se les ofrece información, pero no les llega. Además, algunas participantes opinan que la página web del Ayuntamiento, está desactualizada y es complicada de manejar, pero no sólo por las personas mayores. “Para encontrar algo tela”.

Crean que la escucha a las personas mayores es a través de los programas. “Tú al técnico que tengas responsable del programa le trasladas, oye que me están demandando tal cosa o pidiendo tal cosa”. Su experiencia es que tiran de ellas. “Hay veces que tenemos un volumen muy alto de casos de intervención y tenemos que hacer un filtro”. Y esta situación en ocasiones les crea un cierto desbordamiento y les gustaría que hubiera algún organismo que se hiciera cargo de ello.



## TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con respecto al tema del voluntariado las participantes que trabajan con las personas mayores de los talleres, afirman que este tipo de población si realizan voluntariado. Incluso van a ofrecerse ellas a los centros para impartir los talleres.

Aunque en general consideran que hay mucho desconocimiento de este tema por parte de las personas mayores. A veces, no saben la oferta real que hay para hacer un voluntariado.

Para impartir los talleres, van a ofrecerse las personas mayores o para dar charlas. Por ejemplo: “Yo es que he sido psicopedagoga toda la vida y me gustaría dar una charla de...” “Yo soy profesora de yoga y me gustaría dar una clase en tal centro”. Creen que está bien que hagan voluntariado, pero no que intentan ocupar todo su tiempo con eso (impartiendo talleres) como algunas personas mayores pretenden. “No se pueden pasar todo el día en el centro, para evadirse de algunas cosas. No se pueden pasar 8 horas al día, 5 horas a la semana”.

Una trabajadora del servicio de acompañamiento comenta que tiene una usuaria que a pesar de necesitar ayuda para todo realiza un voluntariado con la iglesia. Conocen a gente que hace voluntariado a través de la iglesia.

Si participan en asociaciones, por ejemplo: la asociación de viudas, la asociación de mujeres democráticas. Comentan que sus usuarias con la asociación de viudas están encantadas y que las mujeres democráticas hacen muchas cosas.

En cuanto al trabajo, no creen que haya ofertas adaptadas a las capacidades de las personas mayores. Piensan que, si casi no hay ofertas para ellas, mucho menos para personas mayores y mucho menos ofertadas adaptadas, por el tema de los requisitos de la oferta: conocimientos de idiomas, nuevas tecnologías.

Las participantes que trabajan con las personas mayores, comentan que algunos de sus usuarios siguen trabajando y les comentan no me apuntes a tal clase que en ese horario yo estoy trabajando.

## SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

Con respecto a la pregunta sobre cuál es su experiencia sobre la capacidad de respuesta de los servicios comunitarios a las necesidades de las personas mayores, algunas participantes, contestaron que todo depende muchísimo de con qué servicio vayas a dar. En general hay mucha burocracia y se tardan muchos meses en tramitar las ayudas. Hay veces que cuando llega la ayuda para la ayuda a domicilio, la persona ya está en una residencia. Al programa del servicio de acompañamiento les llegan las personas mayores, a través de la trabajadora social y ya ellas van gestionan cosas, como por ejemplo el servicio de teleasistencia. Ponen el ejemplo de una señora vulnerable que llevan dos meses para entregar una documentación y pasar unos trámites. En ocasiones son ellas las que rellenan los papeles de la dependencia y lo gestionan ellas para mandarlo.

A veces les cuesta rellenar la solicitud, por ejemplo, para la ley de dependencia. A veces no comprenden las instrucciones o se bloquean porque nunca han rellenado una solicitud así. Muchas veces terminan acudiendo a ellas, para que les ayuden.

Además, comentan que en Alcalá de Henares cambian con bastante frecuencia el modelo a rellenar para la ayuda a domicilio. Una vez que rellenas el modelo y recabas toda la documentación, cuando lo vas a entregar, han cambiado el modelo.

Hay veces que tienen que subsanar la información y no saben cómo. Y esto demora mucho más el servicio.

Algunas participantes comentan que otro inconveniente de la burocracia son los plazos, a veces se les pasan los plazos. “Les llegan las cartas, no las entienden, las archivan y cuando se vuelven a acordar de ellas, ya se les han pasado los plazos”.

Para solucionar esta cuestión, proponen cambiar las solicitudes, el modelo de formulario.

En cuanto a la opinión que tienen las personas mayores de las residencias de mayores públicas, mencionan que algunas personas mayores tienen resistencia a las residencias, por las vivencias que han vivido con sus padres, o lo que se visibiliza, por ejemplo, personas atadas o casos muy llamativos que han salido en la televisión...Parte de este rechazo o resistencia, viene del miedo al abandono total, que los familiares les metan en una residencia y se olviden de ellos y no vayan a visitarlos.

Con respecto a la capacidad de respuesta de los servicios sociales ante las necesidades individuales, a nivel individual del trabajador, creen que la respuesta es buena.

Consideran que en ocasiones les resulta complicado a una persona mayor pedir una cita sanitaria a través de internet o por teléfono.

Los Centros de salud, todo informatizado para pedir citas. Y los Centros de especialidades también.

Proponen promover la asistencia personal. Por los menos para ciertos casos que haya una persona cuando vayas a pedir cita que conteste al teléfono, que no tengas que pasar una locución, que hay veces que no entienden o no oyen o se cansan antes de terminar y han colgado.

La ambulancia te deja en el centro de salud o en el centro de especialidades. Algunas personas mayores tienen problemas para tramitar la ambulancia.

Problemas pedir la cita o para leer o para llegar a la consulta.

Propuesta que haya personas que presten ayuda o asesoren.

## GRUPO FOCAL DE ENTIDADES SOCIALES

Foto del grupo focal de entidades sociales.



En el grupo focal de entidades sociales de Alcalá de Henares se han abordado todas las áreas propuestas en el proyecto de ciudades amigables con las personas mayores y recogidas en el Protocolo de Vancouver.

### EN GENERAL

Ante la pregunta global, ¿Cómo es vivir en Alcalá de Henares para usted, como persona perteneciente a una entidad social? Una de las participantes del grupo responde: Alcalá de Henares es una ciudad acogedora que ha ido modernizándose y haciéndose accesible. Algunas participantes mencionaron que “en los últimos 40 años Alcalá de Henares ha mejorado muchísimo”.

Comentan que los barrios más antiguos son los que más barreras arquitectónicas presentan, por ejemplo, la zona centro. Por su parte, los barrios nuevos como “El Ensanche” o “Espartaes” no presentan este tipo de barreras.

Manifiestan que debido a que normalmente se llevan a las personas mayores a los barrios periféricos por ser donde están las residencias de mayores, les desubican al sacarlas de su entorno conocido, de su barrio.

Puntualizan, además, que consideran a las personas mayores como una población vulnerable, sobre todo a las mujeres.

Así mismo, algunas participantes opinan que el ocio para las personas mayores no es el adecuado ya que normalmente las actividades se centran mucho en actividades como el baile y “ligoteo”, pero hay poca oferta cultural, por ejemplo, visitas a museos o ciudades. Por este motivo, algunas han propuesto que se pregunte a las personas mayores por el ocio que quieren y qué actividades les gustaría realizar. Además de lo anterior, proponen que se tenga en cuenta ciertos espacios, zonas cercanas a residencias y que haya una mayor vigilancia policial.

En cuanto al tema del transporte, indican que debido a que se ha peatonalizado el centro de la ciudad, se ha creado un problema de acceso a dicha zona, por lo que una participante propone que se habilite un mini bus para algunas personas mayores o personas con discapacidad, de manera que puedan acceder al centro de la ciudad.

Con respecto a este tema, algunas participantes opinan que Alcalá de Henares ha sufrido una involución en cuanto al transporte ya que han quitado marquesinas, bancos y asientos. También han cambiado las rutas de los autobuses y algunas se han hecho más largas, ocasionando que algunas personas mayores hayan dejado de ir a los sitios ya que les cuesta más esfuerzo el desplazamiento en transporte público.

Por otra parte, en cuanto a la apariencia de la ciudad, han mencionado que Alcalá de Henares es en general una ciudad poco limpia, sobre todo en la zona centro. Ejemplo de esto, es el espacio Avenida del Ejército y Reyes Católicos que está muy descuidado. Mencionan que el estado de algunas aceras es muy mejorable, sobre todo para personas que van con bastón. A algunas personas mayores se les hace muy complicado manejarse por las calles ya que hay baldosas levantadas que incluso han provocado caídas. Otra problemática destacada, es que la ciudad entera está en obras y esto genera problemas de movilidad.

Algunas participantes expresan que Alcalá de Henares es una ciudad con muchas posibilidades de mejora debido a que es una ciudad plana, por lo que cualquier intervención se apreciaría muy rápidamente. Proponen que una forma de mejora sería ensanchar las aceras.

Así mismo, proponen que se busquen medidas reales como medios de transporte alternativos, por ejemplo, el mini bus antes mencionado, y un ocio alternativo para las personas mayores.

Indican que también es necesario tener en cuenta la perspectiva de género, pues cuanto más se envejece la población, más mujeres mayores hay con la problemática añadida de que muchas de ellas, nunca han trabajado y, por tanto, cuentan con menos recursos. Enfatizan en el hecho de que antes las mujeres no solían trabajar por lo que no han cotizado y debido a esto es fundamental tener muy presente lo que implica el envejecimiento de las mujeres.

A este respecto, han mencionado que en algunas residencias ha habido mujeres extorsionadas por otros usuarios varones. Mencionan que es imprescindible que los trabajadores sociales y demás personal sanitario, estén más pendientes de este tipo de cosas.

## **ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS**

Algunas participantes indican que un punto básico en la ciudad es invertir en renovar los edificios antiguos, tanto particulares como públicos, poniendo como ejemplo, la instalación de ascensores. Proponen que se ayude más a las comunidades de vecinos para emprender estas reformas, a la vez que proponen que se tenga más en cuenta a las personas más necesitadas y con rentas más bajas.

Proponen que en las ayudas y subvenciones se tengan en cuenta otro tipo de modificaciones, no sólo los ascensores. Comentan como posible alternativa, que las sillas elevadoras estén financiadas.

Con respecto a las ayudas, algunas participantes indican que suelen tardar en llegar por lo que manifiestan la importancia de que sean procedimientos mucho más ágiles y

rápidos. De hecho, fruto de esa demora, muchas veces acaban financiando las obras de manera privada.

Manifiestan que hay barrios en los que la accesibilidad es más complicada, sobre todo en la zona centro, concretamente en “La Plaza de los Irlandeses” donde es complicado poner ascensores en los edificios. En general, en el grupo se ha mencionado que hacer recados y trámites, se dificulta dependiendo del edificio al que se deba ir, por ejemplo, la concejalía de la mujer (el edificio de “*siete esquinas*”) es poco accesible, también comentan que algunos recursos oficiales se ubiquen en edificios poco accesibles, como, por ejemplo, la Concejalía de mayores.

Por otra parte, según las participantes, para las personas mayores a veces es complicado salir de la casa para pasear, ya que las calles en general están en mal estado y los bancos que tiene la ciudad son de piedra y resultan incómodos. Estos elementos son muy necesarios para que vayan descansando.

En relación a la circulación por la ciudad, han expresado que la duración de algunos semáforos es muy corta, por lo que a la hora de cruzar para una persona mayor o con problemas de movilidad, resulta aún más complicado. Ponen como ejemplo la vía Complutense, en la que el tráfico pasa muy rápido. Por este motivo, indican que deben señalizarse muy bien los pasos de peatones y proponen que, en éstos, se pongan paneles o señales con luces led para que sean más visibles. En general, proponen la implementación de campañas de formación y sensibilización para peatones y conductores ya que consideran que es muy necesaria y actualmente es muy mejorable por la poca oferta existente.

La mayoría de participantes expresa que la seguridad de las personas mayores debería mejorarse, e indican que, igual que se pone policía en la salida de los colegios, se pongan policías cerca de las residencias de personas mayores. Proponen que se analicen las estadísticas de atracos en estas zonas para justificar esta propuesta. Así mismo, proponen que se impartan charlas de sensibilización por parte de la policía sobre las nuevas técnicas de robos y ofrecer información al respecto para que las personas mayores estén más prevenidas. Enfatizan en propuestas de promoción de este tipo de charlas que ya se han realizado por parte la Cruz Roja quienes contactaron con la policía para dar charlas.

Por otra parte, algunas participantes perciben que el estado de las aceras es también un tema de seguridad, ya que algunas personas mayores no van tranquilas por miedo a tropezar. Mencionan que la mayoría de las personas mayores tienen miedo de las bicicletas y la gente en patinete, por lo que proponen que se regule el tráfico de bicis y patinetes. Como ejemplo de esto, indican que en la vía Complutense los patinetes y bicis van por la acera.

Han mencionado otros detalles como las papeleras, las cuales no son repuestas en caso de rotura. Reparar en el hecho de que en las calles nuevas plantan pocos árboles. Como consecuencia, la climatización de la calle no es buena y han indicado expresiones como “caminas bajo una insolación”. Proponen que se pongan árboles atendiendo al tema de alergias y cuyas raíces no terminen levantando las aceras.

Desde el grupo se proponen varias mejoras como la de crear espacios como “*La Quinta de Cervantes*”, donde está la concejalía de medioambiente. Proponen poner árboles en la calle Vía Complutense o bien, poner toldos en las calles en verano para solventar “la solanera”. Abrir patios cerrados como por ejemplo los patios de ciertos conventos e incluso, dan ideas como dar ayudas a las monjas para que los abran y las personas que los visiten puedan estar a gusto, frescas y en silencio. Proponen además que los museos sean gratis para los residentes de Alcalá.

## **TRANSPORTE**

A pesar de que ninguna de las participantes del grupo focal conduce, perciben que el aparcamiento en la ciudad es muy mejorable.

Sobre el transporte público algunas participantes consideran que en el autobús hay pocos asientos reservados para personas mayores, y los asientos de detrás, resultan poco accesibles por su altura.

Mencionan que el tipo de conducción en los autobuses podría realizarse con más cuidado ya que los conductores de manera frecuente arrancan antes de que se sienten los usuarios, e incluso, arrancan en ocasiones cuando la gente aún se está bajando, “*llego tarde y arranco*”.



Debido a lo anterior, han realizado propuestas como poner minibuses con acceso al centro ya que "*para algunas personas hacer 100 metros es un mundo*". Además, proponen que haya un autobús circular gratuito por el centro y otro por la periferia. Proponen que se pongan marquesinas nuevas y reponer las que han quitado, puesto que a veces es complicado permanecer de pie para algunas personas mayores mientras esperan el autobús.

Otra propuesta expresada en el grupo, es la de poner aseos en algunos vagones de tren y en los autobuses de la Continental para que las personas mayores vayan más seguras.

Finalmente, señalan la importancia de implementar campañas de concienciación y sensibilización con las personas mayores en las que se puedan trabajar problemas de la ciudadanía como, por ejemplo, el por qué la gente no se levanta de los asientos reservados cuando ve a una persona mayor.

## **VIVIENDA**

En general, las participantes en el grupo expresan que algunas personas mayores se mueven con dificultad por sus casas debido a los pasillos estrechos y los baños diminutos. Señalan que la mayor problemática la presentan las casas más antiguas, e indican que, en algunos casos, incluso pueden llegar a incumplir la normativa.

Algunas participantes ponen el ejemplo de las casas antiguas con calefacción central en la que la climatización es muy mejorable ya que "*en invierno te mueres de frío y en verano te mueres de calor*". Algunas personas se ven obligadas a poner el aire acondicionado lo que entraña un gasto añadido por el gasto extra de energía que supone. Señalan que, aunque dichas casas poseen muchos inconvenientes, a su vez son para las personas mayores que viven allí, su entorno, su lugar de confianza y donde se sienten seguros.

Por lo anterior, afirman que el envejecimiento se está dando en las casas menos adecuadas ya que en los edificios nuevos no vive la gente mayor. Además, hay dificultad en su adecuación ya que, aunque quisieran hacer obras no pueden, debido a que el modelo es que primero se realice el gasto (la obra) y luego sea reembolsado. Para algunas participantes este sistema es poco adecuado para las personas mayores, no pudiendo hacer muchas veces uso de este servicio. En pocos casos pueden pagar la obra antes de que le concedan la ayuda.

Por su parte, otra solución existente son los pisos tutelados adaptados, pero quienes acceden a ellos son personas con recursos debido a que su coste es elevado.

Con respecto a la posibilidad de cambiar de casa, consideran que las personas mayores tienen muy pocas posibilidades. Algunas participantes incluso consideran, que no hay ninguna posibilidad si no se les ayuda. La posibilidad de que se concedan créditos a este colectivo es casi nula y varios centros donde se ofrecía ayuda a las personas mayores han desaparecido por falta de subvenciones como, por ejemplo, las del IRPF.

Desde el grupo se propone crear medidas sociales para que las personas mayores sin recursos puedan acceder a una vivienda accesible, ya sean dinero para ejecutar obras o plazas en pisos de este tipo. En general, creen que todos los problemas residen en la falta de recursos económicos por parte de algunas de las personas mayores, por lo que mencionan la necesidad de que se preste ayuda en casos que lo requieran después de realizar una valoración.

Se propone que se centralicen las ayudas, que se concedan éstas incluso sin necesidad de participar en ninguna asociación ya que hay personas que no quieren estar asociadas.

Indican que una buena idea serían las viviendas de personas mayores compartidas con jóvenes. Proponen que se haga una especie de “unidades de convivencia” en algunos edificios en desuso del campus universitario, en residencias de estudiantes, y en unos chalets pequeños que no están usados al 100%. Aunque no estén cerca del centro, opinan que pueden generarse espacios para las personas mayores. *“Sería una especie de voluntariado: jóvenes viviendo con personas mayores, es un voluntariado en ambos niveles por un lado combatiendo la situación de soledad no deseada y por otro compartir la experiencia de estas personas con los jóvenes”*.

## **RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Con respecto a que el entorno muestre respeto por las personas mayores, la mayoría de las participantes percibe que hace falta una mayor inclusión y sensibilización, ponen como ejemplo que en el autobús algunas personas no se levantan para ofrecer sus asientos. Algunas participantes indican que a veces les da la sensación de que las personas mayores “*son invisibles*”. Un aspecto añadido es el hecho de que hay generaciones que no tienen cultura asociativa porque tenían prohibido asociarse y, además, enfatizan en el hecho de

que haya mujeres que no han estado en la sociedad de forma activa. Por este motivo, indican que se debería trabajar en visibilizar a las personas mayores con actividades con la comunidad.

Por su parte, proponen que haya aprovechamiento de edificios que a día de hoy estén vacíos y que no se utilicen, como el caso de *La base militar Primo de Rivera*, la cual podría utilizarse para la concejalía de mayores si pasa a dominio público. Mencionan también *El convento de las Carmelitas Descalzas*.

Con respecto a la participación, en el grupo se mencionan ejemplos como el de Cáritas, en la que perciben que hay una gran participación de personas mayores, aunque no tienen un relevo intergeneracional por lo que proponen la idea de que, por ejemplo, a la población universitaria se la incentive para que participe en proyectos con personas mayores.

En relación al tema de voluntariado, las participantes expresan que las personas mayores se involucran mucho en la parroquia y en las actividades que se organizan.

Con respecto a si piensan que las personas mayores se sienten discriminadas por cuestión de edad, consideran que en general no se sienten discriminadas. Aunque algunas creen que sí a nivel institucional, a nivel de recursos.

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Algunas participantes consideran que hay personas mayores que tienen muchas capacidades para relacionarse. Indican que un buen número de personas mayores entre los 65 y 70 se relacionan satisfactoriamente debido a que han trabajado, han sido buenos profesionales, han estudiado... Consideran que, por otra parte, hay personas mayores más vulnerables y sin acceso a la información porque han tenido unas circunstancias muy duras, dependiendo esto en gran parte del entorno, de si su entorno se va manteniendo estable. Expresan que a medida que las personas mayores van perdiendo los vínculos o el entorno cambia, les cuesta mucho estar integrados, cuestión que se ve apoyada por el hecho de que, si el entorno es conocido, tienen mayor facilidad para relacionarse.

A este respecto, algunas participantes opinan que algunas mujeres mayores tienen una socialización más mermada debido a roles de género como el que la mujer tiene que estar

en casa cocinando y limpiando. Un participante comenta que ella no vería a su suegra sentada en una mesa compartiendo una actividad con otras mujeres, porque lo consideraría una pérdida de tiempo, ya que tiene que estar en casa cocinando o limpiando. “Yo creo que hay muchas mujeres con esa mentalidad”.

En relación a las actividades sociales y de ocio y su asequibilidad para las personas mayores, algunas participantes consideran que el ocio en Alcalá es caro y poco variado y está muy centrado en actividades como baile.

Mencionan además que la difusión de la información sobre las actividades es muy mejorable ya que perciben a que a muchas personas mayores no les llega y dependerá mucho de si la persona es “inquieta” y lo busca. “Si la persona lo busca, si lo encuentra, si no, no”.

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Con respecto a la difusión de la información, las participantes mencionan que las personas mayores dan mucha importancia al boca a boca y dan mucha importancia al factor personal por lo que acuden mucho a solicitar información a los centros.... “Me quiero enterar de algo, voy y lo pregunto”.

Algunas participantes consideran que la mayoría de las personas mayores tienen problemas con los sistemas automatizados e informatizados, por ejemplo, para hacer trámites bancarios. Todo está digitalizado, por ejemplo, las transferencias y la declaración con Hacienda en la que necesitas una clave Pin. En este hecho perciben una especie de “discriminación digital” “o te subes al carro o ahí te quedas”. Muchas veces tienen que contar con ayuda familiar o pagar a un gestor. Por este motivo, proponen que en este tipo de trámites haya personas que les ayuden y las puedan atender, por ejemplo, desde los centros de mayores.

Mencionan el hecho de que las personas mayores que han hecho cursos de informática digital están “encantadas” ya que es una ventana al mundo, por ejemplo, a través de una Tablet. Proponen que haya más inversión en tema de Tics para las personas mayores que esté enfocado a que puedan ser “resolutivos y más prácticos”. Algunas participantes perciben que la sociedad debería ayudar más en clave intergeneracional. Proponen que

podría haber una especie de voluntariado muy chulo donde los jóvenes pudiesen ayudar a las personas mayores en este tipo de cuestiones.

En relación al reconocimiento público que el entorno o la localidad tiene de la contribución de las personas mayores, comentan que tienen una semana de los mayores que sirve un poco para sensibilizar a la población. Aunque para sensibilizar y visibilizar no sirve sólo las fiestas...

## **TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El grupo en general opina que, en relación al trabajo, no hay ofertas adaptadas para las personas mayores ya que con 50 años ya se es considerado mayor. “Ya con 50 años eres mayor y ya te tienen que despedir”. Por este motivo proponen que debería haber un cupo de puestos destinados a personas mayores activas. Personas mayores que ha trabajado y que han cotizado durante años y que en los últimos años de su carrera profesional se han quedado sin trabajo por ser considerados mayores. Por ejemplo, los dos últimos años o los 5 últimos años de vida laboral, puedan volver a trabajar y cotizar.

Indican la existencia de una brecha salarial en el colectivo de las mujeres que también se ha de tener en cuenta. Hay mujeres “desenganchadas” del mundo laboral por haber dejado sus trabajos por cuidado de hijos o por cuidado de un familiar, por lo que tienen complicado reengancharse al mercado laboral. “Se han quedado desenganchadas por haber dejado su trabajo por el cuidado de un hijo o una persona mayor y cuando han querido volver ya no las han cogido”. Por lo tanto, proponen que haya un cupo en el ámbito laboral para que los últimos años de las mujeres puedan trabajar y así aseguren el derecho a la pensión. Además, teniendo en cuenta que las mujeres viven más años y van a envejecer más.

Por otra parte, algunas participantes manifiestan que debería haber una modificación en la manera de referirse a las personas mayores que no homogenice a esta población, si no que les diferencie. Por ejemplo, no decir solo personas mayores, sino que “personas mayores de 50, personas mayores de 60, personas mayores de 70 ...”, de manera que el lenguaje sea más inclusivo y abarque más amplitud.

En relación a la temática del voluntariado, algunas participantes mencionan que muchas personas mayores hacen voluntariado por caridad, por ayudar a los demás. Pero opinan

que se debería ampliar el propio concepto de voluntariado, teniendo muy en cuenta que es un tema a tratar con cuidado, porque a veces suple puestos de trabajo y frena el mercado laboral. Creen que es importante atender y prestar atención a las asociaciones, dotarlas de más recursos. En general consideran que se está mejorando en cuestión de voluntariado aunque perciben que aún quedan muchos aspectos por desarrollar y mejorar.

## SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

Dentro de la temática de Servicios sociales y de Salud, las participantes encuentran varias problemáticas importantes. Indican que, en cuanto a los servicios sociales, desde que se han privatizado su funcionamiento es muy mejorable ya que no hay suficientes recursos desde la Comunidad de Madrid lo que en consecuencia obliga a algunos usuarios a adelantar dinero.

En relación a las residencias privadas perciben que los precios son inaccesibles ya que están alrededor de los 2.500 – 3.000 euros mensuales. Por su parte, las residencias públicas son pocas y tienen amplias listas de espera. Estos dos aspectos hacen que se identifique un problema que ya está presente en el que hay que intervenir para que las personas mayores no estén más desatendidas en un futuro.

Enfatizando en el tema de residencias, consideran que hay que mejorar aquellas que son públicas. Ponen ejemplos como robos a algunas personas mayores por parte de los propios trabajadores y aunque consideran que ha habido ciertas mejoras, por ejemplo: ahora están empezando a pedir el certificado de profesionalidad.

Además de lo mencionado, expresan que la respuesta de los servicios en general es lenta y depende mucho de la persona que esté atendiendo en los diferentes Servicios Sociales o en la Seguridad Social. Así mismo indican que, aunque la persona que atiende tenga toda la intención de agilizar el proceso, deben luchar contra una burocracia lenta y parcial. Este aspecto constituye una problemática importante para las personas mayores ya que si *“de un día para otro te viene un ictus, te encuentras sin recursos”* o bien, *“si el cuidador principal fallece, esa persona se queda desprotegida”*.

En general, las participantes tienen la percepción de que la Administración no está presente cuando se necesita y en ocasiones cuando llega la ayuda, es tarde. La respuesta de los Servicios Sociales ante las necesidades individuales es en general lenta, por

ejemplo “*La ley de dependencia*”, la cual manifiestan que es un tema que se debería exigir mejorar a los políticos.

En relación a las citas sanitarias que se solicitan vía telefónica, ven que es un proceso muy mejorable ya que para algunas personas mayores este sistema no es el más eficaz debido a que es complicado y a veces no les entienden. En esta línea, proponen poner especialistas gerontólogos en los centros de salud u hospitales y crear espacios de salud para las personas mayores en las que se den charlas de interés, e incluso, dar más formación a los especialistas en el tema de las personas mayores.

Otros temas de importancia son la soledad no deseada o bien, que las personas mayores no quieran estar en las residencias. Se destaca que no se tienen en cuenta sus horarios y sus gustos, sobre todo en el tema de las comidas, punto bastante problemático para las personas mayores. Mencionan aspectos como que las residencias de mayores “*son para personas mayores, pero no para enfermos mentales*”, ya que este enfoque crea problemas añadidos. Proponen que haya más inspecciones en las residencias, sobre todo en relación a la alimentación.

Con respecto al servicio de acompañamiento o tener el servicio de un cuidador, indican que puede mejorarse para que las personas mayores puedan elegir un cuidador de confianza. Actualmente son empresas contratadas que envían un profesional, pero falta trabajar la relación para que las personas mayores se sientan cómodas con su persona de referencia.

## **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS GRUPOS FOCALES DE PERSONAS MAYORES Y ENTREVISTAS INDIVIDUALES**

### **ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS**

Algunas personas mayores participantes en los grupos focales, proponen que se lleven a cabo campañas de concienciación para aumentar el civismo en la ciudad. Manifiestan ideas como la difusión de las normas de convivencia mediante una furgoneta con un megáfono.

Proponen que, además, se instalen cámaras que vigilen el comportamiento cívico y que haya mayor vigilancia policial. Proponen que una manera de poder estar más en contacto con el comportamiento de los vecinos, es que la Policía Municipal haga sus rondas a pie o en bicicleta.

Con respecto a la seguridad, alguna persona mayor participante en entrevista individual propone que se debería poner más seguridad en las calles y plazas, ya que percibe que hay cierta inseguridad. Propone que la policía debería realizar sus patrullas a pie por las calles. Esta percepción en cuanto a la seguridad de Alcalá de Henares, también se observa en la opinión de las personas mayores en la encuesta telefónica, que revela que Alcalá de Henares es percibida como una ciudad tranquila en un 39,8% y segura en un 36,8% de los encuestados.

Por su parte, participantes de algunos grupos focales han sugerido la realización de mejoras en la limpieza y el cuidado de la ciudad. Proponen que el servicio de limpieza tanto de los espacios verdes como urbanos se haga de manera más adecuada y regular. De manera concreta, mencionan que en la c/ Torrelaguna se limpien las juntas de dilatación de las vigas y sellar de manera más adecuada. Este aspecto sobre la necesidad de mejora en la limpieza, se ha visto reforzado durante algunas entrevistas individuales, en las que se ha expresado la importancia que tiene el que Alcalá de Henares esté más limpio, ya que se nota suciedad en las calles.

El tema de la limpieza se ve reforzado por los resultados relativos a los espacios al aire libre y a los edificios extraídos de la encuesta telefónica, en el que un 68,3% de las personas encuestadas califica a Alcalá de Henares como una ciudad sucia.



Desde los grupos focales se ha propuesto la realización de campañas de reciclaje debido a que se percibe que los ciudadanos deben mejorar su conocimiento sobre la forma de hacerlo.

Así mismo, algunas personas mayores han señalado la importancia de que se arreglen algunas aceras que están inclinadas y con las baldosas levantadas. Esta recomendación también está presente en los resultados de la encuesta, en la que se destaca como objetivo de mejora el acondicionamiento de este elemento urbano, puesto que el estado de las aceras como “lisas y niveladas” han alcanzado en los 5 distritos una puntuación entre 4.57 y 5.03 puntos de media sobre una escala de 10 puntos.

Algunas personas mayores asistentes a los grupos focales consideran que es necesario realizar inspecciones de las obras públicas realizadas para evitar que éstas se queden a medio hacer. Esta temática también ha sido sugerida en alguna de las entrevistas individuales, en la cual se manifiesta que la mejora de las calles es fundamental ya que presentan muchos agujeros, por ejemplo, para ir con andador. Se propone que una forma de mejorar las aceras es ampliarlas, es decir, renovarlas y hacerlas más grandes. Creen, además, que tanto los patinetes como las bicicletas no deberían circular por las aceras ya que ponen en peligro a los peatones. En consonancia con esto, también proponen una mayor vigilancia policial y mayor rigor con las multas para las personas que circulan con estos vehículos por la acera.

En relación a los resultados de la encuesta telefónica, si bien la temática “estado de las calles” ha arrojado mejores valoraciones que los aspectos relacionados con las “aceras” hay aspectos muy mejorables. Por ejemplo, los ítems “obras que dificultan la movilidad”, “número de bancos” y “conservación de los bancos” tienen valoraciones de 5,37, 5,34 y 5,34 puntos respectivamente. El tema del número escaso de bancos, también ha salido en algún grupo de personas mayores. Una de las propuestas que salieron en dichos grupos fue poner más bancos en Alcalá. Por ejemplo, en la Calle Reyes Católicos.

Una problemática destacada durante la realización de los grupos focales, fue el tema de las mascotas ya que en general, las personas mayores asistentes perciben como un aspecto poco controlado. Por este motivo, realizan propuestas como la implementación de multas a los dueños de los perros que no recogen los excrementos, así como que se realice un análisis de ADN de los excrementos que haya en las aceras e incluso,

proponen que haya un impuesto a las mascotas para aumentar la responsabilidad sobre las mismas. Proponen una mayor vigilancia policial con respecto a los perros peligrosos que van sin bozal y sueltos.

Proponen la construcción de “pipicanes” e instalación de más papeleras específicas de desechos de perro para facilitar la limpieza de la calle.

Con respecto al Mercadillo, algunos asistentes a los diferentes grupos proponen que se realice en el recinto ferial para que los días que se lleve a cabo esta actividad no sea necesario cortar la calle.

Así mismo, sugieren instalar baños tanto en ferias como en mercadillos para que puedan asistir con más tranquilidad. Otra propuesta que se hizo era hacer baños permanentes en el recinto ferial, para que se puedan usar todo el año. Esta idea se ve apoyada por la valoración sobre los baños públicos realizada en la encuesta telefónica, de la cual se infiere que su existencia es muy escasa, pues la media de valoración del número de baños públicos es de 1,68, sin que haya diferencias resaltables entre barrios.

Otra propuesta que ha salido es crear zonas de encuentro (plazas o parques) para personas mayores. Como ciertos parques en Madrid que son puntos de encuentro para personas mayores o como las plazas de los mayores.

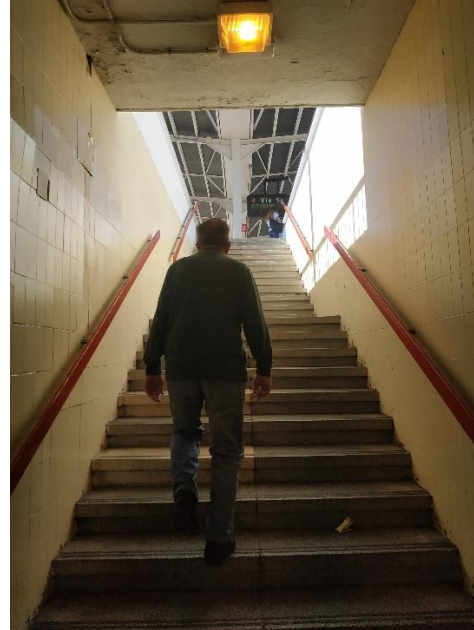
Finalmente, de alguna entrevista individual se ha extraído la propuesta de instalar fuentes en las calles para que las personas mayores puedan beber cuando lo necesitan.

## **TRANSPORTE**

Al hablar de transporte algunos asistentes a los grupos focales proponen que se adapte la parada de RENFE de Alcalá para que sea accesible, por ejemplo, con la instalación de ascensores que faciliten el acceso a las vías.

Además, algunos asistentes a los grupos focales proponen poner baños en los trenes de RENFE para que se les faciliten los desplazamientos. También sugieren aumentar el CIVIS de Guadalajara.

Fotos de la parada de tren Alcalá de Henares.



Proponen que hay necesidad de que se aumente la flota y la frecuencia del transporte público. Sugieren que una manera de facilitar un desplazamiento que deben realizar de manera habitual, sería la implementación de un “billete único” para poder desplazarse entre los dos hospitales.

Otra propuesta es poner una línea circular más pequeña o concéntrica que la que existe para que el tiempo que tarde en dar la vuelta al finalizar el recorrido no sea de hora y cuarto.

Además, con respecto a los autobuses también proponen dar clases con un psicólogo o coaching a los conductores ya que no hay derecho a que conduzcan así. Proponen dar lecciones acerca del cuidado de las personas mayores.

Así mismo, alguna persona mayor en entrevista individual indica que la visibilización de las zonas de transporte público es muy mejorable y además propone, que se deberían crear más paradas e implementar un servicio con más cobertura y más equilibrado por zonas. Propone con respecto a la adquisición del abono, que se deberían dar más facilidades para su recarga, por ejemplo, habilitando sitios alternativos para hacerlo.

Por su parte, los participantes en los grupos focales proponen poner marquesinas en todas las paradas de autobús para que la espera no se haga de pie. Algunos proponen que sea obligatorio para los conductores de autobús bajar la rampa cuando así se les solicite.

Además de lo anterior, sugieren que se habiliten plazas de aparcamiento para personas con discapacidad cada vez que se reconozca esta condición.

Con respecto a las ambulancias una participante propone dar un curso de empatía al personal de las ambulancias.

En relación con la movilidad, algunos han realizado propuestas para proveer a la ciudad de carritos eléctricos sobre todo por zonas como el centro, por ejemplo, algún vehículo similar a los “patinetes”.

Se propone que en las avenidas se pongan más pasos de cebra y que se mejore la señalización de los pasos de peatones. Por ejemplo, con paneles luminosos.

Foto panel luminoso paso de cebras en Guadalajara



Otra propuesta que se realizó en un grupo focal, fue poner sillas de ruedas eléctricas como de alquiler o gratis para que las personas mayores puedan acceder con ellas al centro de la ciudad. Proponen que este sistema vaya con una tarjeta y de este modo facilitar la movilidad de las personas mayores.

La pertinencia de incidir en estas propuestas de mejora, se ven sustentadas en los perfiles sociodemográficos establecidos en la encuesta telefónica para categorizar los medios de transporte más empleados por los vecinos para desplazarse por su ciudad. La mayoría de las personas mayores se desplazan “a pie” por la ciudad de Alcalá de Henares (44,3%), seguido del “autobús” (34,8%) o el “automóvil” (18,3%).

Algunos participantes en los grupos sugieren que se instalen badenes para regular la velocidad y que se implemente un mayor control del tráfico, sobre todo en las afueras. También proponen poner pivotes que impidan que los coches aparcuen en la salida del gas en las aceras.

En relación al aparcamiento, algunas personas mayores creen que sería bueno crear aparcamientos terrestres, subterráneos y parkings disuasorios (uno de los participantes los ha visto en Torrejón de Ardoz y le ha resultado muy cómodo moverse por esta ciudad, propone copiar el modelo). Además, proponen que se impongan multas a los coches mal aparcados. Otra propuesta es hacer descuentos en el aparcamiento por tener un coche híbrido, cómo por ejemplo hacen en Madrid.

## **VIVIENDA**

Tomando como punto de partida los resultados de la encuesta telefónica en la temática de vivienda, las personas mayores encuestadas valoran con 6,75 puntos el que las viviendas “están equipadas adecuadamente” aunque, en menor medida, valoran que “están adaptadas a las personas mayores” (5,89). Por otra parte, valoran de forma más negativa la “existencia de la posibilidad de elegir opciones de vivienda adecuadas y accesibles para personas mayores” (4,33). Aunque la peor valoración está en el ítem de “accesibilidad en cuanto al precio para las personas mayores” con 2,75 puntos.

En consonancia con estos resultados, de los grupos focales se han extraídos propuestas como el que los edificios se adapten para que sean más accesibles. Sugieren, además, que haya valoraciones por parte de técnicos municipales que aseguren las mejores soluciones para que los edificios sean más accesibles, sobre todo, en los bloques más altos en los que hay necesidad de instalar ascensores. Así mismo, algunos asistentes a los grupos focales manifiestan la necesidad de que se proporcionen un mayor número de subvenciones y

facilitar el acceso a las mismas para que las personas mayores puedan adaptar sus casas, por ejemplo, para realizar el cambio de bañeras por platos de ducha.

Algunos participantes en entrevistas individuales también han propuesto que el Ayuntamiento conceda subvenciones para mejorar los edificios y las viviendas en las que habitan las personas mayores. Refuerzan, además, la idea sobre la necesidad de vivir en lugares accesibles, ya que, de lo contrario, el vivir diario se dificulta. Ponen como ejemplo, ir a la compra cuando se vive en un piso alto.

Destacan también la necesidad que haya una regulación en el precio del alquiler para que a partir de cierta edad se pueda bajar, haciendo el precio más asequible. Así mismo, sugieren que se podrían dar ayudas para la rehabilitación de las fachadas de las viviendas cuando por ley tengan que proceder a la rehabilitación de las mismas.

En relación al aspecto económico, las valoraciones provenientes de la encuesta telefónica revelan que únicamente el 30,3% de los encuestados conoce la “existencia de ayudas financieras para personas mayores para el mantenimiento y las reformas de la vivienda”, siendo mayor este conocimiento entre los hombres (33,20%) que entre las mujeres (26,70%). Es así como se destaca que las personas mayores encuestadas reconocen su propia falta de conocimiento, pero, además, consideran que la falta de información es un hecho extendido en la comunidad, ya que sólo el 22% opina que las personas mayores disponen de información relativa a los servicios disponibles para “envejecer en casa”, y únicamente el 12,5% cree que las personas mayores tienen información acerca de las opciones de vivienda.

Finalmente, algunos asistentes a los grupos focales expresan que hay que apostar por un modelo de ciudad de uso compartido. Por ejemplo, proponen que haya corralas de mayores, bloques asistidos, etc., para que los mayores no pierdan el centro de la ciudad. También proponen el cohousing senior o interjubililar, como el que hay en Rivas. Cohabita Rivas es un proyecto pionero en España para fomentar la creación de viviendas colaborativas para mayores (también llamadas cohousing sénior). Este tipo de viviendas son cooperativas autogestionadas de personas mayores que viven en un entorno diseñado por ellas mismas, donde se promueve el envejecimiento activo, la recuperación de la vida vecinal y se garantiza el derecho a la vivienda a un precio

asequible y al margen de lógicas especulativas. Proponen que el ayuntamiento de Alcalá vaya a Rivas y que les cuenten como se realiza ese proyecto.

Sugieren además que la ayuda domiciliaria se aumente. Así mismo, han propuesto algunas mejoras en las comunidades de vecinos como el que los contadores del agua sean individuales, o bien, proveer a los aparatos de un sistema que avise si se han dejado encendidos o no se han apagado de manera correcta (por ejemplo: el fuego o la vitro) con el fin de evitar accidentes.

## **RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Cuando se trata el tema del respeto y la inclusión social, los asistentes a los diferentes grupos focales comentan que les gustaría que se crearan más programas para combatir la soledad no deseada. Proponen la creación de centros integradores, residencias y bibliotecas donde conviva la comunidad. Han expresado ideas concretas como poner un cine en el centro de la ciudad, poner internet en María Zambrano o ampliar el local del centro del Ángel.

Sugieren que se lleven a cabo más actividades de concienciación para los jóvenes y fomentar más acciones intergeneracionales: viviendas compartidas, ocio compartido, etc., aunque reconocen como problema para este tipo de iniciativas el que los mayores suelen ser reacios. Una propuesta relacionada con lo anterior es poner clases de empatía y de respeto en los colegios.

También proponen dar un curso de empatía al personal de las ambulancias para que se pongan más en el lugar del otro.

Con respecto al respeto y a la empatía una participante propone hacer Bandos como los que hacía Tierno Galván.

Además, ven oportuno con respecto a las actividades que se avise con más tiempo de antelación para poder tener más oportunidad de participar, sobre todo, en los viajes.

Durante las entrevistas individuales, algunas personas mayores han comentado que con frecuencia ha vivido episodios de insultos y no han recibido suficiente apoyo de la policía, por lo que recalcan la importancia de que la seguridad se aumente para que haya un mayor

respeto e inclusión social. Así mismo, algún entrevistado ha expresado que no se siente suficientemente incluido y percibe que hay cierta discriminación por edad por lo que propone que se incremente la atención por parte de la comunidad.

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Tomando como referencia los resultados arrojados en la encuesta telefónica, el 80,8% de la población encuestada afirma ser conocedora de las actividades organizadas por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y algo más de un tercio, afirma participar en ellas (30,8%). No obstante, desde los grupos focales se sugiere que la información sea mejorada poniendo más carteles informativos en los centros de los barrios, además de que ésta pueda llegar a las viviendas sin necesidad de salir, por ejemplo, que llegue a los buzones.

Las personas mayores asistentes a los grupos focales, manifiestan mejoras necesarias en los centros cívicos, como, por ejemplo, que haya más ordenadores, siendo lo ideal, un ordenador por persona en las clases de informática. En esta misma línea, también proponen mirar y controlar de manera adecuada las faltas de asistencia a las actividades en los centros cívicos, para que si hay personas que dejan de asistir a una actividad se le pueda otorgar esa plaza a otra persona. También comentan que prefieren que algunos talleres duren un curso entero en vez de un trimestre.

Por otro lado, proponen que las actividades para personas mayores se hagan en centros con ascensor o en la planta baja de los mismos. Así pues, solicitan que se recupere para las personas mayores el CEIP Zulema, el centro grande con todas las aulas en planta 0 y que, además, se mejore la seguridad del mismo.

Proponen que las Residencias y/o casas de tercera edad para mayores solos, se oferten a precios asequibles. Además, mencionan que las actividades para cuidadores deberían incluir actividades para el familiar para que éste pudiera ser atendido mientras el cuidador está en su actividad. Algunas personas en entrevista individual han realizado propuestas como la realización de más actividades que promuevan la actividad de las personas que no se pueden desplazar de manera autónoma.

En consonancia con las anteriores propuestas, de los resultados de la encuesta telefónica se revela, que dentro del 30,8% de los participantes en las actividades sociales y de ocio,



valoran positivamente los aspectos relacionados con la “variedad de las actividades” (7,55,) los “horarios” (7,50), la “adaptabilidad” (7,43), la “proximidad” (7,43), la “información” (7,20) y el “precio” (7,20).

Por otra parte, se han extraído de los grupos focales, diferentes propuestas concretas sobre las actividades de ocio. Indican que se podría promover más el voluntariado social y fomentar la formación y el apoyo al voluntariado; ofertar más plazas para el viaje de fin de curso, más clases de pilates, yoga, baile línea y más sesiones de risoterapia.

También proponen que haya aquagym para personas mayores con monitores especializados en este tipo de población. Así como que se revise el profesorado que imparte las actividades y los cursos.

---

Una participante propone que se hagan más cursos desde la Concejalía de Igualdad como el de *Haciendo historia a través de la escritura*. Ya que ha sido muy bien valorado por parte de las personas que han participado y le gustaría que hubiera más actividades de esa calidad y de ese estilo.

También proponen poner actividades de ocio y naturaleza. Así como salidas al teatro a Madrid.

Desde los grupos focales se propone promover la participación de las personas mayores en los centros y en las actividades, ya que a veces se plantean actividades o talleres y hay poca participación. Así como que se tenga en cuenta a las personas mayores a la hora de diseñar el catálogo de actividades, que se tengan en cuenta sus gustos y preferencias.

Proponen que en el teatro Cervantes pusieran películas dobladas ya que sólo ponen películas en versión original. Por parte de una entrevista individual, se propone que se habiliten jardines a los cuales poder ir sentarse, en los que haya vigilancia y atención y pone ejemplo, el modelo de Holanda que tiene este tipo de espacios.

Otra propuesta que sale es unificar en un carnet de jubilados que te sirva para todo tipo de actividades por ejemplo para el coro, para ir a la biblioteca, al teatro o una actividad...

---

Finalmente, desde los grupos focales, algunas personas proponen la creación de una APP para conectar jóvenes con recursos que pueden facilitar a las personas mayores (vivienda, acompañamiento, idiomas, etc.).

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Algunas personas mayores participantes en los grupos creen que sería bueno dar charlas en las que se les informe sobre sus derechos, a qué servicios tienen acceso y qué requisitos deben cumplir. Indican que en general, existe necesidad de un Plan de Información Estratégico.

Les gustaría que se realizara un catálogo adaptado para las personas mayores donde vengan los servicios que se ofrecen y que la información, llegue por diferentes vías y en tiempo adecuado. Proponen que el Ayuntamiento reparta folletos informativos en los centros que dependen de él. También proponen que se ponga un cartel grande en el ayuntamiento que incluya todas las actividades que se van a realizar para las personas mayores. Como ejemplo, proponen que se hagan charlas sobre cómo hacer compostaje en el vertedero. Así mismo proponen poner algún pasquín en las plazas o que haya paneles donde pasen información como hacen en Madrid o que haya paneles que ofrezcan información con las actividades del día como por ejemplo hay en Valladolid.

Otra propuesta sería hacer llegar la información con respecto a las personas mayores a las juntas de distritos. Así como hacer un buzoneo de la información.

Algunos han propuesto acciones concretas como la creación de una APP de móvil con información que les permita hacer propuestas y crear una emisora de radio o programa de televisión para mostrar a la ciudad las cosas exclusivas de Alcalá de Henares.

Por otra parte, con respecto a los trámites bancarios y gestiones, algunas personas mayores asistentes a los grupos proponen que los bancos utilicen un lenguaje más adecuado y accesible a su edad. Proponen que las facturas sigan siendo en papel para ellos y que no todas terminen siendo online. Así mismo, ven la necesidad de que se impartan cursos de informática para, entre otros, aprender a hacer gestiones. Sugieren la implantación de “auto-bancos” para gestiones (tarjetas, etc.) y que haya acompañamiento para que aprendan a usarlos. Solicitan que los cajeros se instalen dentro de las sucursales.

---

Alguna persona en entrevista individual ha propuesto que se tenga más en cuenta a las personas mayores en la forma de divulgar la información, puesto que para algunas personas mayores el manejo de sistemas automatizados es escaso y en el medio impreso el tamaño de la letra resulta pequeño. Una idea similar ha sido expresada por otro entrevistado, quien propone que los recibos del banco y las facturas se impriman con tinta más visible y en un tamaño que sea más viable para las personas mayores.

Finalmente, de algunos participantes en las entrevistas se destaca la necesidad de que las personas mayores manejen mejor las nuevas tecnologías ya que por lo general, no saben usar internet por lo que proponen actividades y cursos con esta temática.

---

## **TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Cuando se ha tratado este tema, algunos participantes en los diferentes grupos focales comentan que les gustaría que el concejal de la concejalía de mayores manejara información más actualizada y amplia sobre la problemática de las personas mayores en Alcalá. A este respecto, proponen la creación del Consejo Municipal del Mayor y que haya un representante del ayuntamiento en la Junta de gobierno de las Damas. En general, solicitan que se note más la presencia de las personas mayores.

Así como los resultados de la encuesta evidencian que las personas mayores participantes consideran muy escasas las oportunidades de empleo en el municipio de Alcalá de Henares, haciendo que las valoraciones para cada uno de los ítems relacionados con esta cuestión sean muy bajas: “programas de empleo municipal para personas mayores” un 3,79, los “incentivos a los empleadores para contratar a personas mayores” con un 3,32 y los “lugares de trabajo adaptados a las personas mayores” con 2,81.

Con respecto al tema de voluntariado, algún participante en entrevista individual propone que se ofrezca más información en el Ayuntamiento o Juntas de Distrito de diferentes voluntariados y, además, que haya más promoción de los mismos.

## **SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD**

Algunas personas mayores asistentes a los grupos manifiestan que les gustaría tener asistencia legal para evitar fraudes por desconocimiento. Así mismo, ven importante que desde los centros de mayores se realicen acompañamientos para paliar la soledad no

deseada que sienten algunas personas mayores. Proponen que haya más asistencia domiciliaria para acompañar y así ayudar a que no se sientan tan solos.

Sugieren que se realicen grupos de apoyo psicológico e indican, que se debería realizar seguimiento a poblaciones como los indigentes. Manifiestan que hay que apostar por la prevención social.

Solicitan que se aumente el presupuesto en Sanidad para que se pueda aumentar el personal, y que se regule la inmigración para evitar que saturen el sistema, así como también, sugieren que se aumenten las plazas en residencias públicas. Proponen un aumento de plazas en Centros de día de gestión pública y la creación de centros de recuperación postoperatorios para personas solas. De manera concreta, sugieren adaptar el Centro de especialidades del “Val” para que sea un centro de corta y media estancia. De esta manera, algunas personas mayores no serían enviadas a casa tan pronto, ni tendrían que acudir a residencias privadas que son costosas para ellos. Solicitan habilitar más residencias en las que puedan acceder a más atención y cuidados, y que el precio sea más económico.

Proponen crear lugares para que las personas mayores puedan comer más barato y que no sean del tipo de los comedores sociales.

Con respecto a los Centros de Salud, proponen que tengan más cobertura en cuanto al horario para que no cierren por la tarde. Así mismo proponen mejorar el sistema de citas.

Algunos participantes en entrevista individual proponen que los asistentes sociales hagan más visitas al domicilio, de manera que se sientan más atendidos y que no siempre deban ser ellos los que van a sanidad. Así mismo, algún entrevistado señala el poco tiempo del que actualmente gozan para ser atendidos. Percibe que apenas hay tiempo para que se dediquen a las personas mayores por lo que propone que haya más Centros de Día para que puedan elegir dónde.

Otra propuesta relacionada con los servicios sociales consiste en hacer llegar la información de que son los servicios sociales, qué hacen y dónde están.

Reforzando varias propuestas relacionadas con la percepción de mejora de los servicios sociales y de salud, hay varios aspectos derivados de la encuesta telefónica que merecen

ser tenidas en cuenta. En primer lugar, el 60,8% de los encuestados afirma conocer los servicios sociales, mientras que el 11% de estas personas, además de conocerlos, los emplean. Aquellos encuestados que afirman conocer o ser usuarios de los servicios sociales valoran la información y la calidad del servicio con puntuaciones superiores al cinco y opinan que las ayudas o prestaciones son insuficientes (4,57).

Con respecto al servicio de ayuda a domicilio, el 69,5% de los encuestados manifiesta conocerlo, siendo usuarios un 6% más de este porcentaje. Este servicio recibe valoraciones positivas en cuanto a la “calidad” (6,17) pero las valoraciones en cuanto a “la información sobre el servicio” son menores por parte de los usuarios (5,13).

En cuanto al servicio de acompañamiento en soledad es conocido por el 47,5% de los encuestados, pero tan solo el 0,3% hace uso de él, siendo evidente que la información y disponibilidad del servicio es escasa, cuando los participantes ubican una necesidad importante de hacer uso de este tipo programas. Por su parte, el servicio prestado por los centros de día es el que más conocimiento tiene entre los encuestados con un 75,3%, aunque acuden a ellos únicamente un 2,3% de los residentes en Alcalá de Henares; aunque estos usuarios valoran la “calidad del servicio” de manera satisfactoria (6,56), la “información sobre el servicio” se quedaría con una puntuación más baja (5,36).

En cuanto a los servicios de salud, las personas mayores encuestadas han puntuado de manera positiva varios ítems. En escala descendente, el “trato de los profesionales de los centros de salud” es el mejor valorado con un 8,24; luego iría la “accesibilidad de las instalaciones de los centros de salud” con un 7,86; la “calidad del servicio de salud” con un 7,78; y el ítem con menor valoración, el “número de centros de salud” con un 6,97.

## ANEXO

# DIPTICO DE ALCALÁ DE HENARES CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES



Concejalía de Mayores  
Tel.: 91 888 33 00 Ext: 4319-4337



## ALCALÁ DE HENARES CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

Si tienes más de 60 años,  
este es tu momento,  
**PARTICIPA**



Concejalía de Mayores [www.ayto-alcaldedehenares.es](http://www.ayto-alcaldedehenares.es)



### Alcalá de Henares Ciudad Adherida a la Red Mundial de Ciudades o Comunidades Amigables con las Personas Mayores

**¿Qué es la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores?**  
Es un proyecto promovido por la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, dirigido a Ciudades y Comunidades con la finalidad de promover y contribuir a la creación de entornos y servicios que faciliten un envejecimiento activo y saludable.

**Adhesión de Alcalá de Henares a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.**  
El Ayuntamiento de Alcalá de Henares aprobó, en sesión plenaria, 21 de junio de 2016, unirse a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, elevando su propuesta a la OMS.

En este momento el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares, a través de la Concejalía de Mayores, trabaja para promover un proceso de participación donde los mayores de la ciudad sean los protagonistas en hacer crecer la amigabilidad de la Ciudad con la personas mayores.

**¿Cómo saber si Alcalá de Henares es una Ciudad Amigable con las Personas Mayores?**

**Una localidad "amigable con las personas mayores" es una comunidad que permite a las personas de mayor edad vivir con seguridad, mantener su salud y participar plenamente en la sociedad.**

Se caracteriza por:

- Reconoce la diversidad de la población mayor
- Promueve una cultura de inclusión compartida por personas de todas las edades
- Respeta sus decisiones y opciones de forma de vida
- Anticipa y responde de manera flexible a sus necesidades y preferencias, facilitando un envejecimiento activo, saludable y satisfactorio.

**Significado de envejecimiento activo**  
Es "el proceso de optimización de oportunidades para salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen"

**¿En qué consiste la participación en nuestra Ciudad?**  
Consiste en la implicación de agen-

tes clave: **personas mayores, expertos y agentes especializados**, en el análisis de los factores que faciliten o dificulten el proceso de envejecer. Expresarán necesidades, percepciones, opiniones y propuestas para ser tenidas en cuenta para la realización de un Plan de Acción y así conseguir aumentar la amigabilidad de nuestra Ciudad con las personas mayores.

**¿Qué temas se van a tratar en el proceso de participación?**  
Se tratarán varias temáticas dentro de los siguientes **8 aspectos**:

- Espacios al aire libre y edificios
- Transporte
- Vivienda
- Participación Social
- Respeto e Inclusión Social
- Comunicación e información
- Trabajo y Participación Ciudadana
- Servicios Sociales y de la Salud

**¿Cómo participar?**  
A través de grupos de reunión en los que se debate y recoge su opinión. Si quiere formar parte de un grupo de debate puede descargar en la página web municipal [www.ayto-alcaldedehenares.es](http://www.ayto-alcaldedehenares.es) el formulario de solicitud habilitado al efecto y hacérselo llegar a la siguiente dirección de correo: [amigablemayores@ayto-alcaldedehenares.es](mailto:amigablemayores@ayto-alcaldedehenares.es). El plazo de entrega de formularios acabará el 21 de diciembre de 2018. También podrá entregarlo presencialmente en la Concejalía del Mayor, Calle Victoria, 10 o en la Junta Municipal de Distrito más cercana a su domicilio en horario de 9 a 14 horas. El plazo para solicitar la participación en el proyecto acabará el 21 de diciembre de 2018.

Una vez tengamos conocimiento de su deseo de participar en el proyecto se realizará una selección de participantes para formar grupos de investigación-acción.



## CUADRO RESUMEN DE LAS 8 ÁREAS

Tema	Ventajas para las personas mayores	Barreras para las personas mayores	Sugerencias de mejora
<p><b>Espacios al aire libre y edificios</b></p> <p>Se sienten excluidos de la remodelación de la plaza de Juan de Austria.</p> <p>La valoración de la ciudad en general no es mala, pero siente que debería arreglar las aceras para su propia seguridad.</p> <p>Campañas de concienciación para un mayor civismo.</p> <p>Proponen que vaya una furgoneta con un megáfono que anuncie las normas de convivencia.</p> <p>Han hecho mucho hincapié con el tema de las heces de los perros.</p> <p>Les preocupa mucho el poder tropezar por culpa del estado de las aceras.</p> <p>Sensación de seguridad más o menos bien, aunque han oído que a veces hay robos en el paseo de la estación.</p> <p>Hay mucha preocupación con los olores de la basura y los cubos.</p>	<p>La remodelación de la plaza de Juan de Austria es muy bonita.</p> <p>Les han puesto un lugar habilitado para que puedan realizar gimnasia.</p> <p>Hay muchas papeleras.</p> <p>Es una ciudad cómoda para vivir.</p> <p>Están muy cerca de Madrid.</p> <p>Hay muchos espacios verdes para pasear.</p> <p>Los edificios son cómodos, en la mayoría hay ascensores además de escaleras.</p> <p>El hospital es muy accesible y hay ascensores.</p> <p>Hay muchas zonas verdes.</p> <p>Es una zona llana, fácil para pasear.</p> <p>Buena sensación de seguridad</p> <p>En Alcalá hay buena iluminación</p>	<p>El puente de las estatuas negras tiene muchas goteras a veces hay que ir con paraguas, el suelo está mojado y muy sucio. Solo lo limpian para el 11 de marzo.</p> <p>La limpieza de la ciudad en general es muy mejorable y en concreto el mantenimiento de los espacios verdes.</p> <p>En el centro hay farolas en la acera que impiden el paso de un carrito de bebé o una silla de ruedas.</p> <p>En otoño con la caída de la hoja se resbala muchos, ya que no se recoge de manera regular.</p> <p>Hay pocos bancos en los parques y muchos de los que hay no se pueden usar ya que está muy deteriorados o rotos.</p> <p>La plaza de Juan de Austria es poco práctica ya que no han puesto bancos juntos en los que las personas mayores se pueden sentar a charlar como hacían antes de la remodelación.</p> <p>Hay bastantes pasos de cebrá con rajás que pueden provocar caídas.</p> <p>Cuando cortan las aceras debido a las obras no habilitan un paso alternativo para peatones.</p> <p>Hay bastantes plagas de mosquitos, procesionaria... porque no se fumiga.</p> <p>En Ajalvir hay dos aliviadores que no están bien colocados, además cuando llueve se ve toda a sangre y desperdicios del matadero.</p> <p>Las aceras están muy mal por las raíces de los árboles.</p> <p>En la carretera general hay muchos baches.</p> <p>En el mercado central la mayoría de los establecimientos están cerrados.</p> <p>No se sienten seguros con los patinetes y las bicicletas porque van mucho por las aceras.</p> <p>La ciudad está llena de cacas de perros.</p>	<p>En la c/ Torrelaguna y en otros puentes hay que limpiar las juntas de dilatación de las vigas y sellar de manera más adecuada.</p> <p>Realizar el servicio de limpieza tanto de los espacios verdes como urbanos de manera más adecuada y regular.</p> <p>Multar a los dueños de los perros que no recogen los excrementos de los mismos.</p> <p>Deberían estar prohibidos los patinetes y las bicicletas por las aceras.</p> <p>Mejorar algunas de las aceras que están inclinadas.</p> <p>Sanciones a los dueños que no recojan las heces de sus perros.</p> <p>Mayor vigilancia municipal</p> <p>Arreglar las aceras.</p> <p>Poner el Mercadillo en el recinto ferial para que los días que haya no sea necesario <b>cortar la calle</b>.</p> <p>Controlar por donde van las bicicletas.</p> <p>Arreglar y conservar las aceras.</p> <p>Vigilar las plantas y los árboles que ponen por las alergias.</p> <p>Vigilar las raíces de los árboles porque levantan las aceras.</p> <p>Podar más a menudo los árboles.</p> <p>Vigilancia para las heces de los perros, con multas.</p> <p>Proponen habilitar aseos, urinarios en edificios públicos.</p> <p>Habilitar baños de forma permanente en el ferial.</p> <p>Pedir responsabilidades a las personas encargadas, por ejemplo, del sector de limpieza.</p> <p>Concienciar a la población de que recojan la caca de sus perros.</p> <p>Que los dueños vayan con una botella de agua para limpiar el pis de los perros.</p>

		<p>En Reyes Católicos hay mucha suciedad.</p> <p>Hay rotondas en lugares donde apenas hay sitio.</p> <p>Los olores de las alcantarillas cerca del colegio Emperador Fernando son muy malos.</p> <p>En los barrios de El val y el Ensanche no hay papeleras.</p> <p>Aceras en mal estado debido a las raíces de los árboles que las levantan, hay problemas de caídas.</p> <p>Aceras muy estrechas lo que hace que las personas en sillas de ruedas tengan que ir por la carretera.</p> <p>Los barrios de Nuestra Señora de Belén y Reyes Católicos dan la sensación de que están abandonados.</p> <p>La depuradora que hay en Alcalá de Henares genera muy malos olores, así como el vertedero municipal, esto se agrava en verano, haciendo incluso imposible el abrir la ventana.</p> <p>Existencia de heces de perros en las calles.</p> <p>Exceso de árboles, sobre todo olivos que en época de alergias genera sensación de ahogo debido al polen.</p> <p>Para aparcar en general hay muchos problemas, pero sobre todo en los alrededores del hospital, en ocasiones tienes que dejar a la persona mayor en la puerta como si estuviera “abandonada” mientras vas a aparcar.</p> <p>No se sienten seguros, hay carreras ilegales de coches en verano y robo a los mayores cuando acaban de cobrar la pensión.</p> <p>Hay pocas alcantarillas algunas están atascadas y cuando llueve se inundan las calles.</p> <p>Los perros van desprotegidos sin bozal y les dan miedo.</p> <p>Las bicicletas y los patinetes van muy rápido y no respetan los pasos de cebra.</p> <p>El tiempo de los semáforos no es suficiente para cruzar.</p> <p>Los contenedores de la basura están justos debajo de las ventanas de las viviendas y les perjudica sobre todo en verano.</p> <p>Los mercados están muy lejos y estas personas generalmente no van en transporte público.</p>	<p>Más vigilancia para el tema de la recogida de los excrementos o dotar de un teléfono para “denunciar el tema de las cacas”.</p> <p>Mayor vigilancia policial y multas a los dueños que no recojan las heces de sus mascotas.</p> <p>Impuestos a las mascotas</p> <p>Cámaras de seguridad para reconocer a quien ensucia las calles</p> <p>Arreglar bien las calles</p> <p>Nivelar mejor la inclinación de las aceras para evitar charcos.</p> <p>Instalar más papeleras y limpiarlas</p> <p>Instalar baños públicos en ferias y mercadillos</p> <p>Quitar árboles torcidos</p> <p>Instalar fuentes de agua potable</p> <p>Poner papeleras.</p> <p>Multar a los dueños que no recojan las cacas de los perros.</p>
--	--	---	--



		<p>Hay muchas rotondas y son muy pequeñas, a parte han quitado los semáforos.</p> <p>En los pasos de cebra los coches no paran.</p> <p>El vertedero: ha habido una concentración en Nueva Alcalá asociación de vecinos, en contra del vertedero.</p> <p>Problema de contaminación, que llega a la mitad de Alcalá. No huele, pero si contamina</p> <p>Hay vientos dominantes de Este a oeste, que cogen el vertedero y las dos depuradoras, esto crea un circuito de malos olores, sobre todo en verano.</p> <p>Tienen problemas de vertidos al río, sin depurar. Camino de la Esgarabita zona de naves</p> <p>En la mayoría de los parques de Alcalá, no hay servicios públicos.</p> <p>En el recinto ferial los baños están cerrados.</p> <p>En la plaza Cervantes los servicios están cerrados de 14 a 17. No conciben que en una ciudad turística estén los baños cerrados.</p> <p>Plaza Cervantes: hay escaleras para bajar a los baños públicos. Juventud que bebe de manera exagerada y no recoge luego. Sobre todo, en el extrarradio, por ejemplo, en la zona del Chorrillo.</p> <p>Problema de limpieza en el Paseo de la Estación.</p> <p>Excrementos de los perros, creen que es cuestión de concienciación.</p> <p>Olor a pis en la calle</p> <p>El Parque Sementales está abandonado, no hay sombra para poder pasear en verano.</p> <p>No hay barras para agarrarse en las plazas</p> <p>En Torrelaguna están en obras y no pueden pasar andando.</p> <p>Los cubos de basura desprenden mucho olor.</p> <p>El ayuntamiento debería cuidar los árboles pequeños que han puesto.</p> <p>Hay una falta de multas.</p> <p>Los contenedores están vacíos y la gente tira la basura fuera.</p> <p>Los contenedores deberían ser bajos (como lo que están por debajo de la tierra).</p> <p>La iluminación se podría renovar porque hay bombillas más económicas.</p> <p>La concejalía de mayores siendo público, tiene</p>	
--	--	--	--

		<p>escalones, por lo que su acceso es muy incómodo, y en la puerta pone "ojo, cristal" y eso no es una forma adecuada de avisar.</p> <p>Hay escasos bancos para sentarse incluso en las paradas de autobús.</p> <p>Hay muchas cacas de palomas incluso da vergüenza pasar por las aceras por las cacas tanto de paloma como de perro.</p>	
<p><b>Transporte</b></p> <p>Como se han cambiado recientemente todas las rutas de autobús no han podido aportar gran información sobre este tema, pero por lo general no tienen grandes quejas.</p> <p>Más vigilancia en lo referente a las señales tiradas, arreglar lo que no se vea bien.</p> <p>Sensación de seguridad más o menos bien, aunque han oído que a veces hay robos en el paseo de la estación.</p> <p>El transporte público ha mejorado mucho. Sólo necesita acostumbrarse a los recorridos de las nuevas líneas</p> <p>Han hecho muchas modificaciones en las líneas de transporte y muchas personas han salido perdiendo por esto</p>	<p>Hay buena comunicación con Madrid.</p> <p>Hay buena comunicación con el aeropuerto.</p> <p>El transporte público es muy frecuente.</p> <p>Tienen acceso a un teléfono que te explica cómo llegar a cualquier lugar.</p> <p>Muy contentos con las conexiones que tienen en transporte público con Madrid, aeropuerto, pueblos de alrededor...</p> <p>El tren es muy puntual y pasa con mucha frecuencia.</p> <p>Hay zonas a las que les ha beneficiado en cambio de líneas.</p>	<p>En la RENFE no hay baños y necesitan ir al baño cada cierto tiempo.</p> <p>Muchas paradas de autobús no tienen marquesina, lo que hace que cuando llueve se mojen y en verano tengan mucho calor.</p> <p>Mientras esperan el bus.</p> <p>Hay bastantes más personas con una plaza de discapacidad concedida que las plazas en sí mismas.</p> <p>La parada de RENFE no tiene ascensor y cuando vas cargado o necesitas silla de ruedas el acceso se dificulta bastante.</p> <p>Hay algunas avenidas en las que los coches van muy rápido y no hay badenes. Ha habido varios accidentes.</p> <p>En el Chorrillo hay cuatro pasos de cebr, pero debería haber cinco.</p> <p>Han quitado marquesinas de autobús y han puesto muchos postes.</p> <p>Han quitado los relojes.</p> <p>Muchos semáforos quitados lo que hace que la gente conduzca más rápido.</p> <p>Algunos pasos de peatones sin visibilidad y sin señales que los indican. Algunas aparecen tiradas/dobladas.</p> <p>En ocasiones tienen que esperar más de 20 minutos a que llegue el autobús, la línea 6.</p> <p>El acceso en la estación central es muy difícil para discapacitados físicos.</p> <p>Para los conductores está todo lleno de pasos de cebr y es muy complicado avanzar por el continuo tránsito de personas.</p> <p>Es muy difícil encontrar aparcamiento.</p> <p>Han quitado la parada de autobús de la Plaza Cervantes y es un punto muy céntrico.</p>	<p>Poner baños en los trenes de RENFE.</p> <p>Poner marquesinas en todas las paradas de bus.</p> <p>Poner una plaza para persona con discapacidad cada vez que se conceda.</p> <p>Adaptar la parada de RENFE para que sea accesible para las personas que van en silla de ruedas.</p> <p>Poner más pasos de cebr.</p> <p>Poner badenes en algunas avenidas.</p> <p>Poner pivotes que impidan que los coches aparquen en las aceras en la salida del gas.</p> <p>Poner más marquesinas o bancos para no tener que esperar el autobús de pie.</p> <p>Más amabilidad por parte de los conductores.</p> <p>Se necesitan más aparcamientos.</p> <p>Poner ascensor para la RENFE para acceder a las vías.</p> <p>Billete único para poder desplazarse entre los dos hospitales</p> <p>Aparcamientos terrestres, subterráneos y parkings disuasorios (uno de los vecinos los ha visto en Torrejón de Ardoz y le ha resultado muy cómodo moverse por esta ciudad, propone copiar el modelo)</p> <p>Que sea obligatorio para los conductores de autobús bajar la rampa cuando así se le solicite.</p> <p>Subir las aceras en la zona donde para el autobús, y que éste se acerque más a ellas.</p> <p>Aumentar la bancada de las marquesinas, principalmente en la parada del hospital.</p>

		<p>En la estación de tren subterráneo solo hay escaleras por lo que las personas con movilidad reducida no pueden acceder.</p> <p>Renfe: no todos los trenes van dotados de servicios, no ven normal que en un tren de Guadalajara a Cercedilla haya trenes que no tengan baños en ningún vagón. Según dicen hay una reclamación al respecto.</p> <p>Problemas de acceso a las vías para personas impedidas, para acceder a ciertas vías hay que usar escaleras.</p> <p>El apeadero de la universidad, no tiene rampa, sólo escaleras.</p> <p>Conducir por Alcalá ahora está fatal, porque está todo en obras. Además, han quitado algunos semáforos.</p> <p>Nueva planificación de los autobuses.</p> <p>Problema de aparcamiento en los centros hospitalarios.</p> <p>La rampa del autobús no baja, ya sea porque no funciona o porque el conductor no la acciona.</p> <p>Los autobuses urbanos han cambiado sus recorridos y no se ha informado suficientemente, por lo que muchos no saben cómo moverse por la ciudad</p> <p>Con el nuevo asfaltado están reduciendo plazas de aparcamiento.</p> <p>En cuanto al transporte público, el cambio de líneas ha perjudicado a algunas personas que ahora no llega.</p>	
<p><b>Vivienda</b></p> <p>Se sienten a gusto en sus viviendas y manifiestan que tienen en ellas todas las comodidades que necesitan. En general no tienen problemas con las viviendas.</p> <p>Valoración es triste que no puedas seguir viviendo en tu vivienda por problemas de accesibilidad.</p> <p>Creen que no tienen posibilidades de cambio de casa. “posibilidades de cambio ninguna”</p> <p>Consideran que es un tema a tratar con la generación de sus hijos que está buscando vivienda ahora. Ellos ya tienen la suya.</p> <p>Les preocupa mucho tener fácil acceso a los edificios, haciendo</p>	<p>Hay muchos contenedores, por lo que no tienen que desplazarse mucho para tirar la basura.</p> <p>La mayoría de sus viviendas son accesibles.</p> <p>Todos son autónomos para realizar las tareas del hogar y los recados.</p> <p>En sus viviendas se mueven con facilidad.</p> <p>Tienen los servicios cerca de casa.</p> <p>Pueden moverse con facilidad dentro y fuera de sus casas.</p> <p>Capaces de realizar las tareas del hogar de forma autónoma.</p> <p>La mayoría de sus viviendas son accesibles.</p> <p>Todos son autónomos para realizar las tareas del hogar y los recados.</p>	<p>En las casas por las puertas no cabe una silla de ruedas, en general las viviendas no están adaptadas.</p> <p>Si tuvieran posibilidad de cambiar de casa sería muy difícil por las trabas que tienen debido a su edad.</p> <p>Problemas con okupas en los barrios de Nuestra Señora de Belén, Nueva Alcalá y Reyes Católicos</p> <p>Hay mendigos que rompen contenedores o sacan la basura fuera y dejan las bolsas tiradas cuando buscan comida.</p> <p>Viviendas con 3-4 pisos sin ascensor.</p> <p>Problemas con okupas en los barrios de Nuestra Señora de</p>	<p>Habilitar mayor número de subvenciones y facilitar el acceso a las mismas, para que las personas mayores puedan adaptar sus casas.</p> <p>Que haya subvenciones para cambiar las bañeras por duchas.</p> <p>Mayor ayuda domiciliaria ya que con la crisis quitaros las subvenciones a los cuidadores.</p> <p>Proponen que los contadores del agua en las comunidades de vecinos sean individuales.</p> <p>Proveer a los aparatos de un sistema que avisen si lo has dejado encendido o no lo has apagado, por ejemplo, el fuego o la vitro.</p>

<p>mucho hincapié en los ascensores.</p>	<p>Están cómodos en sus casas Su situación particular es buena. En sus viviendas se mueven con facilidad. Tienen muchas comodidades en sus casas.</p>	<p>Belén, Nueva Alcalá y Reyes Católicos Si tuvieran posibilidad de cambiar de casa sería muy difícil por las trabas que tienen debido a su edad. Delitos: ocupación de las viviendas No saben dónde están las subvenciones o cómo van. Van a cambiar el ascensor para que entre una silla de ruedas eléctrica y no tienen subvención. Creen que no hay subvenciones para cambiar el ascensor, cuartos de baños. Problema desinformación. El acceso a las viviendas a veces es difícil por la incompreensión de los vecinos. El precio del alquiler La nueva vivienda es pequeña y cara No tienen ninguna posibilidad de cambiar de casa.</p>	<p>Potenciar que la persona pueda seguir viviendo en su domicilio. Que pueda mantener su punto de referencia. Que los técnicos municipales vayan a los edificios a ver que soluciones se pueden poner, por ejemplo, para poner ascensores. Propuesta regular el precio del alquiler para que a partir de cierta edad se pueda bajar el precio el alquiler. Adecuar edificios para viviendas sociales con alquileres bajos. Subvención para reparar fachadas ya que algunas personas son jubiladas y no tienen dinero para pagarlo. Poner ascensores sobre todo en los bloques más altos.</p>
<p><b>Respeto e inclusión social</b></p> <p>Se sienten respetados en integrados en general. Se sienten satisfechos con las actividades que organizan para ellos. Tienen la sensación de que las residencias son poco asequibles para ellos. Las personas mayores, son personas que aportan y siguen aportando, se les debería de tener más en cuenta y no tratarlos como parásitos Creen que va en la educación de las personas, a veces los mayores no respetan. La escala de valores ha cambiado. Falta de cultura. Problemas generacionales han existido siempre. Problema educacional de la familia y en los centros escolares. En las colas hay insolidarios, tanto jóvenes como en personas mayores. Creen que la gente mayor debería culturizarse. Habría dos extremos en cuanto a mayores. Algunos exigen unos privilegios desmesurados y otros no reciben el respeto que merecen. Se ha vuelto una ciudad más fría con la pérdida de “vecinos locales” en favor de la inmigración. Las relaciones</p>	<p>En general se les trata con educación y respeto. Están integrados en las actividades. Nunca han sentido discriminación por su edad. Su entorno reconoce la contribución de las personas mayores. En ocasiones respetan más incluso los jóvenes a los mayores que los mayores a los jóvenes. La convivencia con ellos en general es muy buena. Muchas asociaciones Escuelas que enseñan a leer, escribir, ayudan a sacar un título. Hay muchos centros para que los mayores vayan a realizar actividades. Hay muchas actividades de ocio como bailes, cursos, viaje a un balneario (precio varíe según los ingresos de cada persona mayor). En sus comunidades de vecinos se sientes bien. Hay variedad de actividades para mayores. Alcalá de Henares responde bien en cuanto a servicios y programas. Se sienten respetados e integrados Los centros cívicos y colegios de mayores de la ciudad (ponen de</p>	<p>Hay jóvenes que no tienen respeto por las personas mayores, pero no todos. Hay personas que no ceden el asiento en el transporte público. Hay muchas pintadas. Hay mendigos que rompen contenedores o sacan la basura fuera y dejan las bolsas tiradas cuando buscan comida. En la calle se callan muchas cosas para evitar malas contestaciones. Falta de políticas integradoras Se está desaprovechando un potencial, para aportar algo nuevo a la sociedad. Poca actividad los fines de semana Se va perdiendo la costumbre de ceder el asiento Hay muy poca participación en las actividades a pesar de que hay muchas. Preparan concursos de petanca y mus y la gente no participa. No hay ordenadores en el Centro de mayores Campo del Ángel.</p>	<p>Realizar actividades de concienciación a los jóvenes. Avisar de las actividades con más tiempo para que haya más plazas (sobretudo los viajes). Mayor vigilancia policial en la calle. En relación con las actividades para mayores, deberían poner tareas menos anticuadas ya que ellos consideran que han evolucionado. Crear centros integradores, residencias, bibliotecas... donde convivan todos- Crear programas para combatir la soledad no deseada Valorar la demanda real de actividades para los fines de semana, pues no todos están de acuerdo. Algunas de estas actividades de fin de semana, podrían ser a petición. Poner un cine en el centro. Poner internet en María Zambrano. Ampliar el local del Centro de Mayores Campo del Angel Que haya más espacios para poder hacer más actividades. Adaptar los salones a cada actividad (sillas, espacio...)</p>

<p>vecinales no son tan cercanas como antes. Su mayor queja es la falta de participación en la mayoría de actividades.</p>	<p>ejemplo “Las Damas”) son muy completos Se sienten satisfechos con todas las actividades que realizan.</p>		
<p><b>Participación social</b></p> <p>Sienten que su labor como voluntarios está reconocida, pero que les gustaría hacer más o de otra manera. En general tienen una participación social muy activa en Alcalá de Henares. El ayuntamiento está torpedeando las iniciativas que puede haber, Ej las Damas No sienten que se responda a sus necesidades. Algunas personas mayores sienten que el ayuntamiento, está en su nivel de atención adecuado. Las actividades tienen que ser más abiertas y participativas. Creen que es un error que se lo den todo hecho Se sienten muy integrados en todas las actividades.</p>	<p>Hay bastantes actividades en general todas las dan voluntarios. Se les informa convenientemente de las actividades. Se realizan actividades frecuentemente. Las actividades son asequibles. En general, están muy contentos con los profesores que les imparten clases. Hay muchas opciones de voluntariado. En los centros pueden acudir cuando quieran y hay muchas actividades. Las actividades son asequibles y accesibles. Tienen descuentos en el cine. El teatro es más barato que en Madrid. En julio hay cine de verano gratuito. En el barrio te informan, en los bares, del boca a boca, en el centro, en la biblioteca, los panfletos con la información de las actividades mensuales, en las oficinas de turismo, en las páginas de Facebook. Promueven la cultura. La accesibilidad a los centros donde se realizan estas actividades es buena. Se les proporciona una información adecuada de estas actividades (carteles, radio, internet) Se sienten respetados e integrados Los centros cívicos y colegios de mayores de la ciudad (ponen de ejemplo “Las Damas”) son muy completos Consideran que tienen una participación social buena Les resulta sencillo relacionarse con su entorno. Participan en todo lo que pueden. Disponen de información adecuada para saber sobre todas las actividades que se realizan.</p>	<p>Se priorizan mucho los juegos de mesa en los centros cívicos, llegando incluso a echarles de las clases. En la sala de informática del centro cívico los ordenadores son muy viejos y tienen que compartirlos. Hay bastante lista de espera para algunas actividades. En el Centro los Pinos las luces están muy altas y para el taller de bordados no ven nada, lo llevan diciendo 5 años. En algunos centros quieren que haya mayor variedad de actividades. Poner ascensores en los centros de mayores. En el Ensanche no hay centro de jubilados. Falta de participación, por ejemplo, en las carrozas, no hay gente que ayude Creen que hay una quiebra participativa. Hay centros infrautilizados, salas de ordenadores vacías. Las juntas directivas apenas están ocupadas por mujeres. No ostentan cargos de dirección en las juntas municipales. Hay actividades que no se valoran porque no cuestan ni un euro. Hay actividades que al principio están masificadas y luego se quedan desiertas porque son gratis. Poca actividad los fines de semana Mal aclimatado el centro de adultos Reyes Católicos Pocas plazas para la demanda existente de actividades para mayores. En las actividades las personas solo participan en lo que les interesa</p>	<p>Que haya un ordenador por persona. Poder dar más actividades de manera voluntaria las personas mayores, para otras personas mayores no solo una. Mirar y controlar de manera adecuada las faltas de asistencia a las actividades. Que les dejen bajar las luces a ellos mismos. Quieren más actividades, aunque ya consideren que tienen muchas. Prefieren que los talleres duren un curso entero en vez de un trimestre. En el cine del teatro Cervantes ponen películas en versión original y les gustaría que hubiera un día que no fueran en versión original. Que les suban el sueldo/pensiones. Que todo sea gratis. Algunas actividades las consideran obsoletas por lo que deberían modernizarlas. Rediseñar los centros de mayores. Rediseñar las actividades y adecuarlas al nivel que hay hora y a las nuevas situaciones. Que la gente pudiese decidir sus actividades, al menos en parte. Evaluar qué es lo que no funciona y por qué Valorar la demanda real de actividades para los fines de semana, pues no todos están de acuerdo. Algunas de estas actividades de fin de semana, podrían ser a petición. Las actividades para mayores, que se hagan en centros con ascensor o en la planta baja de los mismos. Recuperar para los mayores el CEIP Zulema (centro grande con todas las aulas en planta 0) Mejorar la seguridad del CEIP Zulema.</p>

			Ofertar más plazas para el viaje de fin de curso. Poner más pilates, yoga y baile línea. Más sesiones de risoterapia.
<b>Comunicación e información</b>			
<p>No llaman al ayuntamiento para informarse de las actividades. Con el internet se manejan mal, pero tienen cursos específicos para su aprendizaje. Tienen buenas fuentes de información. Prefieren el cara a cara, que la información por internet. “Así se les resuelven mejor las dudas” Nuevas tecnologías, algunos participantes no tienen móviles, ni los quieren. Creen que las nuevas tecnologías tienen sus ventajas pero que hay que enseñarles a las personas mayores. Además, es dinero extra el tener que pagar el internet. Se conocen las actividades por el boca a boca La gran mayoría están constantemente informados de las actividades que se van a llevar a cabo.</p>	<p>En el Centro Cívico Cervantes hay un díptico con la información de todas las charlas que habrá en el mismo y está adaptado. Se informan a través de otras personas sobre las novedades del pueblo. Hay un periódico hecho por el ayuntamiento. Buena información por parte de la concejalía de bienestar social y de mujer. Tienen mucha información y muchos cursos. Obtienen información que necesitan por teléfono, radio... Reciben información también por correo. Se informan a través de otras personas sobre las novedades del pueblo. Imparten cursos de nuevas tecnologías. Han repartido planos de las nuevas líneas de autobuses por todos los buzones. En el ayuntamiento tienen facilidad para que los escuchen. Generalmente les atienden bien. Con el móvil en general se manejan bien. Una vez que se realizaron los cambios en los autobuses en algunas paradas había gente informando del cambio La información recibida en el centro de Reyes Católicos es buena. Si tienen cualquier tipo de duda llaman a la concejalía y les solucionan cualquier incidente. La concejalía de mayores les trata muy bien.</p>	<p>No llega la información sobre la celebración de juntas lo que hace que muchas veces no participen porque no saben cuándo son. A veces la información llega después de que haya pasado el evento. No usan mucho las tecnologías. No entienden muchas veces las facturas por el tamaño de la letra y el lenguaje que utilizan. Centro asesor de la mujer ofrecen muchos cursos, pero en algunos te cobran. Dificultades con la aplicación del móvil para las citas del médico de la seguridad social. Internet les resulta difícil de manejar. Tienen dificultad con el tamaño y el tipo de letra que encuentran por ejemplo en las facturas, recibos, etc. El lenguaje utilizado en los bancos es inaccesible. Falta de información de los sitios para hacer compostaje No creen que el ayuntamiento les ofrezca información sobre los temas que les afectan, aunque para lo que les interesa, bien que inunda Por parte del ayuntamiento la información no la tenemos, o a la mayoría de gente no le llega. No se informó con el tiempo suficiente el cambio de líneas o de recorrido de los autobuses Información online no accesible para mayores. No llega información del ayuntamiento Es difícil acceder a sistemas automatizados Las tecnologías no están adaptadas No se escucha a los mayores desde las instituciones Al distrito II a veces no le llega la información. No hay internet en María Zambrano. Tienen problemas a la hora de manejar internet. A veces la letra les resulta muy pequeña y difícil de leer.</p>	<p>Dar charlas en los que se informe a las personas mayores de sus derechos y a que servicios tienen acceso, cumpliendo que requisitos. Realizar un catálogo adaptado para las personas mayores donde vengan los servicios que se ofrecen. Que la información llegue por diferentes vías y en tiempo adecuado. No quieren que todas las facturas terminen siendo online, sino que sigan siendo en papel. Poner un cartel grande en el ayuntamiento que incluya todas las actividades que se van a realizar para las personas mayores. Que os bancos utilicen un lenguaje más adecuado a su edad. Hacer charlas sobre las composteras. Compostaje en el vertedero. Marketing y publicidad Hacer una aplicación del móvil con información y para hacer propuestas Hacer una emisora de televisión para cosas exclusivas de Alcalá de Henares El ayuntamiento debería repartir folletos informativos en los centros que dependen de él. Cursos para mayores de informática, para aprender a hacer gestiones.</p>

		El parque de servicios deja mucho que desear,	
<p><b>Trabajo y participación ciudadana</b></p> <p>Sobre este tema no ha habido muchas aportaciones ya que únicamente una persona del grupo realizaba voluntariado. El Centro Las Damas, depende de la comunidad, aprovechan el potencial de las personas mayores. Hay como 40 actividades y unas 30 las hacen los voluntarios. Tienen buenos voluntarios.</p>	<p>En algunas empresas tras la jubilación se les permite continuar realizando ciertas labores y ayudar a formar a las nuevas generaciones. Las personas que hacen voluntariado están muy contentas y siente que les reconocen su trabajo. Las oportunidades de realizar voluntariado son muy accesibles. Hacer voluntariado les resulta gratificante. Tienen opciones de voluntariado que se anuncian en internet. Los hospitales y caritas están abiertos a recibir voluntarios. A las personas que hacen voluntariado se les reconoce muy bien su labor. Las personas que realizan un voluntariado, siguen sintiéndose útiles y que contribuyen a la sociedad. Tienen la información necesaria para realizar un voluntariado. El voluntariado les proporciona reconocimiento social y satisfacción.</p>	<p>Los centros de mayores tienen un equipo directivo muy cerrado que impide que puedan tomarse decisiones de manera horizontal. Las competencias de los centros cívicos son demasiado limitadas. No hay ofertas de trabajo para personas mayores, ni que tengan en cuenta sus necesidades. No participan en asociaciones. Les gustaría tener más información de voluntariado sin tener que buscar en internet, algunos no lo manejan bien. Hay escasas oportunidades de voluntariado. No hay ofertas de trabajo adaptadas a las capacidades de los mayores, hay muy poca comprensión en este sentido. Tampoco hay ofertas para jóvenes. Desde hace 30 años Alcalá no tiene potencial industrial.</p>	<p>Que el concejal esté informado y se preocupe. Que no desaparezca el voluntariado que ayuda tanto al que lo hace como al que lo recibe. Creación del consejo municipal del mayor. Hacer más clubs municipales y de la comunidad. Que haya un representante del ayuntamiento en la junta de gobierno de las Damas. Que haya presencia del ayuntamiento.</p>
<p><b>Servicios sociales y de salud</b></p> <p>Sienten que hay falta de recursos sociales. Les preocupa mucho las largas esperas para algunos médicos especialistas. En cuanto al tiempo de duración de las consultas había algunas personas disconformes con el tiempo de su consulta y otras muy conforme con ello. En general hay una respuesta positiva a los servicios sociales de Alcalá de Henares, aunque cree que se deben de acercar más a las personas. Sanidad/salud: desmantelamiento parcial de la sanidad pública a nivel nacional y de la ciudad. Tenemos un buen sistema de salud, pero nos lo están desmantelando. Considera que la Seguridad Social está desbordada.</p>	<p>Algunas personas están muy contentas con los servicios de salud en general. La cita del médico de cabecera te la dan enseguida. Los servicios públicos son accesibles para ellos. En Las Damas hay un comedor que ofrece un menú por un precio muy asequible. El hospital en general está bien. Al pedir una cita en el centro de salud te la dan enseguida. Los centros de salud y el hospital son muy accesibles. Muy contentos con la atención recibida en la Seguridad Social. Buen funcionamiento de Teleasistencia.</p>	<p>Tiempos de espera largos en ocasiones. Además, el funcionamiento del mismo podría mejorarse. En algunos centros de salud el trato es poco sensible y deshumanizado. Las citas para servicios sociales, para los centros de salud y para las especialidades de los hospitales son con mucha espera. Los horarios de los centros de salud son muy ajustados. Tardan mucho en darte cita para el alergólogo. Para hacer rehabilitación hay mucha lista de espera. La gente que está en las residencias se queja de que hay poco personal. En las residencias para que te den plaza tardan mucho, mucha lista de espera y muy caras.</p>	<p>Que desde los centros de mayores realizar acompañamientos para paliar la soledad que sienten algunas personas mayores. Crear lugares, que no sean comedores sociales, para que las personas mayores puedan comer más barato. Sería conveniente aportar más información sobre los asistentes sociales. Habilitar más residencias, que tengan más atención y que sean más económicas. Habría que hacer un centro/residencia para discapacitados mentales. Que los centros de salud no cierren por la tarde. Grupos de apoyo psicológico, así como realizar un seguimiento a indigentes. Más asistencia domiciliaria para acompañar a los</p>

		<p>Los médicos solo recetan genéricos y no son tan efectivos (testado científicamente) que te receten el original que tú tengas la opción de elegir si prefieres genérico o no.</p> <p>Los centros de salud cierran a las 6.</p> <p>Para hacer rehabilitación las listas de espera son muy largas. Han perdido camas y personal del hospital Príncipe de Asturias</p> <p>Para hacerse ciertas pruebas tienen que irse a un hospital fuera del municipio</p> <p>Listas de espera muy largas, principalmente afectados en Traumatología y Unidad del Dolor.</p> <p>Faltan residencias de mayores públicas y asequibles.</p> <p>Poca accesibilidad al ambulatorio, aunque se está mejorando</p> <p>Horario y servicios mejorables</p> <p>Capacidad de respuesta de Servicios Sociales lenta y torpe</p> <p>Tardan mucho en dar cita para realizarse una operación.</p> <p>En los centros de salud hay mucha lista de espera.</p>	<p>mayores que muchas veces se sienten muy solos.</p> <p>En el centro de salud deberían dedicar más tiempo en consulta.</p> <p>Crear más centros de rehabilitación.</p> <p>Mejora de la acogida de los mayores para corta y media estancia.</p> <p>Adaptar el centro de especialidades del Val, para que sea un centro de corta y media estancia. Que no los manden a casa, ni tengan que ir a residencias privadas que encima son más caras</p> <p>Reducir los tiempos de espera para la ley de dependencia.</p> <p>Que se agilicen las valoraciones para determinar el grado de dependencia. Y se aumenten las ayudas, así como el personal de los servicios sociales a fin de agilizar este proceso.</p> <p>Aumentos de presupuesto en Sanidad</p> <p>Regular inmigración para evitar que saturen el sistema.</p> <p>Les gustaría tener asistencia legal para evitar fraudes por desconocimiento.</p> <p>Aumento de plazas en Centros de día y centros de recuperación post-operatorios para personas solas.</p> <p>Necesitan más residencias por la gran cantidad de población envejecida.</p> <p>Incrementar la vigilancia y la inspección en las residencias.</p> <p>En las residencias deberían poner música y películas de sus épocas.</p> <p>Los servicios sociales deberían trasladarse más habitualmente al domicilio de cada persona.</p>
--	--	---	---



## **Cuestionarios individuales de personas mayores realizados por el programa de acompañamiento**

Cosas positivas la adaptación de las calles, la renovación de las calzadas.

Cosas negativas, los autobuses, horarios y marquesinas.

### **TEMA 1 ESPACIOS AL AIRE LIBRE**

Los espacios están bien, con buenos parques, el inconveniente son las personas que no respetan los espacios comunes.

Los centros públicos están escondidos, y con difícil acceso, aunque otros son muy modernos, no todos están bien reformados.

Pondría más seguridad en las calles y las plazas, porque hay inseguridad. Que patrullen a pie por la calle.

### **TEMA 2 TRANSPORTE**

No coge a penas el transporte público, debido a que le resulta más cómodo ir andando.

Mejoraría la visibilización de las zonas de transporte público, también crearía más paradas. Para conseguir el bono, daría más facilidades para lugares donde recargarlo.

### **TEMA 3: VIVENDA**

Domicilio pequeño, pero suficiente para la movilidad. Cerca de supermercados, y lugares donde poder hacer recados y comprar cosas necesarias.

No tiene posibilidades para cambiar el domicilio, debido a los ingresos y la edad.

Mejoraría la renovación de un nuevo suelo dentro del domicilio, diesen subvenciones el ayuntamiento para la mejora del edificio y de la propia vivienda.

### **TEMA 4 RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL**

No hay respeto en las personas mayores, sobre todo por parte de los jóvenes.

Hay actividades para mayores, un centro de mayores a 10 minutos, pero nunca le ha interesado acudir a las actividades.

Ha vivido episodios de insultos a las personas mayores, no respetarlas. Se ha puesto en contacto con la policía, pero esta refería que no estaban para ocuparse de esos asuntos.

### **TEMA 5: PARTICIPACIÓN SOCIAL.**

No tiene una participación, debido a que su barrio es conflictivo y no quiere relacionarse con ellos.

Las actividades no son accesibles para personas que no están bien y no se pueden desplazar. Habría que hacer más actividades para mantener activas a las personas que no se pueden desplazar de manera autónoma.

No hay información suficiente de actividades que poder hacer. Él no recibe información de actividades, hasta que servicios sociales acudió a su domicilio.

Mejoraría poniendo carteles informativos en los centros de los barrios.

### **TEMA 6 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN:**

No tiene información, la única vía de información que tiene es la televisión.

Tiene dificultades y no maneja sistemas automatizados.

No se entienden los folletos que recibe en el domicilio. Tamaño del folio pequeño y la letra pequeña.

Tiene teléfono móvil, pero con teclado.

La información que recibe respecto a los acontecimientos nuevos del ayuntamiento, son a través del periódico gratuito del municipio. En las noticias, poco tienen en cuenta a las personas mayores.

#### **TEMA 7: TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

Ayudaría a otras personas, pero ahora no puede. Si en algún momento quisiese ser voluntario, acudiría al ayuntamiento, no conoce otra vía para acceder a esta oportunidad.

No esta buscando trabajo, pero considera que si habría posibilidad de encontrar trabajo adaptado para él. Por ejemplo, como vigilante.

No participa en nada municipal.

#### **TEMA 8 SERVICIOS SOCIALES**

Cree que son resolutivos, prestan ayuda con los diferentes programas. Aunque dar el primer paso es difícil, debido a la lejanía del centro.

Tarda mucho en conceder ayudas o tramites a realizar.

## Tema 1. Espacios al aire libre y edificios

Nulo, porque en las aceras no se puede andar, solo por el centro del Ayuntamiento, porque está lleno de agujeros, y tampoco se puede usar un andador.

También hay farolas en medio de la acera.

Muy difícil entrar en espacios públicos, en algunos te tienen que ayudar porque solo no se puede.

Además suele haber mucho ruido por acumulación de personas, la gente no respeta el silencio.

Mejoras: Que tomen nota y hagan las obras con sentido y hacer las aceras grandes.

## Tema 2. Transporte

He tenido que dejar de conducir porque tenía pánico porque la gente va distraída y cuando te das cuenta tienes a la persona encima de tí.

Fatal el transporte público, es una quimeria, porque han quitado servicios a barrios enteros y la empresa presume de un servicio excelente.

Mejora: más servicio y no rutas circulares de 500 metros. Mi zona con muchos autobuses y otras sin ninguna línea.



### Tema 3. Vivienda

Yo dentro de mi casa, hasta ahora, bien, pero en cuanto salgo de mi puerta para afuera me encuentro con problemas.

Ahora mismo sería muy difícil el cambio de vivienda, pero me iría a un piso bajo para poder salir más fácil a la calle.

Necesito ayuda para los recados, si no tuviera a la auxiliar no podría ir a comprar.

### Tema 4. Repeto e inclusión social

En general, y por lo que sale en la televisión no hay respeto la gente va a lo suyo. Si estamos discriminados por edad, no se acuerdan de nosotros.

Alcalá de Henares no tiene servicios para personas mayores, solo está el Ayuntamiento. No hay frentes de agua en la calle, cuando una persona puede necesitar agua.

Hay centros de mayores, pero están lejos, y si no puedes ir andando, ya nada,

## Tema 5. Participación social

Mejoras : jardines donde poder ir a sentarse ,  
vigilados y atendidos , como hay en otros países ,  
en Holanda los hay , los he usado cuando  
trabajaba allí.

No hay actividades de ocio , al menos , cuando  
trabajaba en el centro de Alcolá ; ahora no lo sé  
porque no sé . Tampoco he recibido información  
por escrito de actividades que existan .

## Tema 6. Comunicación e información

A partir de la gente que tengo ahora 70  
años en adelante tenemos dificultades para  
utilizar ordenadores y sistemas informatizados .

Hay que preguntar porque no hay una persona  
que esté allí para informar .

Los recibos del banco no se pueden ver ,  
es una rejilla , cada día más pequeña la  
letra , y así sin fin .

Tampoco se pueden leer los prospectos de la  
medicación , la letra es muy pequeña .

No dispongo de teléfono móvil .

Las facturas de la luz ni se ven ni se  
entienden .

Tampoco se pueden ver ni los recetas que hacen  
los doctores .

Mejoras : cambiar la tinta y escribir en papeles  
grandes y letra más gruesa .

Tema 7. Trabajo y participación ciudadana.

Tema 8. Servicios Sociales y de Salud

La respuesta es escasa, tendrán que hacer más visitas a domicilio los asistentes sociales.

Los niños que son accesibles son salud porque nunca te dice que no, porque siempre te atienden.

Hay que ir nosotros a ellos, no al revés y en muchas ocasiones te tratan muy mal:  
"Siéntese usted ahí y espere"

## **CUESTIONARIO DEL GRUPO FOCAL DE PERSONAS MAYORES ALCALÁ DE HENARES, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES**

Pregunta introductoria: ¿Como es vivir en Alcalá de Henares para usted, cómo persona mayor?

Bastante bien, tranquilo,

Sugerencias:

Preguntar por: ¿Características positivas? ¿Características negativas?

¿Problemas/dificultades?

Es más positivo vivir aquí que en Madrid, porque ya estoy acostumbrada y es más tranquilo que mi anterior barrio (Carabanchel). No veo dificultades de momento.

### **Tema 1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS**

Vamos a hablar sobre edificios y espacios al aire libre.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

**¿Cómo es para usted salir de casa a dar un paseo y tomar el aire, hacer recados o realizar visitas?**

Bien, lo único que si voy a tomar algo a alguna terraza hay gente fumando y yo tengo dificultades respiratorias, por lo demás no veo problemas.

**¿Cómo es para usted entrar en edificios tales como un centro de salud, oficinas públicas, tiendas, espacios de ocio...?**

Para mí creo que están bastante bien adaptados y no tengo problemas para subir escaleras ni nada porque hay ascensores.

**¿Cuál es su sensación con respecto a la seguridad física?**

Antes sí me iba por los parques, pero desde que me dio el ictus no salgo por ellos porque suelen estar vacíos y no hay muchas personas, por lo que me da miedo que pueda repetirse y esté en un parque y nadie pueda socorrerme. Voy por sitios que sí que hay gente.

**¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

Que esté más limpio Alcalá de Henares porque últimamente está muy sucio y que haya campañas de reciclaje, porque la gente no recicla.



## **Tema 2. TRANSPORTE**

El siguiente tema es el transporte en su ciudad...

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como conocer sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

### **Si conduce, ¿cómo le resulta conducir en la ciudad?**

Por Alcalá se hace más complicado, ya que hay muchos coches y se tiene que ir más despacio.

### **¿Cómo es el aparcamiento?**

Suele ser difícil aparcar y ser necesario que tengas aparcamiento en tu vivienda, de hecho, yo tuve que comprarme una plaza.

### **¿Cómo es el transporte público: autobuses, tranvías, metro, tren...?**

Para mí muy bien, ya que en la zona donde vivo (El Chorrillo) pasan bastantes autobuses que me dejan en cualquier parte de Alcalá y está adaptado para que la gente pueda entrar con las rampas.

### **¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

No, ninguna

## **Tema 3. VIVIENDA**

Vivienda es el próximo tema a tratar.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

Hábleme de la casa o vivienda dónde reside.

### **¿Puede moverse con facilidad dentro y fuera de la casa?**

Dentro de la vivienda sí, porque es muy amplia y la he adaptado para mi dificultad respiratoria y mareos. Fuera de la casa también puedo, aunque tengo la necesidad de sentarme cuando paseo cada cierto paso, pero suele haber bancos para ello.

### **¿Puede realizar las tareas del hogar y recados de forma autónoma?**

No, necesito ayuda, no puedo hacerlo sola. Me pongo muy fatigada.

### **Si necesita cambiar de casa, ¿qué tiene posibilidades de hacerlo?**

No, por la edad que tengo, ya llevo muchos años aquí y me he adaptado.

### **¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

No, nada. Además, mi edificio está adaptado.

#### **Tema 4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL**

El siguiente tema a abordar: ¿cómo es su entorno? ¿Muestra respeto e incluye a las personas mayores?

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

##### **¿De qué forma su entorno les muestra, o no, respeto como personas mayores?**

Hay veces que he visto respeto y otras no, sobre todo en el transporte público que los jóvenes no suelen ceder el asiento a las personas mayores, a pesar de ser incluso asientos reservados.

Además, suelen faltar el respeto con insultos o malas contestaciones.

Sin embargo, si te ven que estás mal sí que te ayudan o intentan ayudarte.

##### **¿De qué forma su entorno les incluye, o no les incluye como personas mayores en actividades y eventos?**

Sí, lo que pasa que los mayores a veces no podemos ir por el cansancio, o por las ganas, pero sí que creo que nos incluyen.

##### **¿Siente alguna discriminación por cuestión de edad? ¿Cuál?**

No, yo no creo que haya discriminación por la edad.

##### **¿Responde Alcalá de Henares a sus necesidades en cuanto a servicios y programas?**

Sí, en mi zona sí que hay bastantes actividades. Las otras zonas no las conozco, pero en mi zona hay de todo.

##### **¿Su entorno o localidad reconoce públicamente la contribución de las personas mayores?**

Creo que no mucho, creo que las personas mayores a veces estorbamos o al menos es lo que sentimos, públicamente no siento reconocimiento.

##### **¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

No hace falta nada en mi zona.

#### **Tema 5. PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Ahora hablemos acerca actividades sociales y de ocio...

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

##### **¿Resulta sencillo relacionarse en su entorno? ¿Por qué?**

Sí, es fácil.

### **¿Cómo es su participación social?**

Voto cuando tengo que hacerlo, el resto no suelo participar en nada más, aunque me gustaría ser voluntaria, pero no sé dónde tendría que dirigirme.

### **Cuénteme acerca de su participación en otras actividades, como actividades educativas, culturales, de ocio, o religiosas/espirituales.**

Solo participo en actividades de mayores de la junta de distrito, en actividades como salidas no puedo porque me canso y ahora mismo hace mucho calor. Sí que voy a la iglesia de mi barrio, aunque no todas las semanas.

### **¿Las actividades sociales y de ocio son asequibles? ¿Y accesibles?**

Sí, porque no valen nada para las personas mayores.

### **¿Disponen de información adecuada de este tipo de actividades?**

Si buscas la información y te enteras sí, si no no te llega la información, tienes que ir tú a buscarla.

### **¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

Que haya más información o llegue a las viviendas sin necesidad de salir. Por ejemplo, a través del buzón.

## **Tema 6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

La información es: Accesible, Útil, Oportuna.

El siguiente tema que vamos a tratar es el manejo de la información.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

### **¿Cuál es su experiencia en obtener información que necesita de su entorno? Por ejemplo, acerca de servicios, eventos, formación, etc.**

**Puede ser información que pueda obtener por teléfono, radio, TV, impresa o en persona, por internet, etc.**

### **¿Tiene dificultades con sistemas automatizados e informatizados?**

No me manejo bien, tengo dificultad porque no lo acabo de entender ni comprender. Sé mirarlo, pero, así como los jóvenes no sé y tengo dificultad.

### **¿Tiene dificultad con el tamaño y formato de las publicaciones impresas?**

No tengo dificultad, se lee bien.

### **¿Dispone y usa nuevas tecnologías, por ejemplo, teléfono móvil, internet...?**

Solo uso el teléfono móvil para llamar, no sé usar bien internet, tengo internet, pero lo uso, estuve apuntada en informática, pero como era muy temprano dejé de ir.

**¿Ofrece su ayuntamiento información pública sobre los temas que le afectan?**

Sí, suelen informar de cosas en los distritos.

**¿Los canales de comunicación con su ayuntamiento incluyen escucha a las personas mayores?**

Sí, aunque hay veces que te dicen “esa está loca” o “esta señora ya no sabe lo que dice”.

**¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

Que nos escuchen más y nos ayuden con las nuevas tecnologías.

**Tema 7. TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Quiero que me hablen sobre sus experiencias en entorno de trabajo voluntario o trabajo remunerado y sobre su participación en cuestiones públicas.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

Cuénteme sobre su participación en trabajo de voluntariado, o si está interesado/a o buscando participar en un voluntariado.

**¿Encuentra información acerca de las oportunidades para realizar un voluntariado?**

- ¿Las oportunidades son accesibles?
- ¿Existe una variedad de oportunidades?

Yo no encuentro mucha información, de echo me gustaría participar como voluntaria con personas mayores y no sabría dónde dirigirme si no es a la Cruz Roja, por lo que no sé si las oportunidades son accesibles o existe variedad porque no tengo información de ello.

**Cuénteme sobre su participación en el trabajo remunerado, si está trabajando actualmente o está buscando trabajo remunerado.**

No, yo trabajé como auxiliar de enfermería muchos años, ya estoy jubilada.

**Ofertas sobre trabajo remunerado, si usted está trabajando o está buscando un empleo:**

- ¿Hay ofertas adaptadas a las capacidades de las personas mayores?
- ¿Hay ofertas adaptadas a las preferencias/necesidades de las personas mayores?

Siempre ha estado muy difícil pero ahora sí que hay más oportunidades, a lo mejor de 100 hay 20 puestos, cosa que antes no había. Por lo que se tiene más en cuenta, aunque tampoco sé mucho del tema.

**Cuénteme sobre su participación en temas y actividades de su entorno, como en asociaciones o consejos municipales, etc.**

No suelo participar. Solo participé como voluntaria en la Cruz Roja un tiempo.

**¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

Que se ofrezca más información en el Ayuntamiento o Juntas de Distrito de voluntariados diferentes o se promueva el voluntariado.

## **Tema 8. SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD.**

Queremos conocer más sobre el sistema de salud y de los servicios sociales públicos de su entorno que ofrecen apoyo a las personas mayores que viven en su casa.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

**¿Cuál es su experiencia sobre la capacidad de respuesta de los servicios comunitarios a las necesidades de las personas mayores?**

El hospital por ejemplo está bien pero aún falta más personal, porque no tienen tiempo de quedarse con los pacientes y charlar o asearles, ya ese tiempo no existe.

Oigo que en el centro de especialidades atienden bien, aunque yo apenas voy allí.

O sea que no hay mucha capacidad de respuesta, ya que, aunque nos tratan bien no nos dedican el tiempo suficiente.

Respecto a los servicios sociales a mí me ha ido muy bien, me han ofrecido apoyo para poder permanecer en casa.

Sin embargo, no creo que cubran las necesidades porque hay más demanda de personas mayores que trabajadores que puedan estar con ellos.

**¿Los servicios públicos son accesibles? ¿Cómo es la capacidad de respuesta de los servicios antes las necesidades individuales?**

Yo nunca he tenido problemas de accesibilidad, hay gente que dice que tardan, sobre todo en la Comunidad de Madrid, pero de Alcalá de Henares, aunque no suelen dar una respuesta rápida, mejor que en otros sitios.

**¿Alguna propuesta de mejora que quiera hacer?**

Más centros de días, para que tú puedas elegir dónde acudir y que así te puedan atender más rápido.

## **PREGUNTA DE RECAPITULACIÓN**

Antes de terminar, ¿existen otros temas, que no se han planteado y que deseen comentar?

No nada, podría decir que me gustaría ver más mayores paseando por Alcalá, pero en realidad sí que están esos mayores.

Creo que Alcalá cuida de sus mayores y es un buen sitio para nosotros.

## **Mesa Técnica Municipal para el Proyecto de adhesión de la Ciudad de Alcalá de Henares a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores**

Informe acerca de la recogida de acciones realizadas al menos en los dos últimos años por las distintas áreas de trabajo representadas en la Mesa Técnica Municipal para el Proyecto de adhesión de la Ciudad de Alcalá de Henares a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, compuesta por representantes designados desde las siguientes áreas municipales o Concejalías:

Un representante del Área de Salud

Un representante de la Concejalía de Medio Ambiente y Movilidad

Un representante de la Concejalía de Cultura y Festejos

Un representante del área de Urbanismo

Un representante de Área de Consumo

Un representante de la Concejalía de Participación Ciudadana

Un representante del Área de Infraestructura y Vivienda

Un representante del Área de Obras y Servicios

Un representante de la Concejalía de Igualdad

Un representante de la Concejalía de Educación

Un representante del Observatorio Sociodemográfico

Coordinación de la mesa: Concejalía de Mayores

Observaciones: por motivos ajenos a la mesa, no se ha podido contar con la presencia de las siguientes áreas designadas:

Seguridad Ciudadana

Empleo

Comercio

Deportes

### **SENTIDO DE LA MESA TÉCNICA**

Con el fin de aportar al diagnóstico, la situación actual sobre la amigabilidad de la Ciudad de Alcalá de Henares con las personas mayores se convoca a los técnicos designados por sus Concejalías para recoger información relativa a las acciones llevadas a cabo y aportar al diagnóstico una valoración previa de la experiencia municipal, buscando obtener una fotografía que refleje la atención que nuestro Ayuntamiento ha realizado en los últimos años (al menos dos) en aras de conseguir un mayor bienestar de

las persona de mayor edad y en qué medida repercuten las iniciativas municipales en este grupo de población.

Esta síntesis de acciones se corresponde con los datos recogidos durante la primera y segunda sesión celebrada los días 11 de diciembre de 2018 y 13 de febrero de 2019, en la que se pidió por parte de la coordinadora de la mesa se expusieran en archivo compartido en carpeta común de la red informática municipal, las acciones que desde cada Área de trabajo o Concejalía se habían realizado y se entendieran amigables con las personas mayores en cada una de las temáticas de debate propuestas por la Organización Mundial de la Salud para la ejecución de este proyecto.

Debido a que las 8 áreas temáticas que propone la OMS, requiere un debate transversal entre diferentes disciplinas ya que muchas de ellas son compartidas en cuanto a las finalidades de trabajo se refiere por varias Área o Concejalía y no solo o exclusivas de una de ellas, se exponen a continuación una batería de acciones por cada una de las 8 áreas temáticas, que o bien tienen como finalidad cumplir con el objetivo principal de su propio Área, o bien repercuten indirectamente sobre el colectivo de mayores sin que se haya pretendido conseguir como única o específica finalidad de la acciones de dichas Concejalías.

De esta manera encontraremos acciones emprendidas, como por ejemplo acciones del área de medio ambiente que no están todas ellas dirigidas exclusivamente a las personas mayores pero dónde la realidad demuestra que las personas mayores son un colectivo cuyo grado de participación en las acciones es cuanto menos llamativa; motivo por el cual entendemos que ha sido amigable con la edad, ya que cumple con un doble objetivo: llevar a cabo el plan medioambiental y formar e incluir a las persona mayores por su disponibilidad e interés en la misma. Semejante circunstancia nos encontramos en otras áreas de trabajo como ocurre en el área de Salud y Educación, entre otras.

Hay que destacar que el colectivo de mayores en la Ciudad de Alcalá de Henares se interesa y da sentido a la participación cultural, formativa, festiva, porque no hay lugar dónde se desarrolle una acción que no esté representado el colectivo de personas mayores con su presencia.

## **SÍNTESIS DE ACCIONES AMIGABLES CON LAS PERSONA MAYORES**

### **TEMÁTICA 1.- Espacios al Aire Libre y Edificios**

Objetivos que se han buscado a lo largo de los últimos años en las acciones municipales:

- Aumentar el conocimiento cultural a través del ocio dentro y fuera de espacios municipales
- Aumentar el grado de bienestar y salud de las personas mayores a través de la actividad física dentro y fuera de los espacios municipales, lo que incluye los espacios al aire libre.
- Favorecer el acceso peatonal en los Edificios Municipales, acceso al edificio, señalización y facilitación del estacionamiento (Centros Cívicos, Centros de Mayores, Centros de Servicios Sociales etc)
- Aumentar el grado de bienestar y salud a través de la utilización de elementos deportivos al aire libre.



- Fomentar el interés y el respeto por nuestro entorno, conocer y valorar la Ciudad en la que se vive
- Formar y sensibilizar en materia de educación ambiental.
- Formar y sensibilizar en relación a la tenencia responsable de animales domésticos
- Sensibilizar en materia de igualdad.

En general tras las acciones de las distintas áreas municipales encontramos finalidades comunes ya que los objetivos a alcanzar encuentran su sentido en el desarrollo y crecimiento de las personas a través de la salud, la educación, la cultura, el conocimiento y respeto por el medio ambiente sin perder de vista el ocio y disfrute como premisa transversal y compartida.

Estos objetivos se alcanzan a través de la realización de diversas actividades que se planifican a lo largo de año. En el siguiente cuadro encontramos las acciones concretas realizadas por las distintas Concejalías en cuanto a espacios al aire libre se refiere.

## Espacios al aire libre

AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ESPACIOS AL AIRE LIBRE	
CONCEJALIA DE MAYORES	Acción 1	Excursiones para Mayores
	Acción 2	Senderismo para Mayores
	Acción 3	Mejora en la accesibilidad de los centros de edificación antigua
CONCEJALIA ACCION SOCIAL	Acción 1	Disposición de los edificios de SS.SS correctamente señalizados y accesibles para mayores
	Acción 2	Habilitación de aparcamiento para personas con movilidad reducida frente al edificio
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN	Acción 1	Excursiones y visitas culturales a ciudades y zonas naturales (EMA)
	Acción 2	Visitas a lugares de interés de Alcalá de Henares para conocer su historia y su valor (EMA) colabora
	Acción 3	Participación en el Seminario "Alcalá, mosaico de culturas" (EMA) Colabora Concejalía de Turismo
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	Acción 1	Ruta Flora y Fauna, Ruta Cerros, Rutas Cardiosaludables)
	Acción 2	Jornadas de Solidaridad Animal
	Acción 3	Creación y mantenimiento de dotaciones deportivas en espacios al aire libre
	Acción 4	Programa de voluntariado ambiental
ACTOS CONCEJALÍA IGUALDAD	Acción 1	Visitas guiadas "La mujer en la historia de Alcalá" (Colaboración con Turismo)
	Acción 2	Comemoración día de la mujer y contra la violencia de género (Milla, Juegos)
	Acción 3	Campaña Ferias Alcalá Libre de Agresiones Sexuales
	Acción 4	Paseo "Ni una más" Recinto Ferial

## Edificios

AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	EDIFICIOS	
CONCEJALÍA DE MAYORES	acción 1	Desarrollo de actividades socioculturales en 8 centros de mayores: baile, pintura, informática etc...
	acción 2	Mantenimiento y adecuación de Centros Municipales de Mayores
	acción 3	Mantenimiento del Servicio Bar-Cafetería en Centros de Mayores
	acción 4	Mantenimiento del Servicio de Peluquería en Centros de Mayores
	Acción 5	Reposición y modernización en el mobiliario de los centros
CONCEJALIA DE ACCION SOCIAL	Acción 1	Acondicionamiento con rampas de acceso y pasamanos en escaleras. Ascensor de subida al edificio
	Acción 2	Adaptación de los baños de los centros para personas con movilidad reducida
	Acción 3	Disposición de salas de espera con asientos suficientes y espacios accesibles sin barreras arquitectónicas en todos los centros
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	acción 1	Actividades de educación ambiental en Centros Municipales de Mayores y Asociaciones del Municipio, según demanda.
	acción 2	Voluntariado ambiental en aula de naturaleza los Cerros
CONCEJALÍA IGUALDAD	Acción 1	Acondicionamiento con rampas de acceso CENTRO DE FORMACIÓN de la MUJER

## TEMÁTICA 2.-Transporte

En cuanto al transporte se ha trabajado en la consecución de objetivos que los técnicos municipales entienden como amigables con las persona mayores. Algunos de ellos son:

- Abaratar el coste del transporte urbano e interurbano a las personas mayores con pensiones limitadas, nivelando así las posibilidades de acceso a todos los servicios.
- Posibilitar la asistencia a las actividades socioculturales fuera de los centros de mayores (excursiones y salidas), a través de transporte privado con rutas específicas que permite trasladarse en grupo en los mismos horarios y compartiendo la convivencia.
- Resolver las incidencias en el desarrollo de los servicios dirigidos a las persona mayores
- Facilitar el desplazamiento particular a través de Taxis adaptados para toda la ciudadanía, atendiendo así a las necesidades de movilidad personal.
- Optimización de tiempos y recorridos de la red de autobuses urbanos
- Posibilitar la participación en la mesa de movilidad de la Ciudad.

Para la consecución de estos objetivos se han llevado a cabo las siguientes acciones concretas desde las siguientes Concejalías:

TRANSPORTE		
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA	
CONCEJALIA DE MAYORES	Acción 1	SUBVENCIÓN DEL COSTE MENSUAL DEL TRANSPORTE EN 4 EUROS
	Acción 2	TRASLADO GRATUITO EN ACCIONES SOCIOCULTURALES
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	Acción 1	TAXIS ADAPTADOS
	Acción 2	REESTRUCTURACIÓN LÍNEAS DE AUTOBUSES URBANOS
	Acción 3	MESA DE MOVILIDAD

## TEMATICA 3.- Vivienda

En los aspectos relacionados con la vivienda, es de señalar que solo una de las Concejalías puede aportar datos al diagnóstico.

La vivienda es uno de los aspectos que en cuanto al colectivo de mayores se refiere ha recibido una atención muy específica y poco transversal ya que las acciones amigables en materia de vivienda han sido específicamente tratadas desde la Concejalía de Acción Social que ha buscado en los últimos años conseguir los siguientes objetivos:

- Prevenir y apoyar situaciones de vulnerabilidad social producidas por falta de autonomía personal
- Apoyar situaciones de riesgo social por carencias económicas
- Garantizar el mantenimiento de las personas mayores en su medio habitual
- Compensar situaciones de dificultad sobrevenidas

Para la consecución de estos objetivos, la Concejalía de Acción Social, desde el área de Servicios Sociales ha realizado las siguientes acciones concretas:

VIVIENDA		
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA	
CONCEJALIA DE ACCION SOCIAL	Acción 1	Evaluación de condiciones del entorno (barreras arquitectónicas) en el domicilio y el entorno comunitario
	Acción 2	Tramitación de prestaciones económicas y/ subvenciones para adaptaciones en el hogar y ayudas técnicas
	Acción 3	Tramitaciones económicas para apoyo en deudas de suministros y acceso a alquiler de vivienda
	Acción 4	Acceso a préstamos de ayudas técnicas a través de la prestación de Ayuda a Domicilio

## TEMÁTICA 4.- Participación Social

La participación de las personas mayores en la sociedad alcalaína es de vital importancia. Es un fenómeno social que está implícita en cada movimiento que se genera en la Ciudad, ya sea festivo, cultural, formativo o de cualquier otra clase. Como anunciábamos al inicio de este informe la persona mayor participan sin exclusiones. No hay edad que impida introducirse en las actividades, eventos y celebraciones destinadas a la población general. Además, la persona mayor cuenta con una programación propia diseñada a sus gustos e intereses. Por eso encontramos entre los objetivos municipales que se han buscado alcanzar, varias Concejalía que entienden una estrecha relación entre las acciones que presentan a la ciudadanía y la población de mayor edad que se hace presente.

Objetivos buscados:

- Fomentar y facilitar la participación de los mayores en la vida comunitaria a través de:
  - Posibilitar la formación y entretenimiento
    - Lucir los resultados de los esfuerzos y logros compartidos
    - Reconocer y empoderar a la persona por el paso de los años
- Favorecer la accesibilidad universal
- Concienciar sobre la igualdad de la mujer
- Evitar el aislamiento personal por motivos de edad

Las Concejalías han logrado estos objetivos a través de la realización de las siguientes acciones concretas:

PARTICIPACIÓN SOCIAL		
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA	
CONCEJALIA DEL MAYOR	acción 1	Actividades de ocio y entretenimiento para mayores en los 8 centros municipales: bailes, pintura, ir
	Acción 2	Actividades Culturales: Conferencias, exposiciones
	Acción 3	Reconocimientos: celebración bodas de oro, celebración de la semana del mayor..
CONCEJALIA DE ACCION SOCIAL	Acción 1	Información y difusión de las actividades y talleres de participación para mayores y sus familiares e
	Acción 2	Realización de actividades y talleres para prevenir el aislamiento social de carácter gratuito
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN	Acción 1	Realización de actividades, charlas, tertulias literarias... (EMA)
	Acción 2	Actividades de concienciación sobre igualdad entre hombre y mujeres y violencia de género (EMA)
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	acción 1	Todas las actividades realizadas en edificios municipales y espacios al aire libre.
	acción 2	Mesa de movilidad
CONCEJALÍA IGUALDAD	Acción 2	Mesa mutilación genital femenina
	Acción 3	Mesa local para la erradicación de la violencia de género

## TEMÁTICA 5.- Respeto e Inclusión Social

Los objetivos que las Concejalías han buscado para alcanzar el respeto y la inclusión social han consistido en:

- Promover el envejecimiento activo en los mayores para prevenir la exclusión social
- Compensar situaciones de desigualdad en el colectivo de mayores

- Mejora la calidad de vida y su permanencia en el medio
- Formar para mejorar la calidad de vida
- Formar y sensibilizar en materia de educación ambiental para aumentar el grado de bienestar y salud a través de la actividad formativa
- Formar y sensibilizar en relación a la tenencia responsable de animales domésticos

Objetivos que se han pretendido alcanzar con el desarrollo de las siguientes acciones concretas:

RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL		
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA	
CONCEJALIA DE ACCION SOCIAL	Acción 1	Realización de actuaciones de acompañamiento en gestiones de la vida diaria
	Acción 2	Ejecución de tareas de atención a usuarios en situación de vulnerabilidad social.
	Acción 3	Implementación de servicios de atención a los mayores. Servicio de Ayuda a domicilio
EDUCACIÓN	Acción 1	Formación en competencias lecto-escritoras para personas analfabetas (Escuela Municipal)
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	Acción 1	Plan de Educación Ambiental. Rutas Guiadas por educador ambiental (Rutas de cigüeñas, ruta flora y fauna, ruta Cerros Alaclá, Rutas cardiosaludables)
	Acción 2	Jornadas de solidaridad animal
	Acción 3	Programa de voluntariado ambiental

## TEMÁTICA 6.- Comunicación e información

Los Técnicos participantes en el diagnóstico comparten la importancia que la comunicación y la información tiene para las personas que viven en Alcalá de Henares. Para conseguir que la información llegue a las personas mayores, son conscientes de la importancia de difundir el mensaje en los sitios adecuados y con la metodología apropiada. Por ello el trabajo compartido entre Concejalías, la transmisión de información es de vital importancia para que esta llegue a todos los centros, edificios, colectivos y lugares donde es esperada. Por este motivo, entre los objetivos fundamentales que se han pretendido alcanzar se encuentran:

- Fomentar la comunicación de los centros con las áreas municipales y otras entidades sociales
- Acercar la información a las personas mayores allí donde se encuentran en mayoría
- Apoyar la gestión a la incorporación a las actividades que se ofertan realizando acciones de cercanía y proximidad y minimizando trámites y traslados.
- Destacar en mayor medida los destinatarios de la actividad. Si es específica para personas mayores, llamar la atención sobre este hecho.

Las acciones municipales concretas que están ayudando a conseguir estos objetivos son las siguientes:

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN		
ÁREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA	
CONCEJALIA DE MAYORES	acción 1	Incorporación de nuevas tecnologías en los Centros: Internet y correo electrónico
	acción 2	Divulgación de material publicitario impreso con programación trimestral de actividades
	acción 3	Información y asesoramiento presencial a la persona mayor sobre actividades y gestión
CONCEJALÍA DE SALUD	acción 1	Divulgación del programa de envejecimiento activo y hojas de inscripción
CONCEJALIA DE ACCION SOCIAL	acción 1	Difusión adecuada de la información de forma presencial, telemática, telefónica e impresa a través de los profesionales
EDUCACIÓN	acción 1	Difusión e información de talleres, actividades realizadas en la Ciudad (Escuela Municipal de Adultos)
CONCEJALIA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	acción 1	Difusión del plan de educación ambiental por correo y redes sociales
	acción 2	Información y asesoramiento sobre actividades de la Concejalía
CONCEJALÍA DE IGUALDAD	acción 1	Información y asesoramiento sobre las actividades de la Concejalía
	acción 2	Difusión de actividades enmarcadas en plan estratégico
ÁREA DE BIBLIOTECAS	acción 1	Incorporación en la biblioteca pública municipal del método de lectura fácil

## Temática 7.- Trabajo y Participación Ciudadana

### Trabajo

Los técnicos municipales participantes en la mesa no se sienten identificados en esta materia ya que las aportaciones realizadas encuentran sentido en el campo del voluntariado social más que en el empleo remunerado. No se tienen datos acerca de los intereses que el acceso al empleo genera entre el colectivo mayor de 60 años. Sin embargo, es a partir de la jubilación real y efectiva, ya sea anticipada o reglada por la edad, cuando se aprecia un gran interés por el voluntariado y el ejercicio de acciones altruistas hacia los demás grupos sociales (mayores, niños, jóvenes, mujer).

Tanto es así que las Concejalías incorporan estas demandas facilitando cauces e instrumentos para el ejercicio de estos intereses.

Los objetivos que se han querido alcanzar en este campo han sido:

- Posibilitar la expansión de capacidades generando el beneficio mutuo
- Sensibilizar en materia de educación ambiental y aumentar el grado de bienestar y salud.

Y las acciones llevadas a cabo son:

TRABAJO		
ÁREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA	
CONCEJALÍA DE MAYORES	Acción 1	GENERAR TRABAJO NO REMUNERADO: VOLUNTARIADO ENTRE MAYORES
AMBIENTE Y MOVILIDAD	Acción 1	PROGRAMA DE VOLUNTARIADO AMBIENTAL

### Participación Ciudadana

Muchas son las acciones que han quedado identificadas con la participación ciudadana, ya que los técnicos entienden que la participación ciudadana es la base de las actividades y programaciones municipales. Sin embargo, es común confundir la participación social con la participación ciudadana que exige un compromiso con las necesidades del bien común de la ciudad y una acción activista sobre los intereses comunitarios o de utilidad social. La participación ciudadana va más allá de participar en las actividades formativas, de ocio o entretenimiento.

Los objetivos municipales que se han buscado en la programación de sus acciones que incluyen a las personas mayores, han sido:

- Sensibilizar a las personas mayores con las necesidades de la Ciudad y motivar su participación en el análisis de debilidades y fortalezas.

- Formar en el desarrollo personal y educación para la participación en la vida comunitaria.
- Fomentar la participación de las mujeres diseñando espacios de reflexión crítica para promover el empoderamiento y la igualdad del colectivo de mujeres mayores
- Reivindicar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el colectivo de personas mayores
- Apoyar en la gestión, formación y dinamización de las asociaciones de personas mayores.
- Acercar a las personas a los nuevos cauces de participación: Juntas de Distrito, Comisiones de Trabajo, Plenos Municipales.
- Incluir a las personas mayores en los procesos participativos: fiestas del barrio, remodelación parques, reutilización de espacios municipales
- Servir de canalizadores en la difusión de información entre entidades sociales incluyendo que incluyen a las personas mayores.
- Aprovechar el conocimiento de las personas mayores de la Ciudad para ponerlo al servicio de la ciudadanía realizar (Transector, Aprendizaje y Servicios, Intergeneracional)
- Incluir la opinión de las personas mayores en los distintos procesos participativos realizados en la Ciudad: Plan General de Ordenación Urbana del Municipio, Reglamento de Participación Ciudadana, remodelación espacios públicos.

Para conseguir los objetivos descritos, las Concejalía exponen que han realizado las siguientes acciones concretas:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA
CONCEJALIA DEL MAYOR	1 Proyecto Aprendizaje y Servicios: Proyecto compartido con la Concejalía de Participación Ciudadana (Reunir y dinamizar)
	2 Actividad Intergeneracional: acción compartida con el Área de Infancia y Juventud (Reunir y dinamizar)
	3 Campaña de Reciclaje: acción compartida con el Área de Medio Ambiente (Motivar y convocar)
	4 Campaña de Salud: acción compartida con el Área de Salud (motivar y reunir)
CONCEJALIA DE ACCION SOCIAL	1 Acompañamiento a los usuarios en la asistencia a actividades en su entorno comunitario
	2 Realización de talleres, charlas y actividades de ocio
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN	1 Actividades dirigidas a la participación en distintos ámbitos de nuestro entorno (EMA)
	2 Talleres de memoria, relajación, inglés, informática, autoestima... (EMA)
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	1 Mesa de Movilidad
	Campaña de Educación Ambiental (reunir y dinamizar)
CONCEJALIA IGUALDAD	1 Talleres de Igualdad
	2 Jornadas de sensibilización días conmemorativos
	3 Fomento y actividades tejido asociativo femenino
	4 Aplicación del principio de igualdad de trato y oportunidades en todas las actuaciones que se llevan a cabo en materia
CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1 Participación Fiestas de los Distritos
	2 Bolsa de Iniciativas
	3 Difusión de iniciativas
	4 Transectos
	5 Revisión PGOU
	6 Participación en la remodelación del parque Juan de Austria
	7 Participación en la creación del nuevo Reglamento de Participación Ciudadana

## TEMATICA 8.- Servicios Sociales y Salud

### Servicios Sociales

Los objetivos que se buscan en el campo de los servicios sociales desde el conjunto de las áreas municipales:

- Reforzar el ámbito relacional-familiar evitando el aislamiento social y minimizando las situaciones de riesgo.
- Dar a conocer los derechos legales de las personas mayores
- Favorecer el acercamiento y la colaboración con las entidades sociales

- Informar y gestionar los recursos específicos para personas mayores (SAAD)
- Informar y sensibilizar en materia de educación ambiental
- Aplicar los criterios de transversalidad de género

Las acciones concretas llevadas a cabo para la consecución de estos objetivos por parte de cada área de trabajo son:

SERVICIOS SOCIALES		
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA	
CONCEJALIA DE ACCION SOCIAL	acción 1	Atención a los mayores y a sus familias mediante el diseño de proyectos de intervención
	acción 2	Evaluación de condiciones del entorno (barreras arquitectónicas) en el domicilio y el entorno comu
	acción 3	Asesoramiento y apoyo en procedimientos legales más comunes (incapacitaciones, tutelas, curatela
	acción 4	Desarrollo de actividades grupales y comunitarias
	acción 5	Desarrollo del trabajo en red en espacios de participación y colaboración institucional
	acción 6	Asesoramiento y apoyo en el acceso al Sistema Nacional de la Dependencia
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	acción 1	Desarrollo de actividades del plan de educación ambiental en centros de mayores, asociaciones, etc
	acción 2	Inclusión en el programa de voluntariado ambiental
CONCEJALÍA IGUALDAD	acción 1	Aplicación del principio de igualdad de trato y oportunidades en las acciones realizadas en materia de

## Salud

Objetivos buscados en el ámbito de la salud

- Fomentar la salud mental y el disfrute psicofísico
- Formar y sensibilizar en materia de educación ambiental, aumentando el grado de bienestar.
- Aumentar el grado de bienestar y salud física con la utilización de elementos de deportivos.

Las acciones concretas

SALUD	
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA
CONCEJALÍA DE MAYORES	Acción 1 VACACIONES EN EL MAR
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	Acción 1 PLAN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL. RUTAS GUIADAS POR EDUCADOR AMBIENTAL (RUTA DE CIGÜEÑAS, RUTA FLORA Y FAUNA, RUTAS CERROS, RUTAS CARDIOSALUDABLES)
	Acción 2 CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE DOTACIONES DEPORTIVAS
	Acción 3 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO AMBIENTAL

## Otros

Otras acciones que los técnicos municipales reconocen como amigables con las personas mayores y que no han sido recogidas con anterioridad ya que no se han identificado como parte de ninguna de las 8 temáticas elegidas por la Organización Mundial de la Salud, han sido:

OTROS	
AREA DE TRABAJO O CONCEJALÍA	ACCIONES REALIZADAS EN ESTA TEMÁTICA
CONCEJALÍA DEL MAYOR	acción 1 CELEBRACIÓN DE FIESTAS Y ANIVERSARIOS: COMIDAS Y RECONOCIMIENTOS
	acción 2 CELEBRACIÓN CULTURAL SEMANA DEL MAYOR
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	acción 1 SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE
	acción 2 SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD
	acción 3 JORNADAS DE BIODIVERSIDAD PAISAJE Y TERRITORIO
CONCEJALÍA IGUALDAD	Acción 1 SERVICIO ASESORAMIENTO GENERAL
	Acción 2 SERVICIO ASESORIA JURÍDICA
	Acción 3 SERVICIO ASESORIA PSICOLÓGICA
	Acción 4 SERVICIO PUNTO MUNICIPAL DE OBSERVATORIO REGIONAL VIOLENCIA GÉNERO (Mujeres mayores de 60 años)

### Valoración del grado de amigabilidad de la acción

A continuación, se recoge la suma de la valoración realizada por los técnicos participantes en cuanto a la valoración del grado de amigabilidad de cada una de las acciones reflejadas. Se puntuó del 1 al 5 cada acción detallada en las tablas anteriores obteniendo un promedio de puntuación final de 4,78 puntos respecto al total de las valoraciones indicadas, lo que indica un alto grado de amigabilidad de las acciones con las personas mayores de Alcalá de Henares.

### Puntuación promedio obtenida por temáticas

VALORACIÓN DEL GRADO DE AMIGABILIDAD DE LAS ACCIONES		
TEMÁTICA	RECuento PUNTOS ACCIONES	PROMEDIO Puntuación
Espacios al aire libre	12	4,91
Edificios	10	5
Transporte	6	4,83
Vivienda	4	5
Participación Social	7	4,5
Respeto e Inclusión Social	7	4,8
Comunicación Información	8	5
Trabajo	2	5
Servicios Sociales	8	5
Salud	11	5
Participación	11	4
Otros	9	4,33
<b>Total promedio de valoración todas las temáticas</b>		<b>4,78</b>



### MÁS PROTECCIÓN PARA LAS PERSONAS MAYORES COMO CONSUMIDORES

Las personas mayores son uno de los grupos más numerosos de consumidores en Alcalá de Henares.

Aunque no todos los mayores están condicionados por la edad, en muchas ocasiones, su estado de salud, el desfase generacional o el nivel sociocultural, influyen en su capacidad para desenvolverse como consumidores. Unas condiciones que hacen que se puedan encontrar en una situación de inferioridad respecto al consumidor medio.

A menudo, las personas mayores son víctimas de engaños y abusos, por ejemplo, en la contratación de servicios generales, en asuntos financieros o en cuestiones relacionadas con su salud. Casos como el del fraude de las preferentes o el de Afinsa Forum Filatélico son sólo algunos ejemplos, pero existen otros muchos que, aunque menos mediáticos, son igualmente frecuentes y perjudican gravemente a nuestros mayores.

Se considera necesario que los mayores, en su faceta de consumidores, tengan una especial protección que contrarreste la situación de inferioridad en la que se puedan encontrar.

Para garantizar sus derechos como consumidores, se considera necesario:

- Que se establezcan requisitos adicionales de información cuando los mayores sean los destinatarios de bienes y servicios.
- Que se amplíe el tamaño mínimo de la letra en el etiquetado de los productos al menos a 3 mm.
- Que se consideren como sanciones graves los abusos contra los consumidores vulnerables, incluyendo a las personas mayores.
- Que se aumente la protección de los mayores en la contratación financiera, de forma que se prohíba el ofrecimiento de determinados productos no acordes con sus intereses.
- Que se obligue a las empresas a ofrecer un servicio de atención al cliente en condiciones adecuadas a las necesidades específicas de los mayores.

- Que se regule la publicidad de los servicios y productos de salud destinados a mayores para evitar engaños y situaciones de abuso contra los mismos.
- Que se impidan todas las situaciones en las que se produzca discriminación por edad en materia de consumo.

Adelanto importante ha sido prohibir a las comercializadoras eléctricas, y también a las de gas canalizado, realizar acciones de publicidad o contratación de sus productos a través de visitas domiciliarias (el denominado sistema 'puerta a puerta'). Salvo que la visita sea solicitada expresamente por el consumidor. No obstante, continúa esta forma de venta en otros sectores para diferentes productos y servicios. La OMIC atiende decenas de consultas y reclamaciones sobre esta forma de venta. Entre algunas de las recomendaciones y consejos que se facilitan a las personas mayores, se encuentran el de no abrir la puerta de casa y no facilitar datos personales, así como tener cuidado con las ventas realizadas en excursiones. Además, en el caso de que se haya firmado un contrato en este tipo de compraventa, se les informa sobre la posibilidad de volverse atrás en 14 días sin coste alguno, gracias al derecho de desistimiento.

Es elevado el número de personas mayores que utilizan los servicios de la OMIC del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, tanto para consultas como para reclamaciones. Alrededor del 15% de los usuarios del servicio es mayor de 65 años. Se les intenta dar una atención más personalizada, informando de forma más comprensible y ayudándoles a hacer los escritos de reclamación.

## NOTA DE PRENSA

### Alcalá se prepara para ser Ciudad Amigable con las Personas Mayores

17 diciembre 2019



### Alcalá de Henares prepara sus propuestas como Ciudad Amigable con las Personas Mayores buscando mejorar el bienestar de los mayores de 60 años.

El concejal de Mayores, Carlos García, ha mantenido un encuentro con las personas mayores y los profesionales que han participado en los grupos de debate para la opinión y recogida de propuestas de mejora dentro del proyecto de adhesión de Alcalá de Henares a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

De esta manera, los datos recogidos podrán dar lugar a la elaboración de un plan de acción dirigido a mejorar el bienestar de las personas mayores de 60 años del municipio.

Las propuestas para favorecer el envejecimiento activo de la población mayor alcaláína tratan 8 aspectos diferentes: espacios al aire libre y edificios, transporte, vivienda, participación social, inclusión social, comunicación, participación ciudadana y servicios sociales y de la salud.

La Red Mundial de Ciudades Saludables con las Personas Mayores es un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) dirigido a ciudades y comunidades con la finalidad de promover la creación de entornos y servicios que faciliten un envejecimiento activo y saludable.

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares aprobó en el Pleno de junio de 2016 la adhesión a la citada Red. Con los datos que se han obtenido durante el año 2019 se procederá a elaborar un plan de acción.

