

**Diagnóstico:
La Laguna,
ciudad amigable
con las personas
mayores**

Fecha de ejecución

Enero 2019-Marzo 2020

Equipo que elabora el proyecto

Centro de Estudios de Desigualdad Social y Gobernanza (CEDESOG)
Universidad de La Laguna
Asociación de Investigación Acción Social Siendo

Equipo de elaboración de este documento

Coordinación

Marta García Ruiz
Gustavo Marrero Díaz
Estrella Monterrey Viña

Redacción y diseño metodológico

Estrella Monterrey Viña
Cristian Santana Ferrer
Yurena González González

Equipo de trabajo de campo

Estrella Monterrey Viña
Sonia Luis Hernández
Noemí López Pérez
Alejandro Rodríguez País
Marta Ravelo Mora
Irene Monterrey Viña
Silvia Navarro
María Estefanía De La Rosa Morales
María de la Candelaria Mesa Martín
Beatriz González Díaz

Colaboradoras (Grupo de Investigación “Envejecimiento” CEDESOC)

Miriam Álvarez Lorenzo
Sara García Cuesta
Rosa Elena Rapp Luz
Guacimara Rodríguez Suárez
Benjamín Vega Peñate

Colaboradoras (Unidad de Mayores Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna)

Raquel Montesdeoca Díaz
Cristo Moreno San Fiel
Mónica Martín Zarza
Rosa María Martín Hernández

Maquetación y diseño de mapas

Carlos Hernández

Índice

1. El porqué de este documento

2. Cómo se hizo este documento

3. La Laguna en cifras

4. Temas de investigación

4.1. Espacios al aire libre y edificios

4.2. Transporte

4.3. Vivienda

4.4. Participación social

4.5. Respeto e inclusión social

4.6. Participación cívica y empleo

4.7. Comunicación e información

4.8. Servicios de apoyo comunitario y de salud

5. Fuentes

6. Anexos

1

**El porqué
de este
documento**

En las sociedades occidentales el número de personas de sesenta años en adelante va en ascenso. Los avances tecnológicos, la mejora de la salud y la sanidad han contribuido al bienestar y a la mejora de la calidad de vida haciendo que cada vez vivamos más años, es decir, aumentando nuestra esperanza de vida. Esto, junto al descenso en el número de nacimientos y los cambios en las políticas migratorias, nos lleva a tener una estructura poblacional con un amplio número de personas que sobreviven hasta edades muy avanzadas.

Que vivamos más años y, por tanto, que aumente el número de personas mayores es un logro social que plantea desafíos en la gestión pública y privada de los recursos y servicios de las ciudades. Desafíos a los que también debe enfrentarse Canarias, territorio que hasta hace poco tiempo presentaba la población más joven del Estado, y ahora observa como aumenta su población mayor a un ritmo cada vez más acelerado.

En el municipio de La Laguna, según datos recogidos en el Padrón Municipal, el porcentaje de personas mayores de 65 años en adelante se incrementó en la última década (2010-2020) en 3,62 puntos, pasando de 13,18 por ciento a 16,8 por ciento.

Con el objetivo de crear entornos y servicios que promuevan el envejecimiento activo y saludable, la Organización Mundial de La Salud crea la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. Red a la que el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna solicitó adherirse en el año 2017, a través del IMSERSO, que es quién coordina esta red en el Estado español.

La Red basa su marco conceptual de acción con las personas mayores en el envejecimiento activo, definido como el “proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen¹”. Es decir, “una ciudad amigable con la edad adapta sus estructuras y servicios para que sean accesibles e incluyan a las personas mayores con diversas necesidades y capacidades²”.

De esta manera se puede decir que una ciudad es amigable con las personas mayores cuando:

Reconoce su diversidad.

Protege a las personas más vulnerables.

Promueve su inclusión y contribución en la vida comunitaria.

¹World Health Organization (2002). *Active ageing: a policy framework*. Geneva.

²Organización Mundial de la Salud (2007). *Ciudades globales amigables con los mayores: una guía*. Ginebra.

Respetar sus decisiones y elecciones de estilo de vida.
Anticipar y responder con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

Además, la Organización Mundial de la Salud establece una serie de factores que determinan el envejecimiento activo. Estos son:

Factores económicos
Servicios de salud y sociales
Factores comportamentales
Personales
Ambientales y externos
Sociales

A su vez, todos estos factores están mediados por la cultura, el género, y las diferencias de edad entre las personas mayores.

Las ciudades y comunidades que pertenecen a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas mayores deben seguir unas recomendaciones metodológicas definidas en el Protocolo de Vancouver donde la participación de las personas mayores en todo el proceso es un requisito ineludible. Entre estas recomendaciones se incluye la elaboración de un diagnóstico y un plan de acción.

Este diagnóstico, elaborado entre noviembre de 2018 y marzo de 2020, tiene como objetivo conocer la amigabilidad de La Laguna con las personas mayores, partiendo de sus percepciones sobre la ciudad, así como de las del personal técnico y familias cuidadoras. Para la elaboración de este diagnóstico también se han tenido en cuenta los datos e informes disponibles para completar la información aportada.

2

Cómo se elaboró este documento

2.1. El punto de partida

En el planteamiento metodológico de este documento se han seguido las pautas establecidas por la Organización Mundial de la Salud a través del Protocolo de Vancouver, donde la participación de las personas mayores es el eje principal en la identificación de las ventajas, desventajas y propuestas de mejora de la ciudad.

Dicho protocolo establece ocho áreas temáticas o grandes categorías de análisis sobre las que estructurar el diagnóstico-investigación. Estas áreas son:

Figura 1

Áreas de investigación en las que se estructura el diagnóstico



Fuente: OMS(2007): Ciudades Globales Amigables con los Mayores. Una Guía. https://www.who.int/ageing/age_friendly_cities_material/en/.

Para el desarrollo de las técnicas de análisis (las entrevistas semi-estructuradas, los cuestionarios a pie de calle y a domicilio y los grupos focales), y con el objetivo de facilitar la recogida de la información, hacerla más comprensible, así como adaptarnos al lugar, se reestructuraron las áreas de investigación en:

Tabla 1

Estructura de las áreas de investigación en las que se recoge la información en los grupos focales

Espacios al aire libre y edificios	Aceras, iluminación, zonas verdes, zonas de paseo, acceso a aseos, zonas de descanso, zonas de encuentro, ruido, seguridad ciudadana, seguridad física (coches, bici...) limpieza, alumbrado, protección frente al sol/lluvia/viento..., accesibilidad de los edificios (públicos y privados).
Transporte	Conducir (señalización, tráfico, iluminación...), aparcar (precios, zonas reservadas, cantidad...), transporte público (cantidad, precios, idoneidad de las paradas, información, acceso, frecuencia, marquesinas...).
Vivienda	Accesibilidad y adaptabilidad de las viviendas (exteriores e interiores).
Participación social	Oferta de formación, cultura, ocio, ejercicio físico (precios, cantidad, frecuencia, accesibilidad, horario, interés, información).
Respeto e inclusión	Soledad, aislamiento, maltrato, relaciones sociales, discriminación, imagen social, sensibilización ciudadana.
Trabajo y participación ciudadana	Empleo, participación en asociaciones, participación en política, participación en voluntariado.
Comunicación e información	Lenguaje utilizado, barreras tecnológicas, adecuación de los medios/canales por los que se difunde la información, cantidad de información de interés, formato de las publicaciones (tamaño, letra, colores).
Salud	Recursos y servicios sanitarios, calidad de la atención, acceso a medicamentos, salud subjetiva (autopercepción de la salud).
Recursos específicos y servicios	Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, residencias, centros de día (plazas ofertadas, calidad, accesibilidad), calidad de la atención (rapidez, adecuación), ubicación. Servicios públicos, servicios privados.
Seguridad económica	Ingresos, ayudas económicas.

Fuente: Elaboración propia a partir de OMS(2007): Ciudades Globales Amigables con los Mayores. Una Guía. https://www.who.int/ageing/age_friendly_cities_material/en/.

A pesar de que el trabajo de campo se realiza con las categorías definidas en la tabla anterior, en la estructura y títulos de las áreas de investigación que se definen en este diagnóstico, se mantienen los mismos enunciados que se plantean en la figura 1.

2.2. El cronograma

Desde el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna se inician los trámites para el desarrollo del proyecto: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores a partir del año 2017. El equipo investigador que realiza este diagnóstico comienza a ejecutar las actuaciones a partir de noviembre de 2018 y las finaliza en marzo de 2020, con una pausa del proyecto durante los meses de junio, julio y agosto por razones ajenas al equipo investigador, lo que suma un total de 14 meses.

A continuación, se añaden las fases y actuaciones que se han realizado en un total de catorce meses.

Tabla 2
Cronograma

ACTUACIONES	MES													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Fase 1: Diseño metodológico y análisis documental.	■	■	■	■	■	■								
1.1. Revisión y análisis documental.	■	■	■	■	■									
1.2. Solicitud de información (planes, programas, listados de personas clave, indicadores, etc.) y análisis de indicadores cuantitativos.	■	■	■	■	■									
1.3. Diseño de entrevistas, cuestionario y grupos focales.		■	■											
1.4. Identificación de personas a entrevistar y a participar en los grupos focales.		■	■											
1.5. Realización de la agenda de entrevistas.		■	■											
1.6. Reuniones de coordinación.		■	■											
Fase 2: Trabajo de campo.			■	■	■	■								
2.1. Identificación de grupos focales y agenda.			■											
2.2. Realización y volcado de cuestionario.					■	■								
2.3. Realización y transcripción de entrevistas.				■	■	■								
2.4. Realización de grupos focales.				■	■	■								
Fase 3: Sistematización y análisis de la información.							■	■	■	■	■	■	■	■
3.1. Sistematización.							■	■	■	■	■	■	■	■
3.2. Devolución y validación de la información.							■	■	■	■	■	■	■	■
3.3. Redacción de diagnóstico (incluye correcciones).							■	■	■	■	■	■	■	■
3.4. Redacción de Plan de Acción (incluye correcciones).							■	■	■	■	■	■	■	■

2.3. Las técnicas utilizadas

En el siguiente cuadro se detallan de manera resumida las técnicas de investigación utilizadas, y cuando procede, el número de personas y roles con las que se implementaron.

Análisis documental	
Análisis de datos secundarios	
Entrevistas semi-estructuradas	
Cuestionario a pie de calle y a domicilio	
Grupos focales (11)	
TOTAL	258

Se indica en el apartado de Fuentes

Personal técnico	7
Entidades sociales	9
Personas mayores	96
Personas mayores	126
Técnicas de UTS	8
Auxiliares a domicilio	8
Familiares cuidadores	4

A continuación, se añaden las fichas de cada una de las técnicas implementadas: las entrevistas semi-estructuradas, el cuestionario a pie de calle y a domicilio y los grupos focales.

Las entrevistas semi-estructuradas

Objetivos:

- Profundizar en las áreas temáticas propuestas en el marco de la investigación para identificar cuestiones propias del contexto de San Cristóbal de La Laguna.
- Dar a conocer el proyecto y la necesidad de trabajar coordinadamente entre las diferentes áreas municipales, entidades o grupos políticos para la correcta ejecución del mismo.

Desarrollo: Las entrevistas se realizaron a un 70% de mujeres y un 30% de hombres. Se llevaron a cabo siguiendo un mismo guión para todos los perfiles participantes. En los casos en los que se precisaba, el guión se adaptó al rol de la persona entrevistada. El guión de la entrevista se estructuraba en dos partes, una primera centrada en las funciones y criterios que se desempeñaban en la actividad diaria para las personas mayores, y una segunda parte, en la que se preguntaba por las dificultades y propuestas que se observaban en cada una de las áreas definidas en la investigación [Anexo 1: Guion de entrevistas].

Tabla 3

Roles de las entrevistas semi-estructuradas

Personal técnico del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna:	4
<ul style="list-style-type: none"> 1) Personal técnico Unidad de Mayores. 2) Personal técnico Unidad de Dependencia. 3) Personal técnico Urbanismo. 4) Personal técnico Organismo Autónomo de Deportes. 	
Personal técnico de otras administraciones públicas:	3
<ul style="list-style-type: none"> 1) Trabajadora Social de Atención Primaria del Servicio Canario de Salud. 2) Personal técnico Programa Ansina. 3) Policía nacional. 	
Personal de entidades sociales y empresas:	9
<ul style="list-style-type: none"> 1) Personal técnico Cruz Roja. 2) Personal técnico Hogar Virgen Poderosa. 3) Personal técnico Programa Teléfono de la Esperanza. 4) Personal técnico Titsa. 5) Asociación Mayores Valores. 6) Personal técnico empresa de gestión deportiva municipal. 7) Personal técnico Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. 8) Personal técnico Servicio de Ayuda a Domicilio. 9) Personal técnico Centro de día Acaymo. 	
TOTAL	16
Canceladas	3
Sin respuesta	3

Los cuestionarios a pie de calle y a domicilio

Objetivo: Realizar una aproximación a la realidad de las personas mayores que no están participando en el tejido asociativo de San Cristóbal de La Laguna.

Desarrollo: El cuestionario se realizó a una muestra de 96 personas de 60 años en adelante, a pie de calle y en domicilio. [Anexo 2: Guion de cuestionarios]

- A pie de calle

Se realizaron 83 cuestionarios a pie de calle a personas de 60 años en adelante, distribuidas por sexo, grupos de edad y distritos del municipio de San Cristóbal de La Laguna.

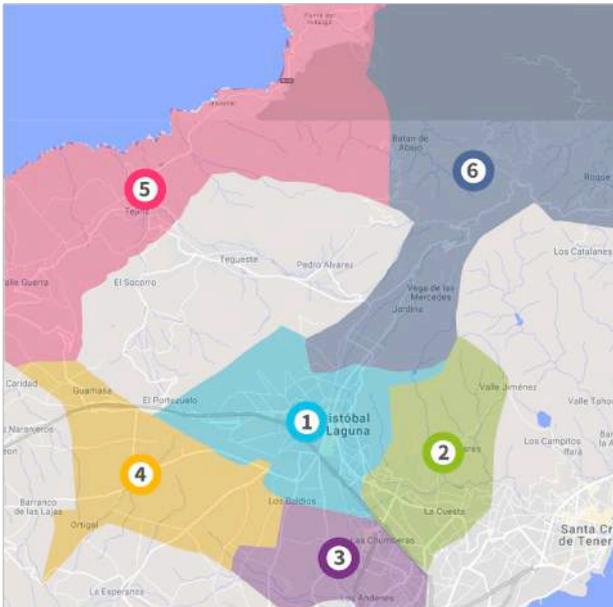
- A domicilio

Se realizaron 13 cuestionarios en domicilio a personas de 60 años en adelante, usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento, distribuidas en los seis distritos del municipio de San Cristóbal de La Laguna.

Los cuestionarios se realizan en todos los distritos del municipio, que se encuentran organizados de la siguiente manera:

Mapa 1

Distritos y entidades de población en La Laguna



<p>DISTRITO 1 Centro</p>	<p>Casco Histórico, Lomo Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.</p>
<p>DISTRITO 2 La Cuesta</p>	<p>Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Vila Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.</p>
<p>DISTRITO 3 Taco</p>	<p>Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.</p>
<p>DISTRITO 4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos</p>	<p>Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal.</p>
<p>DISTRITO 5 Comarca Nordeste</p>	<p>Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta.</p>
<p>DISTRITO 6 Anaga</p>	<p>Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Ariba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Aguire, URB. Acaymo.</p>

Fuente: Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Perfil de las personas que contestan los cuestionarios

Se hicieron un total de 96 cuestionarios a personas mayores, de los cuales 58 son mujeres y 38 hombres. El número de personas que respondió al cuestionario según grupos de edad está relacionado con la mayor o menor presencia que los distintos grupos de edad tienen en el municipio, donde la mayoría se encuentra entre los 60 y 79 años.

Tabla 4

Número de participantes en el cuestionario según sexos y grupos de edad

Sexo	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	%
Mujer	19	25	12	2	58	60,4%
Hombre	19	9	10	0	38	39,6%
Total	38	34	22	2	96	100,0%
%	39,6%	35,4%	22,9%	2,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tabla 5

Número de participantes en el cuestionario según sexo, grupos de edad y zona

Mujeres	Población encuestada					
Distritos	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
1	3	10	4	1	18	31,0%
2	6	3	4	0	13	22,4%
3	5	5	1	1	12	20,7%
4	2	2	0	0	4	6,9%
5	2	3	2	0	7	12,1%
6	1	2	1	0	4	6,9%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Población encuestada					
Distritos	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
1	3	3	4	0	10	26,3%
2	3	3	2	0	8	21,1%
3	7	1	3	0	11	28,9%
4	2	1	0	0	3	7,9%
5	3	1	1	0	5	13,2%
6	1	0	0	0	1	2,6%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Según limitación en la vida diaria, sexo y grupos de edad

Se pregunta a las participantes en los cuestionarios si tienen algún tipo de limitación física y/o mental para el desarrollo de sus actividades diarias. Las mujeres son las que dicen tener limitaciones en el desarrollo de su vida cotidiana, y, por tanto, las que tienen una peor autopercepción de su salud.

Tabla 6

Número de participantes en el cuestionario con limitaciones en la vida diaria según sexo, grupos de edad y zona

Mujeres	Limitación en la vida diaria					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	5	11	7	2	25	43,1%
No	14	14	5	0	33	56,9%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Limitación en la vida diaria					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	3	3	3	0	9	23,7%
No	16	6	7	0	29	76,3%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Según nivel educativo, sexo y grupos de edad

Entre quienes responden al cuestionario existen diferencias por sexo en el nivel de estudios, los hombres tienen un mayor nivel de formación que las mujeres. Si en el caso de las mujeres 5 de cada 10 tiene estudios primarios, 3 superiores y 1 secundarios; en el caso de los hombres 3 de cada 10 hombres tienen estudios primarios, 3 secundarios y 3 superiores.

Si se atiende a los grupos de edad, se observa que hay una tendencia que muestra, que a mayor edad, menor nivel de estudios. Esto sucede tanto para los hombres como para las mujeres.

Tabla 7

Número de participantes en el cuestionario según nivel de estudios, sexo y grupos de edad

Mujeres	Nivel de estudios					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Sin estudios primarios	1	2	3	0	6	10,3%
Primarios	7	15	5	1	28	48,3%
Secundarios	3	2	3	0	8	13,8%
Superiores	8	6	1	1	16	27,6%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Nivel de estudios					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Sin estudios primarios	1	0	3	0	4	10,5%
Primarios	2	4	4	0	10	26,3%
Secundarios	10	2	1	0	13	34,2%
Superiores	6	3	2	0	11	28,9%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Según nivel de renta, sexo y grupos de edad

La mayor parte de las participantes en el cuestionario tiene un nivel de ingresos entre los 401€ y 900€ mensuales.

8 de cada 10 encuestadas tienen un nivel de renta que está por debajo del Salario Mínimo Interprofesional.

Tabla 8

Número de participantes en el cuestionario según nivel de renta, sexo y grupos de edad

Mujeres	Nivel de renta					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
No tiene ingresos	3	4	0	0	7	12,1%
Menos de 400€	3	1	2	0	6	10,3%
Entre 401 y 900€	5	17	9	1	32	55,2%
Entre 901 y 1.200€	3	1	1	1	6	10,3%
Más de 1.200€	3	2	0	0	5	8,6%
NS/NC	2	0	0	0	2	3,4%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Nivel de renta					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
No tiene ingresos	1	0	0	0	1	2,6%
Menos de 400€	0	0	1	0	1	2,6%
Entre 401 y 900€	7	5	8	0	20	52,6%
Entre 901 y 1.200€	4	3	0	0	7	18,4%
Más de 1.200€	7	1	1	0	9	23,7%
NS/NC	0	0	0	0	0	0,0%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Los grupos focales con personas mayores, familias cuidadoras y personal técnico

Objetivo: Identificar los aspectos positivos, negativos y propuestas de mejora dentro de las áreas, categorías y temas identificados.

Desarrollo: Los grupos focales tuvieron una duración de dos horas cada uno y un número medio de participantes de 12 personas. Se implementaron siguiendo los siguientes pasos:

1. Presentación de quiénes somos y lo que se está haciendo.
2. Proyección y explicación de las 10 áreas temáticas sobre las que se va a trabajar, haciendo hincapié en que lo importante es analizar el papel de las personas mayores en cada una de ellas.
3. Respuesta en pequeños grupos de la pregunta ¿Cómo es para una persona mayor vivir en La Laguna?
4. Trabajo en pequeños grupos sobre las áreas temáticas identificando lo positivo, lo negativo y propuestas de mejora para cada una de ellas.
5. Puesta en común de lo trabajado y se pregunta al plenario si hay algún otro aspecto negativo al que se enfrentan las personas mayores en el municipio que no se haya contemplado.

Mapa 2

Grupos focales por distrito y asociación de mayores



DISTRITO 1 Centro	<p>GRUPO 1. Centro Ciudadano Las Madres de Padre Anchieta: Asociación Enrique Rumeu, Asociación Antonio Fostros</p> <p>GRUPO 2. Centro Ciudadano de Barrio Nuevo: Asociación Cruz de Marca, Asociación Tinguaro Mayor</p>
DISTRITO 2 La Cuesta	<p>GRUPO 1. Centro Ciudadano El Tranvía: Asociación Miguel de Unamuno, Asociación Candelaria San Román, Asociación La Cuesta Villahilaria</p> <p>GRUPO 2. Centro Ciudadano Finca España o Centro Ciudadano de Gracia: Asociación Pico Cho Canino, Asociación Mayores Universo de Gracia, Asociación Las Mantecas</p>
DISTRITO 3 Taco	<p>GRUPO 1. Centro Ciudadano Pérez Soto: Asociación La Ternura de Taco, Asociación Cristo del Pilar, Asociación Chimisay, Asociación Nueva Generación, Asociación Mayores Pérez Soto, Asociación Mayores Los Andenes</p> <p>GRUPO 2. Centro Ciudadano de Geneto: Asociación Pico Cho Canino, Asociación Mayores Universo de Gracia, Asociación Las Mantecas</p> <p>GRUPO 3. Centro Ciudadano San Matías: Asociación Pico Cho Canino, Asociación Mayores Universo de Gracia, Asociación Las Mantecas</p>
DISTRITO 4 Guamasa-El Ortial-Los Rodeos	<p>GRUPO 1. Centro Ciudadano Guamasa: Asociación Leopoldo Morales, Asociación San Joaquín y Santa Ana, Asociación San Lázaro</p>
DISTRITO 5 Comarca Nordeste	<p>GRUPO 1. Centro Ciudadano de Tejina (Tejina, La Punta y Bajamar): Asociación Dos Hermanos, Asociación Pejuncote, Asociación Atalaya</p> <p>GRUPO 2. Centro Ciudadano Valle Guerra: Asociación Apio, Asociación Boquerón</p>
DISTRITO 6. Anaga	<p>GRUPO 1. Centro Ciudadano Las Mercedes: Asociación Teobaldo Power</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tabla 9

Grupos focales con personas mayores por asociación, sexo y grupos de edad

Grupos	Asociaciones participantes	Número de participantes						
		Total	M	H	60-69	70-79	80-89	90
1	La Ternura de Taco	13	7	6	6	4	3	0
	Cristo del Pilar							
	Pérez Soto							
	San Martín Los Andenes							
	Chimisay							
2	Universo de Gracia	9	6	3	1	4	3	1
	Pico Cho Canino							
3	Beneharo	17	11	6	4	8	5	0
	Granero							
4	Enrique Rumeu	12	6	6	3	6	3	0
	AMULL							
	Antonio Fostros							
	Hogar Padre Anchieta							
5	San Matías	11	7	4	1	7	3	0
	Tanco							
	Santísimo Cristo de la Montaña de Taco							
6	Leopoldo Morales	17	10	7	8	2	5	1
	Joaquín y Santa Ana Ortigal							
7	El Boquerón	9	4	5	2	5	1	1
	Apio							
8	Teobaldo Power	13	10	3	5	7	1	0
9	Tinguaro Mayor	6	6	0	0	4	1	1
	Cruz de Marca							
10	Azogue de San Juan de Bajamar	9	5	4	0	6	3	0
	La Atalaya							
	Penjucote							
	Dos Hermanos							
11	Miguel de Unamuno	10	10	0	2	5	2	1
	Candelaria San Román Ipalan							

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Perfil de las personas mayores participantes en los grupos focales

El número de hombres y mujeres que participan en los grupos focales está distribuido por los distritos del municipio.

El distrito Taco es el que mayor número de personas registra en los grupos focales, algo lógico si se tiene en cuenta que se trata de uno de los distritos con mayor número de población en La Laguna. El resto de la muestra está distribuida por los otros distritos.

Tabla 10

Número de participantes en los grupos focales según distrito, sexo y grupos de edad

Mujeres	Participantes en los Grupos focales					
	Distritos	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total
1. Centro	3	4	2	1	10	12,3%
2. La Cuesta	2	6	5	2	15	18,5%
3. Taco	8	8	9	0	25	30,9%
4. Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	5	1	3	1	10	12,3%
5. Comarca Nordeste	2	6	2	0	10	12,3%
6. Anaga	5	5	1	0	11	13,6%
Total	25	30	22	4	81	100,0%
Hombres	Participantes en los Grupos focales					
Distritos	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
1. Centro	0	5	2	0	7	15,6%
2. La Cuesta	0	3	0	0	3	6,7%
3. Taco	3	11	2	0	16	35,6%
4. Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	4	1	2	0	7	15,6%
5. Comarca Nordeste	1	5	2	1	9	20,0%
6. Anaga	0	3	0	0	3	6,7%
Total	8	28	8	1	45	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Según limitación de la vida diaria, sexo y grupos de edad

Se preguntó a las personas mayores que participan en los grupos focales por las limitaciones físicas y/o mentales para realizar su vida diaria. Las mujeres son las que perciben en mayor medida más dificultad en el desarrollo de su vida cotidiana.

Tabla 11

Número de participantes en los grupos focales según limitación en la vida cotidiana, sexo y grupos de edad

Mujeres	Limitación en la vida diaria					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	6	9	11	1	27	33,3%
No	19	21	11	3	54	66,7%
Total	25	30	22	4	81	100,0%
Hombres	Limitación en la vida diaria					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
1	0	5	4	0	9	20,0%
2	8	23	4	1	36	80,0%
Total	8	28	8	1	45	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna ciudad, amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Según nivel educativo, sexo y grupos de edad

A pesar de que hay participantes con diferentes niveles educativos, la mayoría tiene estudios primarios terminados o no.

Tabla 12

Número de participantes en los grupos focales según nivel de estudios, sexo y grupos de edad

Mujeres	Nivel de estudios						
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila	
Sin estudios primarios	8	10	16	1	35	43,2%	
Primarios	14	16	5	2	37	45,7%	
Secundarios	0	3	0	1	4	4,9%	
Superiores	3	1	1	0	5	6,2%	
Total	25	30	22	4	81	100,0%	
Hombres	Nivel de estudios						
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila	
Sin estudios primarios	2	10	4	1	17	37,8%	
Primarios	3	10	4	0	17	37,8%	
Secundarios	2	6	0	0	8	17,8%	
Superiores	1	2	0	0	3	6,7%	
Total	8	28	8	1	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Según nivel de renta, sexo y grupos de edad

Existen diferencias por sexo en cuanto al nivel de renta de quienes participan en los grupos focales. Entre las mujeres, la mayoría está por debajo del Salario Mínimo Interprofesional, 8 de cada 10, mientras que entre los hombres solo están por debajo del SMI, 5 de cada 10. Por debajo de los 400 euros mensuales, se encuentran 3 de cada 10 mujeres participantes, mientras que en el caso de los hombres son 2 de cada 10. Solo un hombre dice no tener ingresos mensuales, mientras que entre las mujeres son 8 las que se definen en esta situación. Por último, si observa el rango de ingresos que supera los 1.200 euros, se continúan apreciando las diferencias entre sexos, 3 de cada 10 hombres frente a menos de 1 de cada 10 mujeres.

Tabla 13

Número de participantes en los grupos focales según nivel de renta, sexo y grupos de edad

Mujeres	Nivel de renta					Total	% Fila
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más			
No tiene ingresos	1	5	2	0	8	9,9%	
Menos de 400€	7	7	5	1	20	24,7%	
Entre 401 y 900€	13	11	11	3	38	46,9%	
Entre 901 y 1.200€	1	4	3	0	8	9,9%	
Más de 1.200€	3	3	1	0	7	8,6%	
NS/NC	0	0	0	0	0	0,0%	
Total	25	30	22	4	81	100,0%	

Hombres	Nivel socioeconómico					Total	% Fila
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más			
No tiene ingresos	1	0	0	0	1	2,2%	
Menos de 400€	0	0	0	0	0	0,0%	
Entre 401 y 900€	5	12	3	1	21	46,7%	
Entre 901 y 1.200€	0	8	1	0	9	20,0%	
Más de 1.200€	2	8	4	0	14	31,1%	
NS/NC	0	0	0	0	0	0,0%	
Total	8	28	8	1	45	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Grupos focales con familias cuidadoras

En el grupo focal de familiares cuidadores participan **4 personas**, tres mujeres y un hombre. Las cuatro con edades comprendidas entre los 50 y los 60 años.

- 1) La Laguna, Casco, Mujer, 57
- 2) Punta del Hidalgo, Mujer, 52
- 3) La Cuesta, Mujer, 57

4) San Matías, Hombre, 5

- Grupos focales con personal técnico

En el grupo focal con personal técnico participan trabajadoras sociales de 3 Unidades de Trabajo Social -UTS- del municipio de La Laguna (UTS Tejina, UTS La Cuesta y UTS Casco). Todas son mujeres.

Tabla 14

Personal técnico que participa en los grupos focales

Roles	Nº de participantes	Mujeres	Hombres
Trabajadoras sociales UTS	8	8	0

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

- Grupo focal con auxiliares a domicilio

En el grupo focal realizado con auxiliares a domicilio está compuesto por ocho personas, siete mujeres y un hombre, con edades comprendidas entre los 36 y los 63 años.

Tabla 15

Auxiliares a domicilio que participan en los grupos focales

Roles	Nº de participantes	Mujeres	Hombres
Auxiliares a Domicilio	8	7	1

- 1) Auxiliar zona Punta de Hidalgo, mujer, 59
- 2) Auxiliar zona La Cuesta, mujer 53
- 3) Auxiliar zona Finca España, hombre, 31
- 4) Auxiliar zona Taco-San Matías-Cardonal-Camino La Hornera, mujer, 49
- 5) Auxiliar zona Las Mercedes-La Laguna-Los Baldíos, mujer, 63
- 6) Auxiliar zona Anaga, mujer, 36
- 7) Auxiliar zona La Cuesta, mujer, 51
- 8) Auxiliar zona Casco, mujer, 39

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

3

La Laguna en cifras

3.1. Ubicación

El municipio de San Cristóbal de La Laguna se sitúa en el área metropolitana de la isla de Tenerife. Linda administrativamente al sur con la capital, Santa Cruz de Tenerife, por el suroeste con el municipio de El Rosario y por el noroeste con Tacoronte. Su distribución territorial rodea completamente al municipio de Tegueste.

Comúnmente conocido como La Laguna, el municipio tiene una extensión total de 102,06 km², ubicados de media a 550 metros sobre el nivel del mar. Abarca territorio desde la costa norte hasta Cruz de Taborno, el punto más alto, que se encuentra a 1.020 metros sobre el nivel del mar.

3.2. ¿Quién vive aquí? Rasgos sociales y demográficos de la población lagunera

Características de la población y densidad demográfica en el municipio

La población total a 1 de enero de 2020 es de 162.063 personas, según datos del Padrón Municipal. De ellas, 83.881 son mujeres (52%) y 78.182 hombres (48%). El crecimiento de San Cristóbal de La Laguna viene siendo ininterrumpido desde 2016.

El Distrito Centro es el que más población concentra, con un total de 45.393 habitantes (el 28% del total del municipio), mientras que el que menos tiene es el Distrito Anaga con tan sólo 5.622 individuos (el 3%).

La **densidad demográfica es de 1.587,92 hab/km², una alta concentración de población**. Para que nos hagamos una idea de la concentración de personas por km², en la isla de Tenerife la media fue de 451 hab/km², y para Canarias de 289 hab/km² en datos de 1 de enero de 2019.

Los habitantes de San Cristóbal de La Laguna tienen una **edad media de 42,72 años**, según los últimos datos del Padrón continuo de habitantes (a fecha de 1 de enero de 2020). Por sexos, la media de edad de los hombres es de 41,65 y

la de las mujeres de 43,72, evidenciando la mayor esperanza de vida de estas últimas, que afecta al cálculo de la media. Por distritos también se aprecian diferencias, pues el de mayor edad media es el Distrito Comarca Nordeste, con 44,52 años. Para este distrito, es probable que esté influenciando por la cercanía con la costa. Esto sirve de atractivo para mejorar la calidad de vida de las personas de mayor edad. Y el de menor edad media es el Distrito Taco, con 41,41 años.

Tabla 1
Edad media por distritos en San Cristóbal de La Laguna

Distritos	Edad media
1 Centro	43,49
2 La Cuesta	41,85
3 Taco	41,41
4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	43,90
5 Comarca Nordeste	44,52
6 Anaga	43,94
Total municipio	42,72

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Cómo ha evolucionado la población de San Cristóbal de La Laguna en los últimos años

Gráfica 1

Evolución de la población total en San Cristóbal de La Laguna



Fuente: Elaboración propia a partir de Estadísticas del Padrón Municipal.

A 10 años vista, **la población lagunera ha crecido en 9.841 nuevas personas**, lo que supone un incremento del 6,5% respecto a 2010. De hecho, desde 2015 el incremento de habitantes ha sido constante, variando sólo en su intensidad, más acusada en los últimos años.

Tabla 2

Evolución de la población por sexos en San Cristóbal de La Laguna

Años	Hombres	Mujeres	Total
2020	78.182	83.881	162.063
2019	76.988	82.160	159.148
2018	75.361	80.188	155.549
2017	74.542	79.113	153.655
2016	74.324	78.787	153.111
2015	74.382	78.461	152.843
2014	74.480	78.529	153.009
2013	73.977	77.741	151.718
2012	74.781	78.443	153.224
2011	74.907	78.280	153.187
2010	74.453	77.769	152.222
Var. Absoluta	3.729	6.112	9.841
% Var. 2020-2010	5,0%	7,9%	6,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de Estadísticas del Padrón Municipal.

Este crecimiento ha sido algo mayor en las mujeres que en los hombres, pues ellas son 6.112 personas más (un 7,9% de crecimiento), mientras que ellos son 3.729 (un 5% más) respecto al 2010. Los datos empiezan a apuntar una mayor esperanza de vida de las mujeres.

Si desglosamos esta evolución por grupos de edad, tenemos la siguiente tabla de resultados:

Tabla 3

Evolución de la población por sexos y grupos de edad en San Cristóbal de La Laguna

Años	Hombres			Mujeres		
	0 a 14	15 a 64	65 ó más	0 a 14	15 a 64	65 ó más
2020	9.758	56.699	11.725	9.437	59.008	15.436
2015	10.509	54.042	9.831	9.998	55.513	12.950
2010	11.098	54.792	8.563	10.542	55.732	11.495
Var. 2020 - 2010	-1.340	1.907	3.162	-1.105	3.276	3.941
% Var. 2020 - 2010	-12,07%	3,48%	36,93%	-10,48%	5,88%	34,28%

Fuente: Elaboración propia a partir de Estadísticas del Padrón Municipal.

Observamos que la acumulación de mujeres en edades mayores a los 65 años es mayor que la de los hombres, aunque en términos relativos (porcentajes) crezcan aproximadamente con la misma intensidad. Podemos decir que el mayor número de mujeres en la población se da por un efecto de acumulación, es decir, las mujeres tienden a vivir más tiempo que los hombres y hace que las cifras absolutas sean mayores que la que los hombres. En el resto de edades, los datos son similares.

3.3. ¿Cuánta población mayor hay?

Población por grupos de edad y pirámide poblacional

Tabla 4

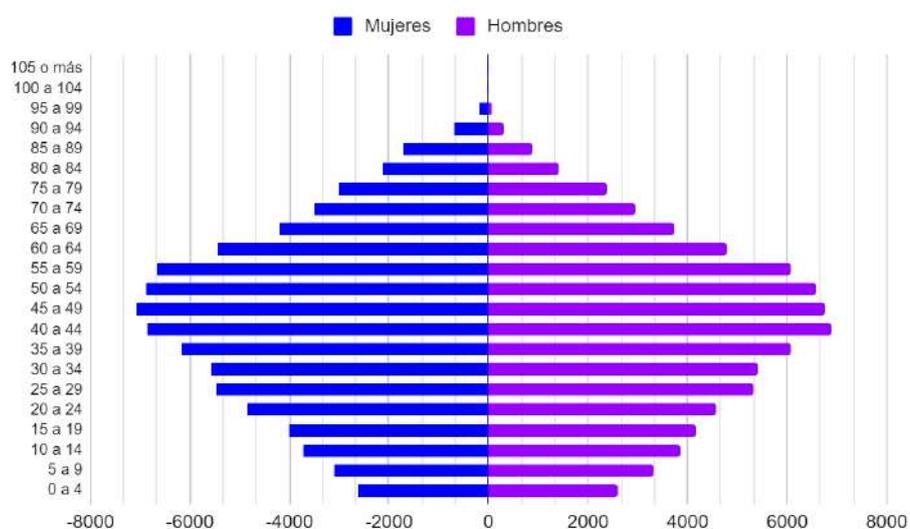
Población por grupos de edad y sexo en San Cristóbal de La Laguna

Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 14 años	9.758	9.437	19.195
15 a 24	8.865	8.744	17.609
25 a 34	11.063	10.768	21.831
35 a 44	13.019	12.963	25.982
45 a 54	13.947	13.351	27.298
55 a 64	12.114	10.873	22.987
65 a 74	7.701	6.650	14.351
75 a 84	5.123	3.813	8.936
85 a 94	2.401	1.181	3.582
95 o más	213	79	292
Total	84.202	77.859	162.063

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Gráfica 2

Pirámide poblacional de San Cristóbal de La Laguna



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

El grupo de edad donde se acumula más número de personas es en el intervalo de 45 a 54. La acumulación de población en torno a este grupo refleja la influencia de la generación del *baby boom* (nacida entre 1957 y 1977, es decir, entre 43 y 63 años de edad en el 2020).

A partir de aquí, los distintos grupos de edades empiezan a perder efectivos, efecto del descenso de la supervivencia en los siguientes intervalos de edad. Desde los 65 años en adelante se concentran los grupos de edad con menos cantidad de habitantes.

Bien es cierto que se observa una alta esperanza de vida en el municipio, dadas las personas que se acumulan en las edades de más de 85, e incluso por encima de los 100 años, como se puede apreciar en la pirámide poblacional.

El peso relativo que tiene cada grupo de edad diferenciado por sexos, lo vemos representado en la siguiente tabla:

Tabla 5

Porcentaje de población por sexo y grupos de edad en San Cristóbal de La Laguna

Grupos de edad	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 14 años	11,59%	12,12%	11,84%
15 a 24	10,53%	11,23%	10,87%
25 a 34	13,14%	13,83%	13,47%
35 a 44	15,46%	16,65%	16,03%
45 a 54	16,56%	17,15%	16,84%
55 a 64	14,39%	13,96%	14,18%
65 a 74	9,14%	8,54%	8,85%
75 a 84	6,08%	4,90%	5,51%
85 a 94	2,85%	1,52%	2,21%
95 o más	0,25%	0,10%	0,18%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Esto significa que, por ejemplo, las personas que tienen entre 45 y 54 años de edad suponen el 16,8% del total de La Laguna.

Observamos como la población mayor de 65 a 74 años tiene porcentajes inferiores al 10%. Las personas cuya edad es mayor de 95 años no supera el 1% del total.

Las diferencias en la representación poblacional de hombres y mujeres, muestran una mayor importancia de las edades mayores de 55 en mujeres que en hombres, con mayor énfasis a partir de los 85 años. Se pone de manifiesto la circunstancia de la mayor supervivencia de las mujeres en todas las edades, pero muy especialmente, su mayor esperanza de vida entre las personas de mayor edad.

Este factor nos revela que encontraremos muchas mujeres mayores que afrontan su vejez sin contar ya con pareja (viudas), cobrando importancia, en el presente estudio, como un perfil significativo.

Si lo medimos horizontalmente, es decir el peso por sexos de cada grupo de edad, sabemos que de la población mayor de 65 años, el 56,8% son mujeres y el 43,2% son hombres. Este dato reafirma la idea de la mayor supervivencia de las mujeres, feminizando los grupos de edades mayores.

Los datos presentados tanto en la tabla 4 como en la pirámide poblacional indican que San Cristóbal de La Laguna presenta una población tendente a lo que en demografía se conoce como envejecimiento poblacional, entendiéndose por el mismo el crecimiento del número y la proporción de personas mayores respecto al total de la población.

Para el caso del municipio, la cifra de mayores (65 o más años) es de 27.161 personas, es decir, el 16,8% de la población total del municipio.

Llamamos **índice de envejecimiento** al porcentaje de población que representa la población mayor de 65 años o más respecto al total de la población. Esta edad se considera como el **umbral de vejez**.

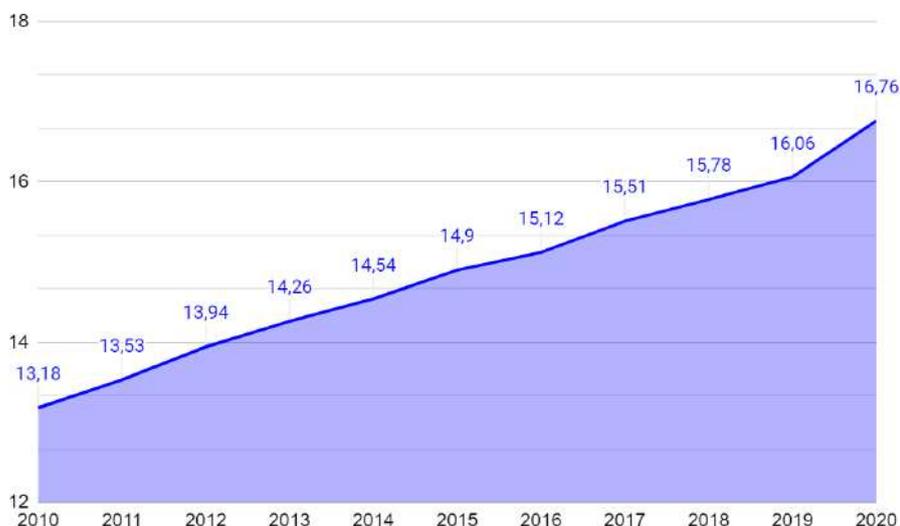
El valor acumulado de los habitantes mayores de 65 años alcanza el 16,8% de la población total del municipio, tal y como hemos visto, algo más relevante en mujeres (18,3%) que en hombres (15,1%). Por lo tanto, el índice de envejecimiento para San Cristóbal de La Laguna es del 16,8. El ISTAC nos ofrece estos datos para Tenerife y Canarias hasta el 1 de enero de 2019, y son, respectivamente, 16,2 y 15,82, lo que denota un mayor envejecimiento de la población lagunera.

O dicho de otra manera, de cada 100 habitantes que tiene La Laguna, 16 tienen 65 años o más.

Desde la última década, este valor ha ido en constante crecimiento. En 2009, de cada 100 habitantes que había en el municipio, entre 12 y 13 personas tenían, al menos, 65 años de edad.

Gráfica 3

Índice de envejecimiento en San Cristóbal de La Laguna



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Al aumentar la esperanza de vida, también aumenta el volumen de población que alcanza edades más longevas, tanto en número como en proporción. El **índice de sobreenvjecimiento, que apela al llamado “envejecimiento del envejecimiento”**, mide qué porcentaje de personas mayores de 85 años hay respecto a la población mayor de 65 años. En el municipio, de cada 100 personas mayores de 65 años, 14 tienen más de 85 años.

Este colectivo de mayores de 85 años representan el 2,4% de la población de San Cristóbal de La Laguna, siendo mujeres 7 de cada 10 de estos más longevos entre las personas mayores.

La base de la pirámide de población de La Laguna (Gráfica 2) apunta en un sentido clásico interpretativo de la estructura de edades y sexos, a una población infantil reducida por los bajos índices de natalidad. A su vez, la población se engrosa en el centro, reflejando a la citada generación de *baby boomers* pero también el alto índice de supervivencia de toda la población.

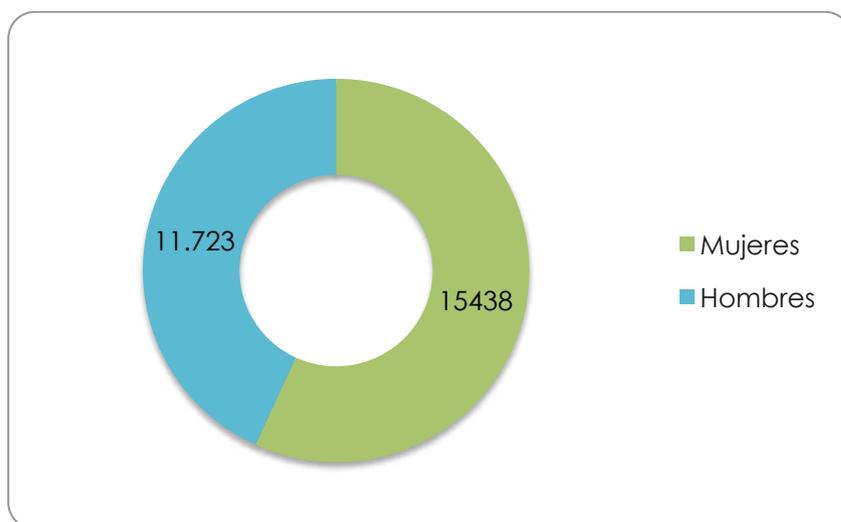
Finalmente, tras el umbral de mayores de 65 años se apunta la tendencia al envejecimiento de la pirámide. Esto es, se visibiliza una población mayor en aumento donde las mujeres son mayoría a medida que avanzan las edades. Esta población mayor va a tener más peso en términos relativos (porcentuales) a medida que las tasas de natalidad y fecundidad reducidas en la actualidad afecten a los volúmenes de población infantil y a sus tasas de reproducción en los años futuros.

La mayor presencia de mujeres en los grupos mayores a 65 años, se aprecia mejor en la Gráfica 4. La feminización de las cohortes mayores es una dinámica que acompaña tradicionalmente al envejecimiento de las poblaciones y de la que hay constancia en el territorio del Estado español desde los años noventa del siglo XX. Esta *feminización de la vejez* se relaciona con una mayor supervivencia de las mujeres en condiciones de mejora general de la calidad de vida, cuando una igualdad normativa de derechos garantiza su acceso a las mejoras sociales y sanitarias.

La feminización de la vejez es una cuestión de género porque refleja una mejora de las condiciones de las mujeres en situaciones de igualdad relativa, cuando se aplican condiciones de trato similares entre hombres y mujeres. Es un fenómeno mundialmente constatado y una de las cuestiones más relevantes en la demografía de la vejez, con implicaciones sobre la asistencia, con la que hay que contar para diseñar cualquier plan de atención a personas mayores. Especialmente delicado es el colectivo de hogares unipersonales, e interesan las condiciones de dependencia, y alojamiento en estos hogares, generalmente de mujeres mayores de 85 años.

Gráfica 4

Población de 65 años en adelante según sexo en San Cristóbal de La Laguna



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Este componente de género en la estructura de la población mayor afecta en el mismo sentido a la edad media de los mayores de 65 años en La Laguna (75,2 años), que es más elevada en el caso de las mujeres (75,8 años) que en el de los hombres (74,5).

3.4. Características de las personas mayores de 65 años en San Cristóbal de La Laguna

Formación reglada adquirida por la población mayor

Tabla 6

Población mayor de 65 años en adelante según nivel de estudios en San Cristóbal de La Laguna

Nivel de estudios	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres	% Hombres	% Total
Universitaria	558	672	1.230	3,6%	5,7%	4,5%
FP / Estudios superiores no universitarios	268	247	515	1,7%	2,1%	1,9%
Bachiller	4.017	3.659	7.676	26,0%	31,2%	28,3%
Graduado escolar	2.733	2.298	5.031	17,7%	19,6%	18,5%
Titulación inferior a Graduado escolar	6.111	4.007	10.118	39,6%	34,2%	37,3%
Primaria incompleta /Sin estudios	1.174	652	1.826	7,6%	5,6%	6,7%
No sabe leer ni escribir	575	188	763	3,7%	1,6%	2,8%
Total	15.438	11.723	27.161	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Tabla 7

Nivel de estudios por grupos de edades (a partir de 65 años) en San Cristóbal de La Laguna

Nivel de estudios	65 - 74	75 - 84	85 - 94	95 o más
Universitaria	952	233	44	1
FP / Estudios superiores no universitarios	359	130	25	1
Bachiller	4.972	2.078	582	41
Graduado escolar	2.967	1.547	477	40
Titulación inferior a Graduado escolar	4.136	3.942	1.895	147
Primaria incompleta /Sin estudios	804	683	309	30
No sabe leer ni escribir	161	323	250	31
Total	14.351	8.936	3.582	292

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Casi la mitad de la población mayor de 65 años no tiene el graduado escolar, lo que supone una amplia mayoría. Destaca también que haya casi la misma proporción de personas con titulación universitaria que aquella que no sabe leer ni escribir o carecen de estudios. Esto refleja una generación que ha accedido de manera muy desigual a recursos formativos.

Este hecho es importante, pues a la hora de la intervención con personas mayores hemos de tener en cuenta su formación y capacidad para entender información.

Atendiendo al nivel de estudios, observamos como las desigualdades de género también son notorias (Tabla 6). El 50,9% de las mujeres no tiene el graduado escolar, respecto al 41,4% de hombres. Además, el 3,7% de las mujeres no sabe leer y tampoco escribir, cifra notablemente mayor que el 1,6% de los hombres.

Lo mismo ocurre en la titulación superior hay mayor presencia masculina (39%) que femenina (31,4%), diferencia que hace que sea una variable que tengamos que tener también en cuenta en la intervención con personas mayores.

Conforme avanzamos en intervalos de edad desde los 65 años, hay más proporción de individuos que no alcanzan el graduado escolar. De hecho, a partir de los 85 años, 7 de cada 10 habitantes del municipio no tiene esta titulación, respecto a los 4 de cada 10 que tienen entre 65 y 74 años. Es a partir

de los 74 donde empieza a aumentar claramente el porcentaje de personas con menor nivel de estudios.

También por distritos se presentan desigualdades (Tabla 8). Coincide que los tres distritos de mayor edad media (el Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos, Comarca Nordeste y Anaga) son, a su vez, lo que más porcentaje de población acumulan sin graduado escolar. En el Distrito Anaga este perfil representa al 65% de la población de dicha zona.

Por el contrario, el distrito 1 es el que más personas acumula con título universitario, bastante por encima del resto de los distritos.

Tabla 8

Población de 65 años en adelante según nivel de estudios y distritos en San Cristóbal de la Laguna

Nivel de estudios	1 Centro	2 La Cuesta	3 Taco	4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	5 Comarca Nordeste	6 Anaga
Universitaria	596	212	186	60	140	36
FP / Estudios superiores no universitarios	141	131	105	32	91	15
Bachiller	2.864	1.663	1.824	421	705	199
Graduado escolar	1.565	1.225	1.173	350	564	154
Titulación inferior a Graduado escolar	2.379	1.971	2.466	845	1.930	527
Primaria incompleta /Sin estudios	380	613	492	83	227	31
No sabe leer ni escribir	157	114	161	104	181	48
Total	8.082	5.929	6.407	1.895	3.838	1.010

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

En conclusión, el municipio cuenta con una población que tiende al envejecimiento, y cuya población envejecida tiene escasos recursos formativos. Casi la mitad de mayores no tiene el graduado escolar, una cifra que aumenta entre los mayores de 85 años y entre las mujeres.

Lugar donde nació la población mayor del municipio

Tabla 9

Población mayor por lugar de nacimiento en San Cristóbal de La Laguna

Continentes	Mujeres	Hombres	Total
África	58	73	131
América	864	515	1.379
Asia	21	28	49
Europa (No España)	273	253	526
España	14.222	10.854	25.076
Total	15.438	11.723	27.161

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

La mayor parte de la población mayor de 65 años nació en Canarias o en otra Comunidad Autónoma, siendo 9 de cada 10 personas de este grupo de edad.

El resto se concentra mayoritariamente entre América y Europa, especialmente en el primer continente. Esto puede deberse por los flujos migratorios habidos el pasado siglo desde Canarias hacia Sudamérica, y los retornos que de aquí se produjeron.

Mujeres y hombres no presentan diferencias sustanciales en los porcentajes de población por lugar de nacimiento. Lo único destacar una mayor importancia relativa de las mujeres nacidas en América (5,6% respecto al total de mujeres, en los hombres es del 4,4%), mientras que los hombres destaca algo más la procedencia desde Europa (2,2% en hombres, 1,8% en mujeres).

Los 10 lugares de mayor frecuencia (excluyendo España) de la población lagunera mayor de 65 años, se ve en la Tabla 10.

Tabla 10

Población de 65 años en adelante según 10 lugares de nacimiento de mayor frecuencia en San Cristóbal de La Laguna

Países	Mujeres	Hombres	Total
Cuba	217	189	406
Venezuela	262	126	388
Alemania	120	116	236
Argentina	60	51	111
Marruecos	48	37	85
Italia	30	52	82
Colombia	49	9	58
Portugal	25	13	38
Chile	22	15	37
Reino Unido	16	18	34

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

En ella se observa la influencia de nuestra relación histórico cultural con países como Venezuela y Cuba. Probablemente haya una alta participación de población retornada, fruto de la emigración de muchas personas desde Canarias hacia Sudamérica.

Por lo demás, destacan en Europa tanto Alemania como Italia, especialmente la primera. Ha sido un país que desde la llegada del turismo ha tenido una presencia destacable en Canarias. El resto de continentes no tiene un país que destaque entre los 10 primeros, a excepción del caso de Marruecos para el continente africano.

3.5. Características de las personas mayores de 65 años en adelante por distritos en San Cristóbal de La Laguna

Tabla 11

Principales datos demográficos de la población por distritos en San Cristóbal de La Laguna

Distritos	Población total	Mujeres	Hombres	Edad Media
1 Centro	45.393	23.983	21.410	43,49
2 La Cuesta	38.338	19.906	18.432	41,85
3 Taco	42.476	21.865	20.611	41,41
4 Guamasa-El Ortigal- Los Rodeos	10.438	5.231	5.207	43,9
5 Comarca Nordeste	19.796	10.002	9.794	44,52
6 Anaga	5.622	2.894	2.728	43,94
Total	162.063	83.881	78.182	42,72

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

La información relativa a la población del municipio y su distribución por distritos en el municipio de La Laguna se puede simplificar en dos zonas, por un lado, las que acumulan los tres primeros distritos y, por el otro, los 3 restantes. Su comportamiento es antagónico.

Para empezar, los tres primeros distritos son los que concentran mayor número de población, bastante diferentes a los segundos, que prácticamente no alcanzan a la mitad de la población de los primeros.

El Distrito Centro es el que más población acumula, y se corresponde con la zona centro de la ciudad. Anaga es el que menos población acumula.

Con la edad media existe un comportamiento similar, los primeros tres distritos están por debajo de los 43 años de edad de media (a excepción del primero), mientras que los 3 segundos están por encima.

La tabla 12 nos muestra los resultados por distritos respecto a la población mayor de 65 años.

Tabla 12

Resumen de los principales datos de la población de 65 años en adelante por distritos en San Cristóbal de La Laguna

Distritos	Población total	% Pob. mayor	Mujeres	Hombres	Edad Media (+65 años)	>75	>85
1 Centro	8.082	17,8%	4.767	3.315	75,6	3.948	1.233
2 La Cuesta	5.929	15,5%	3.402	2.527	75,11	2.758	845
3 Taco	6.407	15,1%	3.583	2.824	74,72	2.826	791
4 Guamasa -El Ortigal -Los Rodeos	1.895	18,2%	1.026	869	74,65	830	257
5 Comarca Nordeste	3.838	19,4%	2.120	1.718	75,64	1.935	598
6 Anaga	1.010	18,0%	540	470	75,61	515	152
Total	27.161	100%	15.438	11.723			

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Si nos centramos sólo en la población de más de 65 años, la división anteriormente realizada ya no es tan nítida. Podemos decir que el distrito 5 es donde la población mayor representa un porcentaje más alto (19,4%) en referencia a los propios habitantes del distrito.

Sin embargo, cuantitativamente, es el Distrito Centro donde más población mayor nos podemos encontrar.

El distrito 5 es el que más edad media tiene la población mayor de 65 años, mientras que el distrito 4 es donde menos edad media. Sorprende esto último, dado que la población mayor representa el 18,2% de la población total, siendo el segundo mayor en este aspecto.

Por último, decir que en todas las zonas hay más mujeres que hombres, aunque con distancias diferentes. Es en el primer distrito donde el porcentaje de mujeres (59%) es mayor que el de los hombres (41%). Por el contrario, donde más igualdad hay es en el distrito Anaga, aquí las mujeres representan el 53,5% y los hombres el 46,5% restante.

La Tabla 13 nos muestra un resumen de las características que hemos analizado en este capítulo (formación y lugar de nacimiento) dividido en función del distrito:

Tabla 13

Resumen de características de la población de 65 años en adelante por distritos en San Cristóbal de La Laguna

Distritos	% Sin estudios	% Universitarios/as	Nacidos España	Nacidos Extranjero
1 Centro	36,1%	7,37%	95,6%	4,4%
2 La Cuesta	45,5%	3,58%	89,7%	10,3%
3 Taco	48,7%	2,90%	89,8%	10,2%
4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	54,5%	3,17%	97,1%	2,9%
5 Comarca Nordeste	60,9%	3,65%	89,7%	10,3%
6 Anaga	60,0%	3,56%	97,5%	2,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Padrón Municipal a 1 de enero de 2020.

Los tres primeros distritos son los que más porcentaje de población acumulan sin estudios. El primer distrito destaca diferencialmente por su alto porcentaje de población universitaria.

Por otro lado, la población extranjera se acumula, principalmente, en los distritos La Cuesta, Taco y Comarca Nordeste.

Renta media

Nos referimos a la renta media anual que recibe el total de habitantes de cada distrito, referido al año 2017, último dato disponible a cierre de este informe. La media del municipio se sitúa en los 10.251€ por persona.

El distrito con mayor renta media es el 1, con 12.522€ de media. A su vez, es el distrito que mayor porcentaje de población universitaria tiene, y es de los tres distritos con menor edad media.

Por el contrario, el distrito con menor renta media disponible es el 3, con 9.071€. Coincide con el que menor porcentaje de población universitaria tiene y el de menor edad media.

La distancia entre el distrito de mayor renta media con el de menor es de 3.451€.

El resto lo podemos observar en la tabla 14.

Tabla 14

Renta media por persona, distrito y media del municipio

Distritos	Renta media por persona
San Cristóbal de La Laguna	10.251
1 Centro	12.522
2 La Cuesta	9.210
3 Taco	9.071
4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	10.773
5 Comarca Nordeste	9.101
6 Anaga	10.804

Fuente: Elaboración propia a partir del Atlas de distribución de renta de los hogares (INE), 2017,

4

Áreas de investigación

Este capítulo se divide en las ocho áreas de investigación establecidas por el Protocolo de Vancouver para analizar la amigabilidad con las personas mayores de las ciudades y comunidades que desean adscribirse a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas mayores (Figura 1). En cada una de las áreas hay tres grandes apartados. El primero incluye los datos disponibles de interés para cada área de investigación. En el segundo apartado se describen las percepciones que las personas mayores, el personal técnico, y las y los familiares de las personas mayores manifestaron en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas en profundidad. Y por último, en el tercer apartado se presentan las propuestas de mejora que todos los y las participantes realizaron durante el trabajo de campo de este Diagnóstico.

Figura 1

Áreas de investigación de La Laguna como ciudad amigable con las personas mayores



Fuente: OMS(2007): Ciudades Globales Amigables con los Mayores. Una Guía. https://www.who.int/ageing/age_friendly_cities_material/en/.

4.1. Espacios al aire libre y edificios

Índice de contenidos

4.1.1. Los espacios al aire libre y edificios en cifras en San Cristóbal de La Laguna

- 4.1.1.1. Los parques
- 4.1.1.2. Los centros ciudadanos
- 4.1.1.3. Las oficinas municipales
- 4.1.1.4. Las instalaciones deportivas

4.1.2. ¿Qué se piensa de los espacios al aire libre y edificios en San Cristóbal de La Laguna?

- 4.1.2.1. Aceras, vías y señalización
- 4.1.2.2. Pendientes, escaleras y alcantarillas
- 4.1.2.3. Parques, zonas verdes, zonas de paseo, plazas y solares abandonados
- 4.1.2.4. Bancos y zonas de descanso
- 4.1.2.5. Limpieza y animales
- 4.1.2.6. Baños públicos
- 4.1.2.7. Seguridad e iluminación
- 4.1.2.8. Edificios públicos y privados
- 4.1.2.9. La accesibilidad a los centros ciudadanos y de mayores

4.1.3. Las propuestas de mejora para los espacios al aire libre y los edificios en San Cristóbal de La Laguna

El entorno exterior y los edificios públicos son cruciales para la movilidad y la independencia de las personas mayores. Garantizar la accesibilidad y la seguridad en estos espacios es fundamental para conseguir el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores en la ciudad. Para avanzar hacia una ciudad más amigable con todas las edades es necesario conocer la percepción que la población mayor tiene sobre su entorno.

A continuación, vamos a conocer los datos facilitados sobre estos aspectos y las opiniones que tienen las personas mayores, familiares cuidadores y personal técnico sobre los espacios al aire libre y edificios públicos en La Laguna, las cuales han sido recabadas a partir de los grupos focales, cuestionarios y entrevistas realizados en el marco de este diagnóstico.

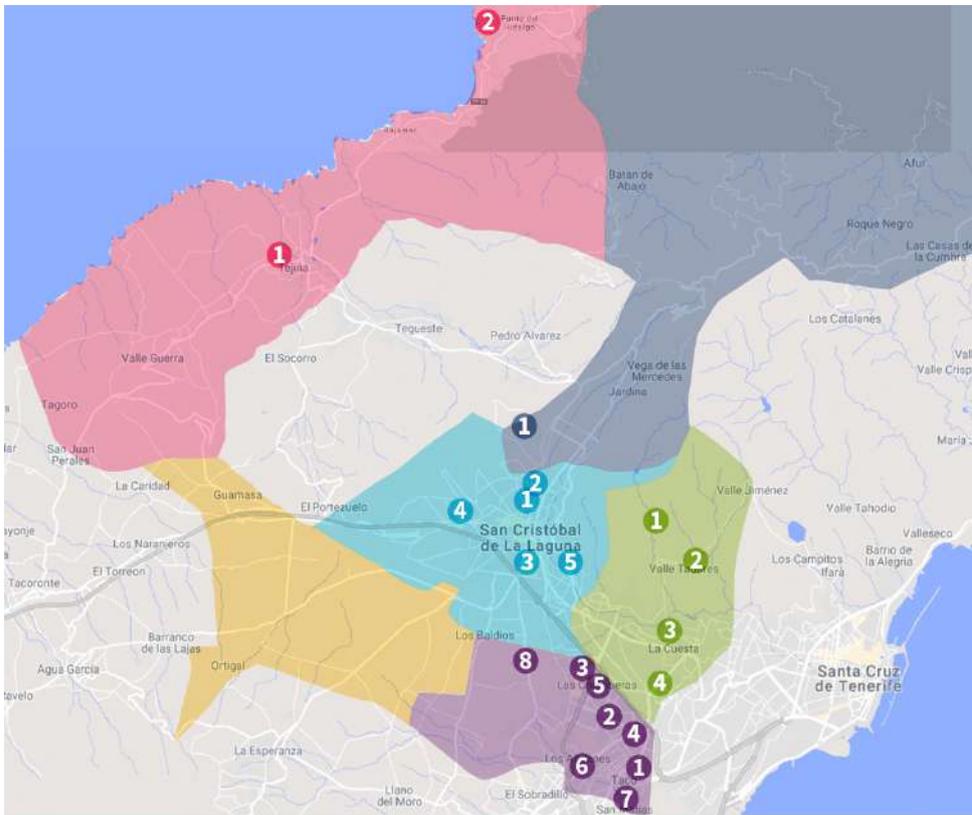
4.1.1. Los espacios al aire libre y edificios en cifras San Cristóbal de La Laguna

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos sobre los espacios al aire libre y edificios que están disponibles para el ámbito municipal.

4.1.1.1. Los parques

Según los datos facilitados por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, el municipio cuenta con 20 parques ubicados en los distritos Centro, La Cuesta, Taco, Comarca Nordeste y Anaga, mientras que en los distritos Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos no aparece ninguno señalado. El distrito con el mayor número de parques es el Taco, con 8 parques, seguido del Distrito Centro, que cuenta con 6.

Mapa 1
Número de parques y ubicación por distritos



DISTRITO 1 Centro	1.Parque de La Constitución 2.Parque de La Vega 3.Parque de Los Dragos 4.Parque San Benito 5.Parque Tinguaro
DISTRITO 2 La Cuesta	1.Parque de Las Nieves 2.Parque Salud Alto 3.Parque Narciso de Vera 4.Parque Ofra
DISTRITO 3 Taco	1.Espacio Multifuncional El Polvorín de Taco 2.Parque Avenida de La Libertad 3.Parque de Guajara 4.Parque de Las Torres de Taco 5.Parque Las Chumberas 6.Parque Los Andenes 7.Parque San Matías 8.Parque Mybert Llombet
DISTRITO 4 Guamasa-Ortugal- Los Rodeos	
DISTRITO 5 Comarca Nordeste	1.Parque La Palmita 2. Parque de Las Furnias
DISTRITO 6 Anaga	1.Parque de La Mesa Mota

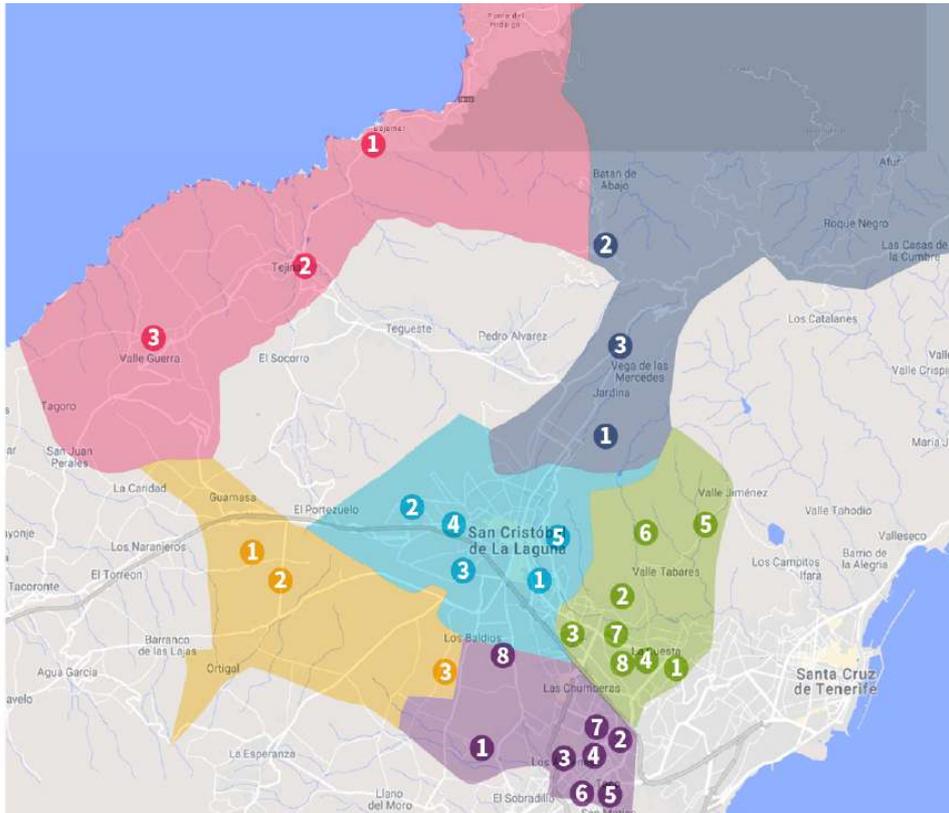
Fuente: Elaboración propia a partir de datos facilitados por el Ayuntamiento de La Laguna, 2020.

4.1.1.2. Los centros ciudadanos

La Laguna cuenta con una red compuesta por 30 centros ciudadanos distribuidos a lo largo del municipio: 5 en el Distrito Centro, 8 en el Distrito La Cuesta, 8 en el Distrito Taco, 3 en el Distrito Guamasa-Ortugal-Los Baldíos, 3 en el Distrito Comarca Nordeste y 3 en el Distrito Anaga.

Mapa 2

Número de centros ciudadanos y ubicación por distritos



DISTRITO 1 Centro	1. Barrio Nuevo 2. Camino del Tornero 3. El Coromoto 4. San Luis Gonzaga 5. San Roque
DISTRITO 2 La Cuesta	1. El Tranvía 2. Finca España 3. Gracia 4. Princesa Iballa 5. Valle Jiménez 6. Valle Tabares 7. Villa Hilaria 8. Vistamar
DISTRITO 3 Taco	1. El Centenero 2. Las Torres 3. Los Andenes 4. Pérez Soto 5. San Matías I 6. San Matías II 7. San Miguel de Chimisay I 8. San Miguel de Geneto
DISTRITO 4 Guamasa-Ortugal-Los Rodeos	1. El Ortugal I 2. El Ortugal II 3. Los Baldíos
DISTRITO 5 Comarca Nordeste	1. Bajamar 2. Tejina 3. Valle de Guerra
DISTRITO 6 Anaga	1. Bronco Lomo Largo 2. El Batán 3. Las Mercedes

Fuente: Elaboración propia a partir de datos facilitados por el Ayuntamiento de La Laguna, 2020.

4.1.1.3. Las oficinas municipales

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna cuenta con oficinas distribuidas a lo largo del municipio. Éstas son: Las Casas Consistoriales que están en la Calle La Carrera, y las tenencias de alcaldía que están en Taco, La Cuesta, Tejina y Valle de Guerra.

4.1.1.4. Las instalaciones deportivas

El municipio de San Cristóbal de La Laguna dispone de las siguientes instalaciones deportivas y públicas:

Tabla 1

Número de instalaciones deportivas

Número	Instalaciones deportivas
35	Polideportivos
3	Piscinas al aire libre
3	Piscinas infantiles
3	Piscinas cubiertas
3	Escuelas deportivas
25	Campos de fútbol
5	Canchas de baloncesto
35	Pabellones cubiertos
1	Pista de tenis
4	Pistas skate
2	Pistas de atletismo
1	Ruta con ciclo turismo
1	Circuito de BMX
2	Frontones
7	Canchas de bolas
0	Carril bici

Fuente: Elaboración propia a partir de Plan de Infancia de La Laguna 2018.

4.1.2. ¿Qué se piensa de los espacios al aire libre y edificios en San Cristóbal de La Laguna?

Los espacios al aire libre mencionados y valorados por las y los participantes fueron: parques, zonas verdes, zonas de paseo, plazas, vías, señalización, carreteras y aceras. Conjuntamente, se añade todo lo mencionado en relación a edificios, principalmente públicos, en el municipio.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario, el 37% de las personas mayores opinan que la accesibilidad de los espacios al aire libre y edificios en San Cristóbal de La Laguna es de muy buena o buena, el 30% la considera regular, el 28% mala o muy mala, y el 5% restante, no sabe o no contesta. Aquí también se mencionan las diferencias entre los distintos barrios y pueblos del municipio con respecto al casco histórico. El 73% de las personas mayores afirma que hay unas zonas de San Cristóbal de La Laguna más accesibles que otras. Concretamente, se considera que las más abandonadas son los barrios y pueblos que están alrededor del casco, las zonas más rurales y las que se ubican en una pendiente, como Taco, La Cuesta, Punta del Hidalgo o Bajamar.

En la mayor parte de los grupos focales con personas mayores y familiares cuidadores se realizan más comentarios sobre dificultades y/o propuestas de mejora que respecto a las ventajas existentes sobre los espacios al aire libre y los edificios públicos.

4.1.2.1. Aceras, vías y señalización

Tanto en los grupos focales, las entrevistas al personal técnico como en los cuestionarios, existe una percepción generalizada que indica que las aceras son una asignatura pendiente en el municipio.

En general, las quejas más frecuentes entre las personas mayores son la escasez de aceras o el mal estado de las mismas: estrechas, con baches, altos desniveles, con las losetas levantadas o que están hechas con materiales que no son antideslizantes. Además, se considera que hay muchas aceras con obstáculos en medio o a los lados, como árboles (con un mal mantenimiento), rabo de gato o postes de la luz, y en ocasiones, con coches aparcados que dificultan el tránsito.

Tabla 2

Valoraciones sobre las aceras realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1</p> <p>Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En la mayoría del municipio hay losetas descuidadas, están rotas, levantadas, feas. ○ Malas hierbas en las aceras y caminos. ○ En Barrio Nuevo las aceras están levantadas, tienen huecos, porque se estropean y porque las arreglan mal, y provocan tropiezos. ○ Hay muchos escalones en las aceras para caminar por Barrio Nuevo, provoca caídas y tropiezos.
<p>Mayores Distrito 2</p> <p>La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las aceras en el barrio de Gracia y Finca España son muy estrechas y empinadas. Están fatal, si tropiezas te matas porque hay losetas levantadas. No están adaptadas para personas con discapacidad. Hay obstáculos, como árboles, que no permiten el paso y además rompen las aceras con las raíces.
<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En San Luis González, en la esquina, hay unos picotes en la acera. ○ Las aceras del Cardonal necesitan repararse. ○ Hay mucho rabo de gato en las aceras. ○ Caminar por las calles Los Ángeles, Pajarito, Bocatuerta es peligroso porque no hay acera. ○ En San Miguel de Geneto hay muchas calles sin aceras y peligra la seguridad de las personas. ○ Las aceras del centro ciudadano de Geneto están muy mal y es muy pendiente, además resbalan mucho. ○ Las losetas de las aceras están levantadas en zonas de Taco.
<p>Mayores Distrito 4</p> <p>Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay aceras suficientes en El Ortigal, Guamasa y Los Baldíos. ○ En la Calle El Candil en Guamasa, no hay aceras.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay aceras en La calle Juan Fernández. ○ La carretera desde el Km0. hasta el final de Valle Guerra no tiene aceras, ni paso de peatones. ○ En Bajamar algunas aceras están deterioradas, "dejadas de la mano de Dios". Las losetas están sueltas o rotas (acera Balcón del Mar, Avenida del Sol). ○ Entre Tejina y Bajamar (2km), no hay acera. Se han producido accidentes. ○ Los coches aparcan en el arcén y no pueden pasar las personas por la carretera Juan Fernández.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico que trabaja en recursos y servicios dirigidos a personas mayores, señala que el problema de la escasez o mal estado de las aceras genera sensación de inseguridad por la posibilidad de caídas y reduce la autonomía de las personas con dificultades para su movilidad. Además, mencionan que hay zonas, como en El Ortigal, donde es inviable salir a pasear o caminar. Prácticamente no tienen acera.

“Que no tenemos espacio, aceras amplias para hacer un paseo...Para sillas de rueda o, incluso, caminando nos vemos en zona de costa que el paseo lo hacemos por la misma carretera con mucho cuidado, ahí decidimos si es la única forma de pasear, o no paseamos”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Y, después, las aceras están levantadas, o por los árboles, o porque están levantadas. Hemos detectado, algunas compañeras se han caído, se han tropezado por alcantarillas abiertas o por las aceras que están bien y pisan, pero se levantan”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“La zona, por ejemplo, de El Ortigal, es inviable salir a pasear, ni a pasear, ni a caminar. No tienes acera prácticamente. Es que, cuando nosotras vamos a visitar tienes que estar con cuidado de donde aparcas, entonces, imagínate llevar a un usuario a caminar por la carretera”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

El personal técnico del Ayuntamiento comenta que, a la cuestión de las aceras, hay que sumarle una dificultad que viene dada porque en un mismo lugar interfieren diferentes administraciones en las que conviven modelos distintos.

“(…) nosotras tenemos condiciones de planeamiento territorial por encima. O sea, hay otras administraciones que tienen competencia sobre el municipio y ellos tienen una visión, desde el punto de vista, territorial. En casi todos los núcleos hay carreteras generales que dependen del Cabildo, las carreteras generales no deberían de tener aceras, pero, sin embargo, como pasan por los núcleos les tienen que poner aceras. Entonces al final, ahí es un problema un poco de coexistencia de diferentes modelos”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

No obstante, en los grupos de mayores se menciona que entre Tejina y Bajamar hay un proyecto para acondicionar la carretera y hacer una acera que facilite el tránsito peatonal que sería interesante retomar.

Respecto a las calles, en casi todos los grupos se enuncian vías que están en mal estado, sin asfaltar o con el pavimento roto, estas son: Camino la Rúa al Rayo, Carretera General de Tejina a Bajamar, Paseo Punta del Hidalgo, San Luis González, calles en San Matías, Puente de Gracia, Carretera de Tejina a Punta del Hidalgo.

Con respecto a la señalización, se comenta que hay señales rotas en El Barranco de Las Cuevas o que en la Calle Candil en Guamasa es casi inexistente.

Tabla 3

Valoraciones sobre vías y señalización realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En San Matías hay calles sin asfaltar. ○ La Calle Bocatuerta en Geneto no debería ser de dos direcciones porque genera dificultad en el paso de los coches. ○ Hay señales rotas y no se han repuesto en el Barranco de Las Cuevas.
<p>Mayores Distrito 4</p> <p>Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En la Calle El Candil en Guamasa, la señalización es nula."
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay un paso de peatones que está en mal estado en la Avenida Gran Poder. ○ El Paseo de Punta del Hidalgo, desde Altagay hasta San Juanito, está en mal estado. ○ En 2016 se propuso por parte del Ayuntamiento y del Cabildo una mejora de la carretera de Tejina a Punta Hidalgo y no se ha hecho.
<p>Mayores Distrito 6</p> <p>Anaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La carretera del Camino de La Rúa al Rayo está en muy malas condiciones, está casi intransitable.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.1.2.2. Pendientes, escaleras y alcantarillas

Una de las cuestiones más frecuentes que se menciona en los cuestionarios es la existencia de pendientes y escaleras. Por una parte, se cita que la ausencia de escaleras dificulta la movilidad de muchas personas debido a la inclinación del territorio donde viven. Por otra parte, se afirma que a veces, cuando hay escaleras, están a un desnivel muy pronunciado. Concretamente, en los grupos de trabajo las personas mayores de Punta del Hidalgo, Valle Guerra y Tejina señalan la existencia de pendientes en la zona alta de Punta del Hidalgo y las pendientes o las escaleras inapropiadas de Bajamar. El personal técnico añade Taco o La Cuesta como zonas con calles con bastante inclinación.

Tabla 4

Valoraciones sobre pendientes y escaleras realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Casco	<ul style="list-style-type: none">○ En Barrio Nuevo todas las calles están en cuesta.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none">○ Faltan barandillas en las calles que son muy empinadas.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none">○ En la Calle El Cangrejo hay escalones destrozados.○ La pendiente de la esquina de la Avenida Gran Poder está demasiado pronunciada y resbala.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tanto en los cuestionarios como en los grupos, las personas mayores solicitan más recursos de apoyo, como barandillas, en las zonas donde hay desniveles, para así evitar las caídas y sentirse más seguras sin necesidad de ir acompañadas. Además, añaden la importancia de realizar un estudio que plantee alternativas para hacer más accesible estos espacios.

También se menciona la existencia de calles cuyas alcantarillas están sin tapa o directamente se retiraron de la vía pública. Se trata de zonas que se inundan cuando llueve, como es el caso de Bajamar.

Tabla 5

Valoraciones sobre las alcantarillas realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> Las alcantarillas sin tapa hacen que la gente se caiga.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> En Bajamar cuando llueve no se puede cruzar la calle porque se inunda. Quitaron las alcantarillas.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.1.2.3. Parques, zonas verdes, zonas de paseo y plazas

Las zonas de paseo o los parques mejor valorados por las personas mayores son los que están en el casco de La Laguna, donde se indica que hay un número aceptable. También el Parque de Los Andenes, en la Avenida de Los Majuelos, se considera una buena zona verde, así como el paseo de La Castellana en Valle de Guerra, del que se opina que está bien para caminar y que es muy transitado por las y los residentes del lugar.

Tabla 6

Valoraciones positivas sobre parques, zonas verdes, zonas de paseo y plazas realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Casco	<ul style="list-style-type: none"> Hay un número aceptable de parques en la zona centro. Hay una buena zona de paseo en la Punta del Hidalgo.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> El parque de Los Andenes es una buena zona verde. La Avenida de Los Majuelos es una buena zona de paseo.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> El Paseo de La Castellana está bien para caminar, la gente lo utiliza.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El paseo de Punta del Hidalgo también se valora positivamente, aunque se indica la necesidad de rehabilitarlo y mejorar los jardines de la ermita de San Juan. Asimismo, se propone agrandar el parking de caravanas de Punta Hidalgo y que sea esta la única zona donde se permita el aparcamiento de vehículos, de manera que no obstaculicen el acceso a los charcos o las vistas al mar.

Se manifiesta el mal estado del Paseo de la Castellana entre Tejina y Valle de Guerra, con zonas en las que hay losetas levantadas, o el deterioro del Paseo que va hacia el charco Marianes. Además, se señala la carencia de zonas de paseo en San Miguel y San Bartolomé de Geneto, El Ortigal, Guamasa y Los Baldíos.

Se resalta la carencia de parques, zonas verdes y de descanso en Bajamar, Valle de Guerra, Tejina, Punta del Hidalgo, Las Mercedes y Las Canteras. También, la insuficiencia de "aparatos al aire libre" para hacer ejercicio físico en Bajamar, Tejina, Punta del Hidalgo, El Ortigal, Guamasa o Los Baldíos.

Por último, se señalan otras cuestiones como la carencia de espacios para protegerse de la lluvia y el sol, la necesidad de plazas en Geneto y el mal estado de los jardines en San Luis Gonzaga.

Tabla 7

Valoraciones negativas sobre parques, zonas verdes, zonas de paseo y plazas realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En Valle Guerra no hay parques. ○ En Barrio Nuevo no hay zonas verdes. ○ No hay espacios para protegerse de las lluvias y el sol. No te puedes resguardar.
<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Faltan articulados en los parques y plazas para hacer ejercicio. ○ No hay acceso a la costa desde Jover a la Barranquera. No hay zonas de senderismo para caminar rápido y seguro por esta costa.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No existen las zonas verdes que tendrían que haber según la proporción de la población de San Miguel de Geneto. ○ No hay zonas de paseos en San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto. ○ No hay una plaza. Faltan zonas de encuentro para las personas mayores.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Faltan zonas de ocio, con parques y calistenia. ○ Los jardines de la plaza San Luis Gonzaga están en mal estado. ○ Faltan zonas de paseo en El Ortigal, Guamasa y Los Baldíos.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En el barrio Los Collazos no hay ni una plaza, ni un parque. ○ En Bajamar y Tejina no hay suficientes máquinas al aire libre para hacer ejercicio físico. ○ El Paseo de La Castellana tiene algunas losetas levantadas. ○ El entorno de la ermita de San Juan en Bajamar está abandonado. ○ El paseo que empieza en el charco de Marianes está deteriorado para pasear. No está parejo, se levantan las piedras.
<p>Mayores Distrito 6 Anaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En la zona de Las Mercedes y Las Canteras no hay parques. Queremos que hagan parques, tanto para niños como para mayores.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Una de las cuestiones que suscita preocupación entre las personas mayores es la de los solares abandonados con o sin edificación, por la inseguridad e insalubridad que generan. En algunos grupos se propone su conversión en aparcamientos y en otros en plazas o espacios de encuentros para la ciudadanía. Concretamente se menciona el mal estado de la Mesa Mota, un solar que está entre La Pureza y El Rosario, un solar en la calle Gomer.

4.1.2.4. Bancos y zonas de descanso

Hay zonas del municipio en las que las personas mayores consideran que hay bancos suficientes, como en Las Mercedes. En cambio, hay otras en las que se reclaman más, por ejemplo, en la Plaza del Cristo o, en general, en toda la zona centro.

Tabla 8

Valoraciones sobre bancos y zonas de descanso realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Casco	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay zonas de descanso con bancos en el centro de La Laguna. ○ Hay falta de bancos en la Plaza del Cristo.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ En El Cardonal pusieron bancos nuevos. ○ No existen zonas de descanso en San Miguel de Geneto.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ En Las Mercedes y Las Canteras sí hay bancos suficientes.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Desde el punto de vista técnico se señala la necesidad de diseñar el mobiliario urbano teniendo en cuenta a las personas usuarias porque hay zonas que no están pensadas para personas mayores.

“(…) los bancos están a una altura muy baja para algunas personas mayores, si se sientan les cuesta volverse a levantar”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Este argumento se repite en los discursos técnicos realizados en torno a los diseños de los espacios al aire libre como parques, zonas verdes, etc. Se opina que deberían incorporar enfoques multidisciplinares, contando con profesionales de diferentes áreas, además de con la ciudadanía. Estos espacios se consideran recursos potenciales para realizar actividades y fortalecer la vida comunitaria de la ciudad.

“Si alguien que diseña un edificio o un parque o un espacio público no habla, no hay una comunicación, no hay un proyecto que incluya otro tipo de profesionales que puedan conocer cuáles son los elementos o los factores clave para que sea accesible para todo tipo de personas, tenga la edad que tenga, pues ahí ya tienes un problema”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“(…) cuando diseñen los espacios al aire libre tienen que tener en cuenta la accesibilidad y la actividad física de las personas mayores. Nadie la tiene en cuenta”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

El personal técnico del Ayuntamiento matiza que hasta hace muy poco en el Plan General de Ordenación no se contemplaban cuestiones como la accesibilidad o el género, y que ahora ya se tienen en cuenta en el diseño de los mismos.

“El Plan General y la ley te obliga a establecer unas zonas de espacios libres y dotaciones, pues a la hora de ordenarlos, dónde ubicarlos, sí que hemos pensado un poco en temas de accesibilidad, de centralidad y con temas de género. Estamos intentado, reflejar eso en el plan, evitar zonas que sean inseguras y demás...”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

4.1.2.5. Limpieza y animales

En los grupos focales, las personas mayores destacan que la recogida de basura sea casi diaria, aunque se quejan del estado o la escasez de los contenedores, así como del hecho de que la gente deposite basura en el exterior. En concreto, en la zona de Valle de Guerra se menciona que el Ayuntamiento ha reducido el personal contratado para barrer las calles, cuestión que está causando falta de limpieza, no solo por la existencia de basura, sino de hierba seca.

Tabla 9

Valoraciones sobre la recogida de basura realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una recogida casi diaria de los contenedores de la basura. ○ Se deposita basura fuera de los contenedores. ○ Los contenedores están sucios. ○ La gente que va a los bares, tira las colillas a la calle.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay pocas papeleras en El Cardonal.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Por la zona alta de El Ortigal no se hace la recogida de basura. ○ Faltan contenedores y reciclado de basura en El Ortigal, Los Baldíos y Guamasa.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El Ayuntamiento ha disminuido el personal y ahora solo se barren las calles una vez por semana.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Además, se señala la necesidad de aumentar la limpieza en La Barriada de San Luis, en la calle Gran Rey, en el barrio Los Collazos, y especialmente en las zonas de Taco, en las que comentan que hay ratas.

Tabla 10

Valoraciones sobre la limpieza realizadas en los grupos focales

Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay mucha falta de limpieza en la Barriada de San Luis.
Distrito 3	<ul style="list-style-type: none"> ○ La calle Gran Rey está mal cuidada y falta limpieza en el parque de los niños.
Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay muchas ratas en la zona (Taco).
Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay falta de limpieza en las calles. ○ En el barrio Los Collazos hay falta de limpieza.
Distrito 5	
Comarca Nordeste	

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La convivencia con las mascotas, específicamente con los perros, es una cuestión que genera bastante malestar entre las personas mayores. Hay una creencia generalizada de que no se recogen los excrementos de los perros, generando caídas y malos olores. Esto sucede, no solamente en la vía pública, sino también en solares o jardines.

Tabla 11

Valoraciones sobre las mascotas realizadas en los grupos focales

Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ○ En la Calle El Chorro, el parque está lleno de excrementos porque sacan los perros y no los recogen.
Distrito 2	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tenemos un problema de convivencia entre las personas y los animales.
La Cuesta	

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.1.2.6. Baños públicos

Existen muy pocos baños públicos en San Cristóbal de La Laguna. Este asunto es de vital importancia para la movilidad de las personas mayores por el municipio, por lo que solicitan que se hagan baños y sean adaptados.

Tabla 12

Valoraciones sobre los baños públicos realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay aseos públicos en el centro de La Laguna.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay baños públicos.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay baños públicos.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay baños públicos en todo el municipio.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ En Las Mercedes y Las Canteras no hay baños públicos.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Las y los familiares cuidadores de personas mayores inciden en que los baños tienen que estar adaptados y deben procurar no estar segregados por sexo para que una hija pueda entrar con su padre o un hijo con su madre.

4.1.2.7. Seguridad e iluminación

En líneas generales, se considera que San Cristóbal de La Laguna es un municipio seguro, sin conflictos o alteraciones del orden público. A pesar de esto, se valora que se promuevan las medidas de seguridad o la presencia policial en las calles y los parques. Además, se solicita que se aumenten las charlas informativas sobre seguridad.

Tabla 13

Valoraciones sobre seguridad realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No es un municipio muy inseguro. ○ No es una zona conflictiva. ○ No se ve a los policías locales en la calle. ○ No hay vigilancia policial en los parques.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto no tenemos conocimiento de alteraciones en los barrios. ○ Hay poca o ninguna seguridad en Taco y San Matías.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta vigilancia en El Ortigal, Los Baldíos, Guamasa.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay poca presencia policial en Bajamar, Punta del Hidalgo y Tejina.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La inseguridad a la que se hace referencia explícita, está relacionada con el riesgo que sufren las y los peatones debido a la cantidad de tráfico existente. También se menciona la existencia de cuatro antenas de telefonía en Punta del Hidalgo y sus efectos sobre la salud de las y los vecinos del pueblo.

Tabla 14

Valoraciones sobre el tráfico realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none">○ Hay un problema de seguridad física con respecto a los coches. Los conductores tienen que ser conscientes.○ Las antenas son malas y dan cáncer, las deberían quitar.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none">○ Hay 4 antenas de telefonía en Las Ramblas en lo alto del edificio.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Con respecto a la iluminación, hay zonas donde se considera suficiente como la Carretera General de San Miguel de Geneto, El Ortigal, Los Baldíos, Guamasa, Las Mercedes y Las Canteras. Además, se señala como ventaja que se estén instalando farolas solares en el municipio.

Existen zonas en el municipio como San Miguel de Geneto, San Bartolomé de Geneto, Taco, Barrio Nuevo, La Verdellada donde la iluminación pública se considera insuficiente. Se indica que las farolas no están programadas correctamente con los cambios horarios y se propone que funcionen con energía solar, y también sin generar contaminación lumínica.

Tabla 15

Valoraciones sobre la iluminación realizada en los grupos focales

<p>Mayores</p> <p>Distrito 1</p> <p>Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El alumbrado es más o menos adecuado. ○ Se han instalado farolas solares. ○ No se tiene en cuenta el cambio de horario en la programación de las farolas. ○ En Barrio Nuevo la iluminación, a veces falta, está todo oscuro. ○ Cuando llueve en La Verdellada se va la luz de las calles.
<p>Mayores</p> <p>Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una buena iluminación que da seguridad a los peatones en la carretera general de Geneto. ○ Hay un déficit en la iluminación en muchas zonas de San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto. ○ Las luces son insuficientes en la barriada de Taco.
<p>Mayores</p> <p>Distrito 4</p> <p>Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El alumbrado público de El Ortigal, Los Baldíos y Guamasa está bien.
<p>Mayores</p> <p>Distrito 6</p> <p>Anaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La iluminación de Las Mercedes y Las Canteras está bien.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.1.2.8. Edificios públicos y privados

En los grupos de personas mayores, en general, se considera que los edificios públicos tienen una accesibilidad adecuada, incluso se menciona que se están poniendo ascensores en edificios antiguos, aunque se señala que en algunas tenencias de alcaldía hay falta de ascensores para personas con discapacidad.

Desde el punto de vista técnico se incide en que el problema comienza desde el diseño de los edificios:

“(...) si alguien que diseña un edificio “[...] si no hay un proyecto que incluya otro tipo de profesionales que puedan conocer cuáles son los elementos o los factores clave para que eso haga que sea accesible para todo tipo de personas, tenga la edad que tenga, pues ahí ya tienes un problema y muchos vienen derivados de eso”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

Desde el personal técnico de deportes se comenta que esto también se da en las instalaciones deportivas:

“No se piensa cuando se diseñan las instalaciones, nunca se piensa en el uso por parte de mayores, cuando se diseñan instalaciones solo se diseña al deporte... el deporte federado”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“(...) hay un plan de infraestructuras de mejora, pero las instalaciones están viejitas y obsoletas y muchas de las que tenemos, no están preparadas, o sea, estamos acondicionando aulas o cuartos como este para dar actividad física, sin ventilación, pero es el único espacio que tenemos, o nos adaptamos a eso o nada”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

También se hace alusión al acceso a los edificios municipales:

“Una rampa de madera, de tanto sacar y meter... yo no sé si esto es porque estamos dentro del patrimonio y no se podrá hacer *otra cosa*, no lo sé, pero es que esto eran antes las oficinas de viviendas municipales entonces que no esté el edificio adaptado...”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

4.1.2.9. La accesibilidad a los centros ciudadanos y de mayores

En los grupos de Valle de Guerra, Guamasa, El Ortigal y Los Baldíos mencionan que hay centros ciudadanos y asociaciones de personas mayores que no tienen ascensor o que el ascensor a veces no funciona. Concretamente en Guamasa, el problema es mayor porque es en ese espacio donde se hacen los análisis de sangre y algunas personas se ven con dificultades para subir la escalera.

Tabla 16

Valoraciones sobre la accesibilidad a los centros ciudadanos realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay centros ciudadanos y asociaciones que no tienen ascensor.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una escalera que genera problemas de accesibilidad en el centro ciudadano de Guamasa, donde también se hacen los análisis de sangre.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En el centro ciudadano de Valle Guerra el ascensor a veces no funciona.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Desde el punto de vista del personal técnico que trabaja en la dinamización ciudadana se comenta que, en comparación con otros municipios, los centros ciudadanos en San Cristóbal de La Laguna están muy bien acondicionados, aunque siempre existen centros con necesidad de mejorar su accesibilidad.

“(…) algún centro que requiere apoyo para mejorar la accesibilidad”, como, por ejemplo, “al Centro de Las Madres le hace falta un ascensor”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Las personas mayores que participaron en los grupos focales también proponen la necesidad de desratizar los locales abandonados.

4.1.3. Las propuestas de mejora para los espacios al aire libre y edificios en San Cristóbal de La Laguna

A continuación, se agrupan las propuestas de mejora de los espacios al aire libre y edificios, extraídas de los grupos focales, entrevistas y cuestionarios realizados con personas mayores, personal técnico y familiares.

Propuestas generales

- Garantizar la accesibilidad a los espacios al aire libre y edificios públicos en San Cristóbal de La Laguna.
- Diseñar el mobiliario urbano teniendo en cuenta a todas las personas usuarias, porque hay zonas donde no está pensado para personas mayores.
- Incorporar enfoques multidisciplinares en los diseños de los espacios al aire libre y edificios públicos, que cuenten con profesionales de diferentes áreas, además de con la ciudadanía, porque estos espacios se consideran recursos potenciales para realizar actividades y fortalecer la vida comunitaria de la ciudad.

Aceras y calles

- Ensanchar las aceras (que puedan pasar cochitos, sillas y personas), que se pueda cruzar en diferentes direcciones.
- Crear accesos amplios a pie de calle, sin topes, ni escalones. Si ya los tienen, añadir rampas anchas.
- Quitar los obstáculos de las aceras. Por ejemplo, las palmeras que están en la mitad de una acera o los postes, que molestan especialmente a las sillas de ruedas o cochitos de niños.
- Terminar con el rabo de gato en las aceras. Cortar antes de que salga la semilla para erradicarlo.
- Colocar losetas antideslizantes en las aceras.
- Arreglar los adoquines de las aceras, especialmente en el paseo de La Castellana (entre Tejina y Valle Guerra), en Bajamar y en Tejina.
- Preparar todas las carreteras con aceras y aparcamientos.
- Poner pasos de peatones.
- Tapar los agujeros de la calle Olof Palme.
- Poner las bandas magnéticas en las calles.
- Aprobar el Plan General de ordenación que afecta a San Miguel de Geneto.
- Poner en marcha el proyecto que ya está diseñado, respecto a la realización de una acera entre Tejina y Bajamar.
- Vigilar y multar a los coches que se suben en la acera.

Parques, plazas, zonas verdes y de paseo

- Garantizar la existencia de zonas lo suficientemente amplias para que un grupo pueda hacer una pequeña actividad, para el descanso y para socializar en un entorno adecuado.
- Facilitar el acceso peatonal en toda la costa de La Laguna con espacios habilitados que estén separados del tráfico.
- Dotar de un espacio verde a todos los barrios.
- En los parques: mayor limpieza, dotarlos de suficientes bancos de madera para dialogar en grupo, que sean seguros y que tengan espacios para animales.
- Cumplir la normativa con respecto a la accesibilidad de los parques infantiles.
- Aprovechar los solares para hacer zonas verdes y de paseo en el Distrito Centro.
- Hacer una revisión técnica del solar que está entre La Pureza y El Rosario.
- Colocar máquinas para hacer ejercicio físico en espacios públicos en todo el municipio, y se apuntan algunas zonas específicas como El Charco Marianes, en la Rambla Tejina, Parque María Luisa Tejedor y en la Plaza del Tranvía.
- Asfaltar o poner otro tipo de pavimento al paseo que va hasta El Charco Marianes.
- Arreglar toda la carretera de tierra del paseo de Punta del Hidalgo.
- Hacer la zona de caravanas de Punta del Hidalgo más grande.
- Hacer un entorno de jardines alrededor de la ermita de San Juan.
- Habilitar zonas verdes en Bajamar, Tejina y Punta del Hidalgo.
- Aprovechar el solar de la escuela en Bajamar para poner una zona verde. Se le conoce como "Plaza de la Fonda".

Bancos

- Instalar más bancos para descansar que sean seguros y cómodos. Además colocar los bancos en círculos para poder compartir.

Limpieza

- Colocar más papeleras de residuos para reciclar.
- Asegurarse de que se ha puesto algún envase donde tirar las colillas en las puertas de bares, restaurantes y cafeterías.
- Mantener las aceras limpias de excrementos de animales domésticos.
- Multar a quien no recoja excrementos de sus mascotas.

- Poner más papeleras y que sean resistentes para que no se rompan o las roben.
- Controlar de una manera más eficaz la desratización en El Cardonal y en otras zonas donde esté afectando esta problemática.
- Hacer una limpieza de la hierba seca en las zonas afectadas, como por ejemplo en el caso de Tejina.

Baños públicos

- Colocar baños públicos que estén adaptados y a nivel de calle en todo el municipio.

Seguridad e iluminación

- Revisar con más frecuencia el mantenimiento de las farolas. Que no haya zonas sin iluminar.
- Colocar farolas de diseño uniformado en todo el municipio, que funcionen con energía solar, que sean ecológicas y que protejan el cielo.
- Programar el encendido y el apagado de las farolas con el cambio de hora.
- Aumentar la policía de cercanía.
- Realizar charlas informativas sobre seguridad ciudadana en las asociaciones de personas mayores.

Edificios públicos y privados

- Poner ascensores en los centros ciudadanos y las asociaciones que lo necesiten.
- Colocar ascensores en las tenencias de alcaldía y en todos los edificios públicos que lo precisen.
- Desratizar los locales abandonados.
- Utilizar el cine La Paz para la ciudadanía.

4.2. Transporte

Índice de contenidos

4.2.1. El transporte en cifras en San Cristóbal de La Laguna

- 4.2.1.1. El Área de Movilidad Sostenible
- 4.2.1.2. Las guaguas
- 4.2.1.3. El tranvía
- 4.2.1.4. Bonos, ayudas y subvenciones al transporte
- 4.2.1.5. El parque móvil del municipio
- 4.2.1.6. Aparcamientos

4.2.2. ¿Qué se piensa del transporte en San Cristóbal de La Laguna?

- 4.2.2.1. Las guaguas
- 4.2.2.2. Las paradas de guaguas
- 4.2.2.3. Bono y precios
- 4.2.2.4. Tranvía
- 4.2.2.5. Taxi
- 4.2.2.6. Aparcamiento
- 4.2.2.7. Tráfico

4.2.3. Las propuestas de mejora para el transporte en San Cristóbal de La Laguna

El buen funcionamiento del sector transporte es fundamental en una ciudad amigable con las personas de todas las edades. Más aún, en un municipio como San Cristóbal de La Laguna, con barrios dispersos y con grandes desniveles y distancias entre unos y otros.

Un transporte público que cumpla con el principio de solidaridad es una clara señal de la calidad de vida de una ciudad. Asimismo, también muestra el nivel de compromiso de sus autoridades en garantizar la habitabilidad y movilidad libre de su población. Un buen transporte público debe tener en cuenta los rasgos sociales, demográficos y orográficos de su ciudad. Las personas mayores necesitan de este sistema de transporte público para su bienestar.

En este capítulo se presentan los indicadores sobre el transporte en San Cristóbal de La Laguna y se muestra la percepción que las personas mayores, familiares cuidadores y personal técnico muestran en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas realizados para este diagnóstico.

4.2.1. El transporte en cifras en San Cristóbal de La Laguna

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos sobre el transporte que están disponibles para el ámbito municipal.

4.2.1.1. El Área de Movilidad Sostenible

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna cuenta con un Área de Movilidad Sostenible que tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida, la salud, el acceso a los recursos y servicios, la igualdad, etc., y que plantea un modelo de movilidad más comprometido con el entorno y el medioambiente.

4.2.1.2. Las guaguas

El transporte público en San Cristóbal de La Laguna está centrado principalmente en las guaguas, que llegan a todas las zonas del municipio. En segundo lugar, está el tranvía, que conecta sólo una reducida parte de las zonas de La Laguna, y conecta La Laguna con Santa Cruz.

Tipos de líneas de guaguas

- **Líneas interurbanas:** Comunican La Laguna con el resto del municipio desde su Intercambiador o vía trasbordo a través del Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife.
- **Línea aeropuerto:** Comunica el Intercambiador de La Laguna y el Aeropuerto de Los Rodeos.
- **Las líneas urbanas:** Se trata de las líneas 200 que solo circulan por dentro del municipio de San Cristóbal de La Laguna.

Las principales líneas existentes se resumen en la tabla 1 y el mapa 1 que se muestran a continuación. Para ver todas las líneas de guagua y tranvía que pasan por el municipio ir al Anexo 2.

Tabla 1

Líneas y recorridos de las guaguas en San Cristóbal de La Laguna

Línea	Recorrido
15	Santa Cruz (Intercambiador)-La Laguna (Intercambiador)
50	La Laguna-Tegueste-Bajamar-Punta del Hidalgo
051/57	Circular La Laguna-Tejina-Tacoronte-La Laguna
076/077/270/271/273/274/275	La Laguna-Las Mercedes
101	Santa Cruz- Puerto de la Cruz (Pasa por el Intercambiador de La Laguna)
102	Santa Cruz-Aeropuerto Norte-Puerto de la Cruz (Pasa por el Intercambiador de La Laguna)
105	Santa Cruz-La Laguna-Punta del Hidalgo
107	Santa Cruz- Buenavista(Pasa por el Intercambiador de La Laguna)
108	Santa Cruz-Icod de los Vinos (Pasa por el Intercambiador de La Laguna)
224	La Laguna-Valle Guerra- Punta del Hidalgo

Fuente: Elaboración propia a partir de: <https://www.titsa.com/index.php/tus-guaguas/lineas-y-horarios/linea-20>.

Accesibilidad

La accesibilidad a las guaguas depende principalmente de tres aspectos. En primer lugar, de la disponibilidad de un piso bajo continuo, en el que no haya presencia de escalones que dificultan el acceso y los movimientos en el interior

de la guagua. En segundo lugar, que cuenten con una rampa que se despliegue desde la parte inferior de la puerta central del vehículo. En tercer lugar, que exista un sistema de inclinación, que ayude a personas con dificultades en sus movimientos. Según cuenten con estos tres aspectos, se distingue entre líneas con el 100% de accesibilidad y de 60%.

- **Líneas con el 100% de accesibilidad.** Tienen una exigencia de accesibilidad se cumplen las tres condiciones anteriores. Además, tienen espacios reservados para personas con movilidad reducida y cartelería adaptada en su interior.

Líneas urbanas (200)

Líneas aeropuerto (20)

Líneas metropolitanas (014 y 015)

- **Líneas con el 60% de accesibilidad.** No tienen una exigencia de accesibilidad al 100 por 100. Principalmente, se trata de vehículos que no son de piso bajo.

Líneas a Anaga. Las condiciones de las vías hacia Anaga hace que las guaguas que circulan por ellas no puedan ser de piso bajo y no siempre tengan una accesibilidad del 100 por 100.

Líneas interurbanas largo recorrido. Las líneas que hacen largas distancias, que pasan por San Cristóbal de La Laguna y van hacia otros municipios, no tienen obligación de una accesibilidad al 100%. A pesar de esto, desde el Cabildo se ha indicado a Titsa que toda la flota nueva de guaguas para estas líneas tiene que garantizar un máximo de accesibilidad.

□ El tranvía

El tranvía comunica San Cristóbal de La Laguna, con acceso a determinadas zonas del municipio, con Santa Cruz de Tenerife y ofrece la posibilidad de hacer transbordo con las diferentes líneas de guagua. Tanto en su acceso como en su interior, en términos generales, está adaptado a personas con movilidad reducida.

Mapa 2

Mapa de las líneas del tranvía



Fuente: MetroTenerife.

□ Bonos, ayudas y subvenciones al transporte

Tarjeta de Transporte de Tenerife (Tenmás)

La tarjeta “Tenmás” es el sistema de pago sin contacto para guagua y tranvía. Es recargable, es para siempre, permite registrarla, aplicar descuentos y recuperar saldos en caso de pérdida. Los tipos de tarjeta son:

- Abono Joven Mensual 30€
- Mayores y Discapacidad Cabildo 12€
- Abono Mensual Área Metropolitana 40€
- Abono Joven Semanal Área Metropolitana 12€ (sólo en el tranvía)
- Tarjeta ten+ Infantil (5-10 años)
- Bono Residente Canario

Abono Senior +65

Las personas usuarias que tengan 65 o más años y que sean residentes en Tenerife pueden usar el Abono Sénior +65. Se trata de una tarifa plana mensual de 30 euros, que permite viajar de forma ilimitada por toda la Isla en las líneas de tranvía y guagua (excepto las líneas especiales del Teide y Teno). El nuevo abono es personal e intransferible y no está sujeto a la renta del beneficiario.

Puede recargarse en las oficinas de TITSA y de Metrotenerife, en máquinas expendedoras de las paradas del tranvía y en la red de kioscos y estancos de la isla (hoy en día hay más de 500 puntos habilitados).³ Las personas interesadas pueden solicitarlo en las Oficinas de Atención Ciudadana del Cabildo, para lo que deberán solicitar cita previa en el teléfono 901 501 901.

Subvención municipal al transporte

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna subvenciona el transporte adaptado de 20 personas que acuden al Centro de día del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS), Hospital Los Dolores.

4.2.1.5. El parque móvil del municipio

El total del parque móvil del municipio lo componen 97.214 vehículos, de los que 280 son guaguas, 10.035 camiones, 10.836 furgonetas, 3.962 motos, 3.784 otro tipo de vehículos, 172 tractores y 68.145 turismos. Con respecto a los taxis, según los datos del año 2018 facilitados por el Ayuntamiento, existen 360 licencias en el municipio, con 9 de estos vehículos están adaptados⁴.

□ **Aparcamientos**

La red de aparcamientos municipales está repartida en cinco ubicaciones y es gestionada por Muvisa.

Tabla 2

Número de parking municipales y ubicación

Parking y ubicación
Rodríguez Moure
Las Quinteras
Avenida Los Menceyes
Taco
Plaza del Cristo

Fuente: Ayuntamiento de La Laguna, 2020.

³ Para más detalle, véase: <https://www.titsa.com/index.php/atencion-al-cliente/puntos-de-venta-y-recarga>.

⁴ Fuente: Ayuntamiento de La Laguna, año 2018.

4.2.2. ¿Qué se piensa del transporte en San Cristóbal de la Laguna?

La mayor parte de las personas mayores que participan en este diagnóstico, cuando se les pregunta por el transporte, lo primero que piensan es en las guaguas. De ahí que cuando se valora en términos generales si el transporte es bueno o malo, es muy probable que se haga en función de la visión que se tenga del funcionamiento de las guaguas del municipio y, en menor medida, del tranvía u otros medios de transporte.

En el cuestionario realizado a pie de calle con personas mayores, un 56% ve “bueno” o “muy bueno” la calidad del transporte en la ciudad de San Cristóbal de La Laguna. El 18% opina que es “regular”. La opción “malo” o “muy malo” suma casi un 15%.

En los grupos focales en los que participan personas mayores, en general, hay una percepción positiva del transporte existente, aunque dependiendo del distrito del municipio se da una mayor o menor importancia a determinados aspectos del mismo.

Desde el punto de vista técnico y político, en términos generales, se detectan dos grupos de dificultades en el transporte. Por un lado, las que tienen las personas que viven en los entornos rurales, más dispersos, con menos frecuencia de guaguas y sin acceso al tranvía. Por otro lado, están las relacionadas con el acceso al transporte de las personas que tienen una movilidad reducida, que comienzan en el camino de la casa hasta la parada de guaguas.

4.2.2.1. Las guaguas

Frecuencia y ruta de las líneas de guagua

La frecuencia y rutas de guaguas, en general, son destacadas de manera positiva, tanto en las entrevistas, cuestionarios como en los grupos focales. Cuando se profundiza en la frecuencia y cantidad de rutas en cada una de las zonas, se manifiestan distintas dificultades en función de los barrios.

Tabla 3

Valoraciones positivas sobre la frecuencia de guaguas realizadas en los grupos focales

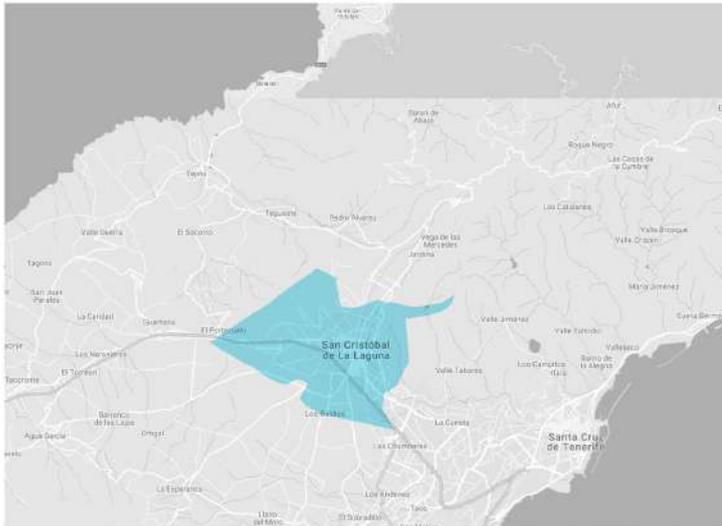
<p>Mayores Distrito 1</p> <p>Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las guaguas en San Diego, está bien.
<p>Mayores Distrito 2</p> <p>La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El transporte funciona bien. El servicio circular de la guagua por la zona de Las Gavia. ○ La frecuencia en el transporte es buena. ○ Hay muchas líneas de guaguas. ○ Hay un buen servicio de la 014.
<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El transporte, en general, está bien. Hay diferentes líneas, buena frecuencia. ○ Hay una única línea de guagua, pero es suficiente. ○ Todas las zonas están bien cubiertas.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El micro que va por el centro del pueblo (Valle Guerra) funciona muy bien. ○ Las guaguas 105 y 050 funcionan muy bien. Pasan cada media hora.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

A continuación, se hace referencia a las dificultades planteadas en los grupos focales con personas mayores según los distritos del municipio de San Cristóbal de La Laguna.

Mapa 3
 Líneas de guagua y tranvía del Distrito 1 (Centro)

DISTRITO 1



011	052	103	206	274
012	054	104	217	310
014	055	105	219	610
015	056	106	224	L1
018	057	108	253	
020	076	126	260	
026	077	201	270	
050	101	203	271	
051	102	204	273	

Negro: Líneas de guaguas Rojo: Línea del tranvía

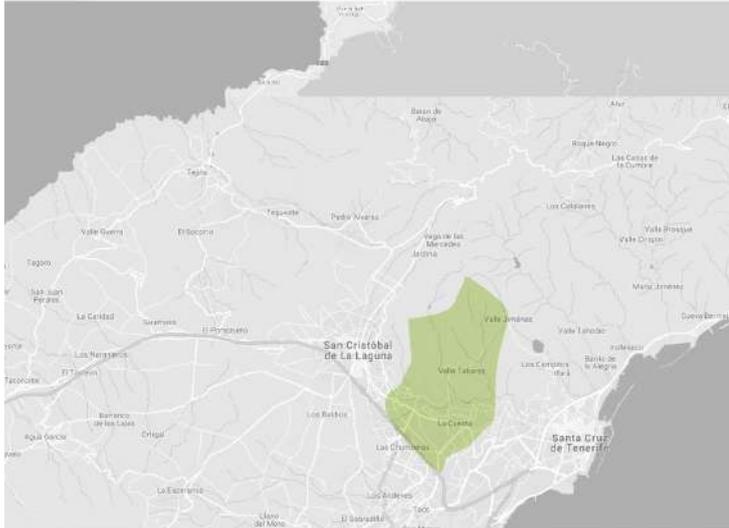
Fuente: Elaboración propia a partir de: <https://www.titsa.com/index.php/tus-guaguas/lineas-y-horarios/linea-20>.

En el Distrito 1, el correspondiente a la zona centro del municipio, está ubicado el Intercambiador de La Laguna. De esta manera, es el distrito con el mayor número de líneas, 39, que comunican el centro de La Laguna con otros municipios, con otros barrios y con el aeropuerto. Además también cuenta con la Línea 1 del tranvía. En los grupos de personas mayores del Distrito Centro, se indicó la necesidad de mejorar el acceso al Intercambiador de La Laguna entre las zonas de Las Gavias-San Diego.

Mapa 4

Rutas de guagua y tranvía del Distrito 2 (La Cuesta)

DISTRITO 2



- 014
- 015
- 026
- 102
- 103
- 104
- 105
- 106
- 108
- 126
- 217
- 228
- 233
- 610
- L1
- L2

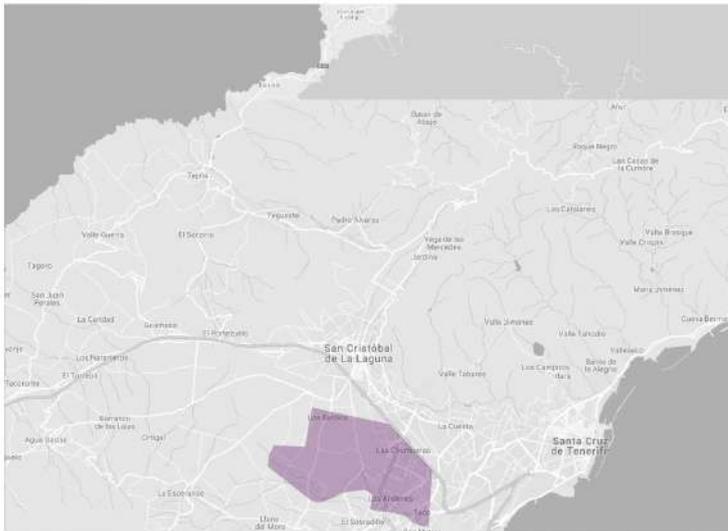
Negro: Líneas de guaguas Rojo y azul: Línea del tranvía

Fuente: Elaboración propia a partir de: <https://www.titsa.com/index.php/tus-guaguas/lineas-y-horarios/linea-20>.

Por el Distrito 2, zona de Finca España y La Cuesta, pasan 14 líneas de guaguas que comunican esas zonas con otros barrios de San Cristóbal de La Laguna, o que se dirigen a otros municipios, especialmente con Santa Cruz de Tenerife. Además cuenta con dos líneas del tranvía, la Línea 1 y la 2. En este apartado no se hicieron comentarios desventajas con respecto al número de líneas y a su frecuencia en los grupos focales. Las observaciones que recogieron fueron positivas y están señaladas en la Tabla 2.

Mapa 5
Rutas de guagua y tranvía del Distrito 3 (Taco)

DISTRITO 3



Negro: Líneas de guaguas Rojo y azul: Línea del tranvía

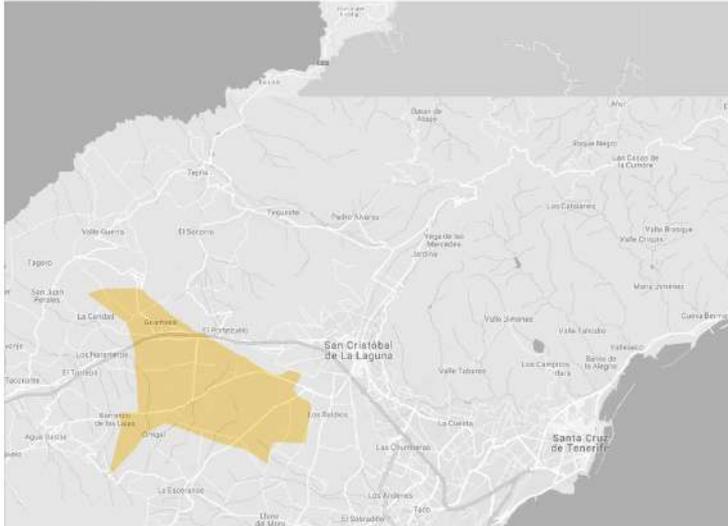
Fuente: Elaboración propia a partir de: <https://www.titsa.com/index.php/tus-guaguas/lineas-y-horarios/linea-20>.

En el Distrito 3, zona que abarca desde Geneto hasta San Matías, hay 12 líneas de guagua, además cuentan con la Línea 1 y la 2 del tranvía. Estas, comunican la zona con otros barrios de San Cristóbal La Laguna y con otros municipios. Entre las personas mayores de los grupos del Distrito 3, a pesar de hacer una valoración muy positiva de las líneas y sus frecuencias (véase la Tabla 3), se anota la reducción de la frecuencia de las guaguas los domingos y su tardanza los días laborales en horas punta por el excesivo tráfico existente, y la mala comunicación de Los Andenes con La Laguna. La respuesta para actuar frente a esta dificultad es aumentar los servicios domingos y festivos.

Mapa 6

Rutas de guagua y tranvía Distrito 4 (Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos)

DISTRITO 4



- 011
- 012
- 051
- 052
- 054
- 056
- 057
- 102
- 104
- 106
- 108
- 224
- 253

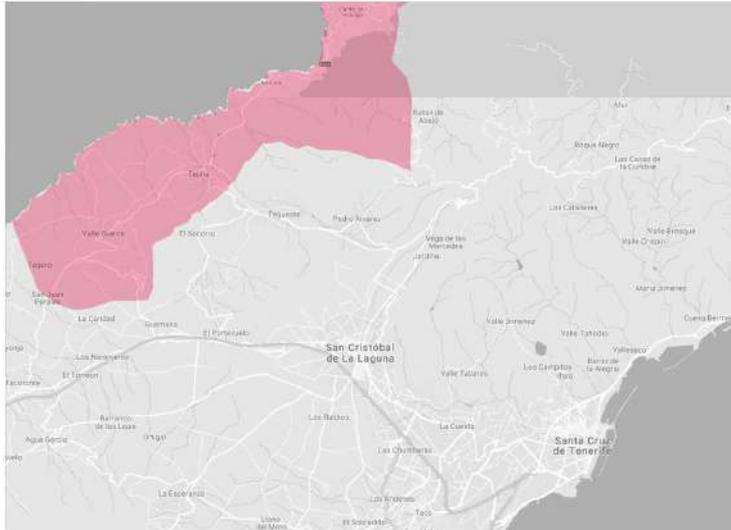
Negro: Líneas de guaguas

Fuente: Elaboración propia a partir de: <https://www.titsa.com/index.php/tus-guaguas/lineas-y-horarios/linea-20>.

En el Distrito 4, zona de Guamasa, El Ortigal, Los Rodeos o Los Baldíos, hay 13 líneas de guaguas que comunican estas zonas con otros barrios de La Laguna y otros municipios. En los grupos focales de personas mayores se indica de la poca frecuencia de guaguas que pasan por El Ortigal y Los Baldíos hacia la zona centro de La Laguna.

Mapa 7
Rutas de guagua Distrito 5 (Comarca Nordeste)

DISTRITO 5



- 050
- 051
- 057
- 224
- 105

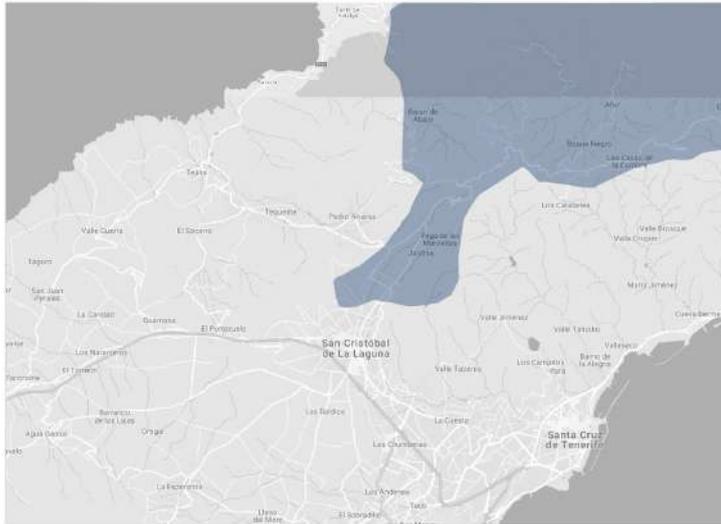
Negro: Líneas de guaguas

Fuente: Elaboración propia a partir de: <https://www.titsa.com/index.php/tus-guaguas/lineas-y-horarios/linea-20>.

En el Distrito 5, la Comarca Nordeste, tiene 5 líneas que comunican con otros barrios de San Cristóbal de La Laguna u otros municipios. En los grupos focales se menciona como una desventaja que los fines de semana se reduce la frecuencia de guaguas que se dirigen al centro del municipio, de cada veinte minutos pasa a cada hora.

Mapa 8
Rutas de guagua y tranvía Distrito 6

DISTRITO 6



- 050
- 051
- 057
- 076
- 077
- 105
- 204
- 270
- 271
- 273
- 274
- 275

Negro: Líneas de guaguas

Fuente: Elaboración propia a partir de: <https://www.titsa.com/index.php/tus-guaguas/lineas-y-horarios/linea-20>.

En el distrito 6 o Anaga hay 12 líneas de guaguas que pasan por algún punto del distrito y lo comunican con otros barrios y con otros municipios. En relación a la frecuencia o rutas, los grupos focales de personas mayores, se centraron en la necesidad de un transporte que comunique los barrios de Jardina, Las Canteras y Las Mercedes, que actualmente no existe.

Los micros

Cuando existen servicios de transporte que incluyen micros, éstos son muy valorados, como es el caso del micro de Valle de Guerra, de ahí que se proponga la existencia de más líneas de estas características para los barrios con los accesos de mayor dificultad del municipio, como sucede en la parte alta de Punta del Hidalgo, por ejemplo.

Las desventajas reflejadas en el cuestionario

En el cuestionario a las personas mayores, se señalan treinta desventajas relacionadas con el transporte. Destacan las vinculadas con la poca frecuencia de guaguas, la escasez de conexiones, la lejanía del domicilio con la parada de guagua y el largo tiempo de espera a la guagua. Merece la pena destacar las tres personas que mencionaron que no usaban el transporte público por miedo a caerse. La siguiente tabla resume las respuestas más destacadas.

Tabla 4

Valoraciones sobre el transporte

	Número de respuestas
Relacionadas con el tiempo de espera	13
Relacionadas con la lejanía y las conexiones	11
Relacionadas con la accesibilidad	3
Otros	3
Total de respuestas	30

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Red de guaguas y puntos de interés

Cuando se valora la red de guaguas en relación con los puntos de interés para las personas mayores, aparecen también algunos aspectos a tener en cuenta. Por ejemplo, en el Distrito Centro, se muestra la necesidad de una mayor cercanía entre las paradas de guaguas y los centros ciudadanos. Lo mismo pasa en el Distrito La Cuesta, donde se menciona la mala conexión entre la Finca España y el Centro de Salud de San Benito. También en el Distrito Comarca Nordeste se indica la necesidad de micros para que las personas

mayores puedan ir a las actividades en los centros ciudadanos. Por último, en el Distrito Anaga destacan que la falta de transporte entre Las Mercedes para llegar al Centro de Salud de San Benito o al de La Plaza del Cristo.

Tabla 5

Valoraciones sobre la red de guaguas y los puntos de interés realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2</p> <p>La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una mala conexión de transporte entre Finca España y el Centro de Salud de San Benito.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un micro urbano dentro del casco de La Laguna. ○ Un micro pequeño que transite por los barrios intermitentemente unas cuantas veces al día. ○ En la Punta del Hidalgo, en Homicián, Hoya Abajo y Hoya Arriba, hay pendientes muy pronunciadas por las que no sube el transporte público.
<p>Mayores Distrito 6</p> <p>Anaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tenemos mucha falta de transporte en las Mercedes por la carretera general para ir a La Laguna (para llegar a San Benito, donde está el centro de salud y a la Plaza del Cristo).

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Las personas que trabajan en distintos recursos o servicios con personas mayores, expresan que el transporte es una cuestión crucial para que las personas mayores salgan de su casa y puedan hacer su vida cotidiana, como por ejemplo, acudir al centro de salud, consultas con especialistas o participar en la vida social del municipio. Se destacan los siguientes comentarios:

“Para tener un envejecimiento más activo sería importante tener un acompañamiento en el transporte, esa es una demanda que recibimos mucho. Nos dicen: no tengo quien me lleve, si el centro de día no tiene transporte, yo no puedo ir”. (Personal técnico Ayuntamiento)

“Tenemos la dificultad del transporte, a veces nos conceden gratuidad en el transporte, pero nos limita mucho la dificultad en el traslado. Cuando tenemos una guagua de forma puntual para las actividades nos ayuda mucho”. (Personal técnico de entidades sociales)

“El transporte público no les facilita el acceso, si tienen que venir a La Concepción y la guagua los deja en la Trinidad, depende de la movilidad de la persona no pueden acudir”. (Personal técnico de entidades sociales)

“Algunos municipios tienen transporte para que los mayores vayan a los centros, eso facilita mucho cuando hay zonas dispersas porque a lo mejor, si vives en la zona centro coges una guagua o tranvía y llegas enseguida, pero en las zonas dispersas las personas mayores dependen de otras para que las lleven”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“Hay que poner las paradas de las guaguas al lado de los centros ciudadanos y las actividades más cerca de casa”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“En las reclamaciones que nos hacían las personas mayores nos decían que tuviésemos más frecuencia con líneas que pasan por hospitales, por centros de salud, etc.”. (Personal técnico empresa de transporte)

Añadido a esto, en los cuestionarios que se llevaron a cabo con personas mayores a pie de calle y en domicilio, hay respuestas que proponen una mayor conectividad entre los barrios y los centros de salud, con líneas de guaguas que conecten todos estos puntos en la ciudad de San Cristóbal de La Laguna.

Civismo en las guaguas

En varios de los grupos se destaca la amabilidad de las y los conductores de las guaguas, comentando que, por lo general, son muy amables y tienen paciencia cuando las personas mayores acceden al vehículo. Comentan que en contadas ocasiones han existido problemas en este sentido.

Tabla 6

Valoraciones sobre el trato de las y los chóferes de las guaguas realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Casco	<ul style="list-style-type: none">○ Por lo general, los chóferes son amables, aunque no todos.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none">○ Los chóferes, por lo general, son muy amables y tienen paciencia.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

A este respecto, desde Titsa indican que toda la plantilla de conductoras y conductores, al incorporarse a su puesto, recibe una formación en cuanto al trato que debe dispensar al público.

“Las y los conductores, cuando se incorporan a su empleo, reciben una formación previa para atender a personas con discapacidad, personas mayores, niñas y niños, carritos, sillas de rueda, etc.”. (Personal técnico empresa de transporte)

Además se comenta que las indicaciones específicas dirigidas hacia las personas mayores que marcan los tiempos de espera cuando una persona mayor se sube al vehículo están protocolarizadas.

“Se requiere que (las personas mayores) vayan sentadas, hay una indicación de cuando una persona mayor se sube, se requiere esperar a que se siente antes de poner en marcha el vehículo”. (Personal técnico empresa de transporte)

Asimismo, existe un protocolo que señala las instrucciones a la hora de desplegar una rampa que quienes conducen las guaguas deben conocer, así como la política de precios de la empresa.

“(…) deben conocer los protocolos de cómo se despliegan las rampas o la política de precios”. (Personal técnico empresa de transporte)

“(…) hay unas normas de uso y comportamiento en el interior de las guaguas, que está publicado en la página web y que se incluye en cartelería o vídeos”. (Personal técnico empresa de transporte)

Con respecto al trato de las personas con el mobiliario de las guaguas, algunas personas mayores opinan que es necesario hacer campañas de civismo porque hay personas que ponen los pies encima de los asientos cuando van en la guagua y eso estropea los vehículos.

Tabla 7

Valoraciones sobre el estado de las guaguas y el civismo

Mayores Distrito 1 Casco	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las guaguas están un poco descuidadas. ○ Hay personas que ponen los pies encima de los asientos cuando van en la guagua.
---	---

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.2.2.2. Las paradas de guaguas

En cuanto a las paradas de guaguas, tan solo se destaca como una ventaja la información que existe en las paradas en Guamasa y El Ortigal. En general, se solicita que la información de las paradas tenga las letras más grandes y que esté a una altura más baja.

También en los grupos focales realizados con personas mayores de Tejina, Bajamar y Punta del Hidalgo se menciona la necesidad de poner paneles que faciliten información en tiempo real sobre los tiempos de espera de las guaguas.

En el resto de los grupos focales de los distritos Centro, Taco, Comarca Nordeste y Anaga, se señala la inexistencia de marquesinas y bancos en algunas paradas de guaguas, donde se comenta que no hay techos para protegerse del sol, ni bancos para sentarse o que muchas paradas de guaguas no tienen marquesina para resguardarse de la lluvia.

Con respecto a esto, el personal técnico de Titsa también señala que, en algunos casos, el mobiliario urbano se ha colocado de forma que no se puede plegar la rampa porque se pegó demasiado.

“Hay veces que una marquesina impide el paso a una silla de ruedas o hace incómodo el acceso a una persona mayor con bastón”, por eso, “es importante que los técnicos del Ayuntamiento den unas directrices claras a las empresas que subcontratan para colocar todo ese mobiliario urbano y las marquesinas”. (Personal técnico empresa de transporte)

Otra de las desventajas que las personas mayores encuentran es que, a veces, las paradas de guaguas no tienen "arrimadero" y el vehículo tiene que parar en medio de la vía. Se trata de un grave problema de accesibilidad y seguridad para toda la población, especialmente para las personas mayores y con movilidad reducida.

Otro problema, relacionado con el anterior, indicado por el personal técnico y las personas mayores que participan en los grupos focales, es que los coches aparcan en las paradas de guaguas y luego estas tienen que parar en medio de la carretera, dificultando la entrada y salida.

"(...) el problema de que en muchas ocasiones, nuestras vías, paradas, estén ocupadas por coches, nos impide hacer la maniobra de acercamiento a las aceras. Esto incrementa el peligro de caídas, porque aunque la guagua sea de piso bajo, las personas tienen que salvar un escalón, y tampoco podemos desplegar la rampa porque queda una pendiente muy peligrosa para una silla de ruedas".
(Personal técnico empresa de transporte)

En algunos grupos se propuso poner bolardos en las paradas de guaguas para que los coches no aparquen o aumentar la vigilancia policial.

Tabla 8

Valoraciones sobre las paradas de las guaguas realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1</p> <p>Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay paradas de las guaguas en la zona de Las Gavias, San Diego, donde no hay marquesinas, ni pasos de peatones.
<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de marquesinas para la protección de la lluvia y viento en las paradas de las guaguas. ○ En algunas paradas de guaguas no hay techos para proteger del sol, ni bancos para sentarse.
<p>Mayores Distrito 4</p> <p>Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La información en la parada de guagua y las marquesinas es buena en la zona de Guamasa y El Ortigal.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las paradas de guaguas no tienen arrimadero, tienen que parar en la vía. ○ Muchas paradas de las guaguas no tienen marquesinas para resguardarse de la lluvia.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Accesibilidad a la parada de guaguas y al vehículo

En los cuestionarios, algunas personas mayores manifestaban estar condicionadas por su capacidad de movilidad. El desplazamiento hasta la parada más cercana implica subir o bajar escaleras, o cuestiones similares que limitan su capacidad de acceso al transporte público. Comentando en algunos casos, no utilizar el transporte público (guagua o tranvía) por miedo a caerse al subirse o bajarse, o por dificultades para subirse a la guagua.

4.2.2.3. Bono y precios

En primer lugar, hay que mencionar que en el período en el que se realizaron los grupos de trabajo para este diagnóstico se estaba implantando el Bono Sénior del Cabildo.

En general, cuando se valora el precio del bono de la guagua y el tranvía, los grupos de los distritos Centro, La Cuesta y Taco del municipio lo valoran de forma positiva. Por otra parte, también en los distritos Taco y Comarca Nordeste, se hace alusión a su carestía ya su limitación a las rentas bajas.

Tabla 9

Valoraciones sobre los bonos y precios realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Casco	<ul style="list-style-type: none">○ En la zona de Las Gavias y San Diego, los precios del transporte público son razonables y hay buena accesibilidad.○ El bono del Cabildo para jubilados está muy bien.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none">○ El bono de la guagua y el tranvía tienen buen precio.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none">○ Los precios son asequibles con el bono.○ El bono de las guaguas está caro.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none">○ El bono del cabildo está limitado a una renta baja.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos focales con personas mayores se identifica desinformación sobre la bonificación en el transporte. En algunos grupos existe confusión y desconocimiento a la hora de hablar de los tipos de bonos y los precios a los que tienen derecho. Además, se plantea la ampliación de la bonificación a la que tienen acceso para usar en todas las líneas municipales, o al menos en las de Santa Cruz de Tenerife.

Tabla 10

Valoraciones sobre la información del transporte realizada en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay problemas de información con el bono del Cabildo Senior. No todo el mundo sabe qué es. ○ El bono del Cabildo no funciona para todas las guaguas, solo para las insulares, dentro de Santa Cruz o La Laguna no sirve. ○ Que se amplíe el bono de las guaguas a todo Tenerife y que se pueda usar dentro de los municipios.
<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No ha llegado la información sobre el Bono Senior del Cabildo.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de información para solicitar el bono de guaguas del Cabildo. No sabemos ni dónde, ni a cuál de los bonos tenemos derecho.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.2.2.4. Tranvía

Hay que tener en cuenta que existen muchos barrios que no están conectados por el tranvía, hecho que pudo afectar a la hora de que se mencionara menos (Ver mapa 2). Tan solo en el Distrito La Cuesta se menciona el tranvía y se hace de manera positiva aludiendo al buen servicio que ofrece y a la frecuencia de sus líneas.

4.2.2.5. Taxi

El taxi es un servicio privado a la ciudadanía. Cuenta con un sistema de tasas económicas establecidas que supone un coste a las personas usuarias. Hay personas mayores que hacen un uso del taxi para desplazamientos no cotidianos, como por ejemplo acudir a los centros de salud u hospitales. A pesar de esto, en los grupos focales y cuestionarios fue un medio de transporte poco mencionado por las personas mayores. Tan solo se nombra por las personas mayores de Bajamar y Punta del Hidalgo, que plantean que en estos pueblos no hay parada de taxi, por lo que ven necesario que se coloque al menos una.

4.2.2.6. Aparcamiento

La falta de aparcamiento es una preocupación manifestada por las personas mayores que participan en los grupos focales, a excepción de las que lo hacen en Guamasa y El Ortigal, donde se considera que el aparcamiento en estos barrios es suficiente. Pero la mayoría opina que los aparcamientos son escasos, afectando no solo a los usuarios del coche, sino también a las personas que al transitar por las aceras o al acceder a las guaguas se encuentran con coches mal aparcados que les dificulta o incluso les impide la movilidad.

Como soluciones, las propuestas que se plantean pasan por la necesidad de aumentar la vigilancia policial u ofertar más aparcamiento. Para esto último, se indica la existencia de solares concretos que se podrían utilizar para construir parkings públicos, como los que están por encima del colegio Narciso Brito, por La Pureza, por el colegio El Rosario, detrás del Colegio Militar, etc.

En los pueblos de Bajamar y Punta del Hidalgo, el problema de aparcamiento se concentra los fines de semana y durante el verano, debido al aumento de los residentes y visitantes por la playa y las piscinas.

Tabla 11

Valoraciones sobre el aparcamiento realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Casco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los coches aparcan en la curva de la panadería de Las Gavias y la guagua tiene dificultades para girar. ○ Hay muchos coches y a veces aparcan en las paradas de guaguas.
<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los coches aparcan en las paradas de guaguas y luego las guaguas tienen que parar en medio de la carretera. Nos dificulta entrar en la guagua. ○ Hay muchos problemas de aparcamiento en La Laguna (escasez). ○ Los coches aparcan encima de la acera y nos impiden el paso cuando vamos caminando. ○ Más vigilancia policial para que los coches no aparquen en las paradas de guaguas. ○ Hay solares vacíos por encima del colegio Narciso Brito, por La Pureza, por el colegio El Rosario, detrás del colegio militar, que se podrían utilizar para hacer parkings. ○ Hace falta más policía para coordinar el tráfico y que los coches no aparquen sobre la acera.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay falta de aparcamiento. ○ Que habiliten los solares abandonados que son del Ayuntamiento como aparcamientos.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los aparcamientos en Guamasa y El Ortigal son suficientes.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las personas que viven fijas en Bajamar y Punta del Hidalgo no tienen dónde aparcar en estas fechas.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.2.2.7. Tráfico

Los problemas que genera el tráfico son identificados en los grupos focales y las entrevistas. Están relacionados con los problemas mencionados sobre los aparcamientos. También se habló del exceso de velocidad de los coches en algunas zonas.

Las personas mayores de Geneto se sienten perjudicadas por el tráfico, sobre todo en las horas de entrada y salida de los colegios, cuestión que afecta a la frecuencia de las guaguas. La salida de esta carretera hacia el centro de San Cristóbal de La Laguna es uno de los puntos negros de atascos en el municipio. Las personas mayores aquí proponen medidas que pasan por la existencia de más vigilancia policial, colocar guardias muertos, radares o cambiar direcciones de las vías en los momentos de mayor afluencia del tráfico. También creen que mucha de la problemática se evitaría llevando a cabo “una reordenación del urbanismo de la zona”.

Desde el punto de vista técnico se plantea la necesidad de caminar hacia una ciudad donde el coche pierda protagonismo, y se promueva un modelo en el que limite el uso del coche en las zonas céntricas en beneficio de transportes alternativos y más sostenibles.

“(…) los modelos están muy volcados en el uso del coche. Aquí, encima por el tema de la dispersión, todo el mundo, se mueve en coche. Hay que tener un planteamiento más sostenible, que el coche funcione más perimetral, con un parking donde puedas dejar el coche y te puedas acercar al núcleo con transporte alternativo”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

De esta manera, se considera que el transporte público debe ser un servicio eficiente, competitivo, que la gente se plantee dejar los coches y utilizar el transporte público en las ciudades para esto lo fundamental es que los municipios se lo crean y apuesten por el transporte público con carriles bus preferentes y carriles bicis, paradas bien colocadas, en condiciones, limpias, etc.

Tabla 12

Valoraciones sobre el tráfico realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2</p> <p>La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay problemas de mucho tráfico y hasta golpes a personas en las horas punta de los colegios.
<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En la carretera general de Geneto hay mucho tráfico por los colegios. ○ Las guaguas llegan con retraso por la cantidad de tráfico que hay. ○ No se respetan los vados porque las calles son muy estrechas. ○ Los coches van muy deprisa por la Avenida de San Matías y es un peligro para los mayores y niños. ○ El tráfico no respeta los pasos de peatones. Superan la velocidad y generan inseguridad en el peatón. ○ Vigilancia policial para el tráfico, más guardias muertos y semáforos. ○ Poner guardias muertos y radares en la Avenida de San Matías. ○ Llevar a cabo una reordenación del urbanismo de la zona.
<p>Mayores Distrito 4</p> <p>Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los coches circulan a velocidades inadecuadas.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los coches van muy rápido y no cumplen los límites de velocidad por la carretera Juan Fernández. ○ Hacer más controles de la policía o poner radares.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.2.3. Las propuestas de mejora para el transporte en San Cristóbal de La Laguna

A continuación se agrupan las propuestas obtenidas en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas realizadas por personas mayores, personal técnico y familiares, en relación a las mejoras del transporte en La Laguna.

Propuestas generales

- Garantizar la conectividad entre los barrios a las personas mayores que viven en los entornos rurales o más dispersos del municipio con los recursos y servicios de interés para estas.
- Facilitar el acceso de las personas mayores desde su casa hasta la parada de guaguas más cercana.
- Tener un servicio de acompañamiento en el transporte para que las personas mayores que tienen dificultad en la movilidad o que residen en zonas rurales o dispersas tengan acceso a las actividades, centros de salud, hospitales y otros recursos.
- Caminar hacia un modelo de movilidad sostenible donde el coche pierda protagonismo, planteando la existencia de un parking en las afueras de los núcleos poblacionales y fomentando el transporte alternativo en el interior de los mismos.
- Garantizar un transporte público eficiente y competitivo, apostando por los carriles bus preferentes, carriles bicis y adecuada ubicación de las paradas de las guaguas.

Propuestas sobre las guaguas

- Arreglar las guaguas que están descuidadas.
- Hacer campañas de civismo para el tranvía y la guagua.
- Diseñar la ruta de la guagua por las zonas donde está el centro de salud y los especialistas.
- Mejorar la coordinación en accesibilidad de Titsa.
- Poner un micro específico para centros de mayores, para que puedan acudir a las actividades.
- Mejorar el acceso al intercambiador de La Laguna desde la zona de Las Gavias, San Diego.
- Poner un micro que circule por el casco de La Laguna varias veces al día.
- Aumentar la frecuencia de la guagua en las horas punta en Geneto.

- Poner guaguas para poder movernos dentro del barrio, para ir al centro ciudadano, por ejemplo en la Punta del Hidalgo.
- Aumentar la frecuencia de la guagua durante los fines de semana a cada 20 minutos como entre semana en la zona de La Punta, Bajamar y Tejina.
- Poner un micro pequeño que transite por los barrios
- Facilitar un transporte que comunique los tres barrios: Jardina, Las Canteras y Las Mercedes.

Propuestas sobre las paradas de guaguas

- Diseñar las paradas de las guaguas en función de la cercanía a servicios y recursos públicos específicos para personas mayores.
- Poner techos y bancos en las paradas de guaguas.
- Poner marquesinas en todas las paradas de guagua.
- Colocar la información de las paradas de guagua a una altura más baja y con la letra más grande.
- Dar directrices claras a las empresas encargadas de construir las marquesinas y colocar el mobiliario urbano, para que lo hagan de una forma que facilite la accesibilidad al vehículo de las y los usuarios.
- Impedir el aparcamiento en las paradas de guaguas con bolardos o con más vigilancia policial.
- Poner bolardos en las paradas de las guaguas de la zona de Las Gavias, San Diego.
- Arreglar la parada de las guaguas del Molino.
- Poner paneles en tiempo real que indique cuánto falta para la guagua en Tejina, Bajamar y Punta del Hidalgo.

Propuestas sobre el bono

- Ampliar el bono de las guaguas a todo Tenerife y que se pueda usar dentro de los municipios.
- Generar canales de información efectivos que ofrezcan una información clara y adaptada sobre los tipos de bono al transporte que existen.
- Ampliar el margen de renta del bono del Cabildo.

Propuestas sobre el Taxi

- Hacer una parada de taxi en Bajamar y Punta del Hidalgo.

Propuestas sobre aparcamientos

- Aumentar la vigilancia policial para coordinar el tráfico, para que los coches no aparquen en las paradas de guaguas ni sobre las aceras.
- Habilitar los solares abandonados que son del Ayuntamiento como aparcamientos públicos.
- Utilizar los solares vacíos que están por encima del colegio Narciso Brito, por La Pureza, por el colegio El Rosario, detrás del colegio militar, para hacer aparcamientos.

Propuestas sobre tráfico

- Aumentar la vigilancia policial para el tráfico, mediante el uso de guardias muertos, radares y semáforos.
- Llevar a cabo una reordenación del urbanismo de la zona.
- Poner guardias muertos y radares en la Avenida de San Matías en el Distrito Taco.

4.3. Vivienda

Índice de contenidos

4.3.1. La vivienda en cifras en San Cristóbal de La Laguna

4.3.1.1. Las viviendas sociales

4.3.1.2. Ayudas del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna

4.3.1.3. Ayudas del Gobierno de Canarias

4.3.2. ¿Qué se piensa de la vivienda en San Cristóbal de La Laguna?

4.3.2.1. Accesibilidad en la vivienda

4.3.2.2. Las ayudas a la vivienda

4.3.2.3. Nuevos tipos de vivienda

4.3.3. Las propuestas de mejora para la vivienda en San Cristóbal de La Laguna

El acceso a una vivienda digna y adecuada es un derecho definido en la Constitución española. Poder vivir en el hogar habitual el mayor tiempo posible es una de las prioridades que manifiestan las personas mayores y es uno de los objetivos que recogen las políticas públicas más innovadoras.

Para poder garantizar la seguridad y el bienestar de las personas mayores en sus hogares es fundamental que dichas viviendas se adapten a sus necesidades y características. De esta forma, habitar una vivienda que proporcione comodidad, confianza y autonomía es sin duda un requisito indispensable para la calidad de vida. La accesibilidad, el diseño, la seguridad o la dotación de la vivienda y el entorno puede condicionar el desarrollo de las personas mayores y mermar de forma significativa el nivel de bienestar individual y comunitario.

A continuación conoceremos los indicadores cuantitativos relacionados con la vivienda de las personas mayores en La Laguna, así como la percepción social que tienen las personas mayores, personal técnico y familias sobre este tema.

4.3.1. La vivienda en cifras

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos sobre la vivienda que están disponibles para el ámbito municipal.

4.3.1.1. Las viviendas sociales en La Laguna

El municipio de San Cristóbal de La Laguna cuenta con 71.221 viviendas según datos del INE de 2011. De estos, según las fuentes de 2013 de la Gerencia de Urbanismo, 15.000 están sin uso. Además, Visocan (Viviendas Sociales de Canarias, S.A.) dispone de 1.002 viviendas el término municipal.

4.3.1.2. Ayudas del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna cuenta con ayudas específicas a personas mayores que están encaminadas a atender la situación y las necesidades de las personas, que debido a su edad, afectan a su autonomía personal, social y económica, con el fin de lograr su normal desarrollo humano o social.

Dentro de éstas se distinguen:

- 1) Las ayudas complementarias, destinadas a gastos en alimentos y en salud.
- 2) Las ayudas individuales, destinadas a la mejora de las viviendas. Principalmente la colocación de rampas o adaptación de baños.

4.3.1.3. Ayudas del Gobierno de Canarias

El Gobierno de Canarias también cuenta con ayudas para la mejora de la accesibilidad y la modernización de la vivienda. Se clasifican en:

- 1) Rehabilitación canaria para la mejora de la accesibilidad y la modernización de las instalaciones interiores de las viviendas.
- 2) Conservación y accesibilidad para el fomento de la conservación, la mejora de la seguridad de utilización y la accesibilidad en edificios y viviendas.

4.3.2. ¿Qué se piensa de la vivienda en San Cristóbal de La Laguna?

A continuación, vamos a conocer la percepción social de personas mayores, familiares y personal técnico que participan en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas.

Los aspectos más destacados son: la eliminación de las barreras arquitectónicas para acceder al domicilio o para moverse sin dificultad en su interior, la existencia de un mobiliario adaptado y de unas ayudas públicas para la mejora de la accesibilidad.

Como se puede apreciar en la Tabla 5 y en la Tabla 6, la mayoría de las personas mayores que participan en los grupos focales y las que responden al cuestionario tienen una vivienda en propiedad y no tienen hipoteca. Con respecto a las diferencias por género, hay más mujeres que hombres en alquiler.

Tabla 1

Número de participantes en grupos focales y cuestionarios, y tenencia de la propiedad, según sexo y grupo de edad

Mujeres	Tenencia de la propiedad					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Alquiler	2	6	2	2	12	8,80%
Alquiler protegido	3	0	0	0	3	2,2%
Propiedad	36	49	30	5	120	88,8%
Total	41	55	32	7	135	100,0%
Hombres	Tenencia de la propiedad					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Alquiler	1	0	3	0	4	5,0%
Alquiler protegido	2	2	0	0	4	5,0%
Propiedad	23	31	17	1	72	90,0%
Total	26	33	20	1	80	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio, y grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tabla 2

Número de participantes en grupos focales y cuestionarios, con y sin hipoteca, según sexo y grupo de edad

Mujeres	Hipoteca					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Sin hipoteca	40	53	32	6	131	96,3%
Con hipoteca	2	2	1	0	5	3,8%
Total	42	55	33	6	136	100,0%
Hombres	Hipoteca					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Sin hipoteca	23	34	16	1	74	91,4%
Con hipoteca	4	1	2	0	7	8,6%
Total	27	35	18	1	81	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna ciudad Amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.3.2.1. Accesibilidad en la vivienda

Con respecto a la accesibilidad de la vivienda, las personas mayores que participan en los grupos focales de Las Mereces, Las Canteras o Valle de Guerra, mencionan que, en general, no tienen problemas con las viviendas. Se trata de zonas rurales donde predominan las casas terreras. En cambio, en el resto de grupos, a excepción de uno de los grupos de la zona de Taco, no se destacan aspectos positivos con respecto a este tema, sino que se centran en las desventajas que se mencionan en los siguientes apartados.

Los grupos de personas mayores y de personal técnico coinciden en que el problema principal de la vivienda es que muchas no están adaptadas, esto genera problemas de seguridad entre las y los mayores a la hora de salir o entrar del domicilio, desplazarse con normalidad por su interior o realizar las actividades básica de higiene o alimentación. A continuación se añaden las diferentes barreras mencionadas.

Las barreras que dificultan el acceso al propio domicilio

En lo que respecta al acceso, hay viviendas que tienen escaleras, pendientes, aceras en mal estado o inexistentes, que complican el acceso a las personas mayores con dificultades de movilidad.

Tabla 3

Valoraciones sobre las barreras de acceso al domicilio realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none">○ Hay demasiadas barreras para entrar en las casas: pasillos estrechos, muchas escaleras, portones estrechos.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none">○ Hay viviendas que no están adaptadas (escaleras).
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none">○ Hay viviendas que no son accesibles.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Sobre esto, el personal técnico de ayuda a domicilio señala que:

“(…)cuando nos ponen la tarea de paseo no podemos hacerla porque no hay ascensor, porque hay que subir o bajar dos o tres pisos... Las auxiliares no pueden bajar por una escalera una silla de ruedas. El mayor problema son los edificios de los polígonos que, incluso habiendo ascensor, el acceso al edificio no tiene rampa, o si tiene rampa, no puedes usarla porque la inclinación es mayor”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

El personal técnico de la Unidad de Mayores del Ayuntamiento también comenta la poca accesibilidad de las viviendas, muchas de ellas antiguas y con poco mantenimiento y sin ascensor. Este problema se da especialmente en las casas de autoconstrucción, pero también en edificios antiguos o en las viviendas sociales. En algunas, como en La Verdellada, se inició un proceso para colocar los ascensores, pero en otras, como en el Polígono del Padre Anchieta existían dificultades de espacio para su instalación. Este problema se

agrava cuando además del deterioro en la vivienda o las barreras arquitectónicas, se está en una situación de soledad no deseada.

“Hay mucha gente mayor en viviendas antiguas, con poco o nulo mantenimiento, sin ascensor. Son viviendas antiguas que no han tenido adaptación: rampas, etc.”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

Las personas mayores también mencionan la inexistencia de ascensores en algunos edificios, sobre todo los más antiguos, o los ascensores muy pequeños donde no cabe una silla de ruedas. La respuesta de las participantes en los grupos es la necesidad de instalación de ascensores. También se comentan otras fórmulas como una silla mecánica para subir y bajar escaleras. Concretamente, en el grupo de familias cuidadoras, se propuso un servicio público con personal contratado para trasladar a las personas mayores dependientes con estas sillas, al menos un par de veces a la semana.

Tabla 4

Valoraciones sobre los ascensores realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1</p> <p>Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No se planifican los ascensores y montacargas. ○ Que el Gobierno de Canarias acelere el proceso para poner ascensores. ○ Dar ayudas económicas para instalar los ascensores.
<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay muchos edificios sin ascensor. ○ Facilitar ayudas para poner los ascensores.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Las barreras arquitectónicas en el interior de la vivienda

Otra de las cuestiones que se plantean es la supresión de barreras arquitectónicas en el interior de la vivienda. Desde el personal técnico del área de Urbanismo del propio Ayuntamiento exponen que existen casas con muchos pasillos estrechos o con escaleras en el interior.

“(…)arquitectónicamente, las casas, presentan muchas dificultades con escaleras interiores, estrechas, donde, a veces, no cabe ni un elevador, donde la gente se tiene que trasladar a la planta baja, aunque sea un

garaje para adaptarlo como vivienda porque ya les es imposible vivir en lo que tenían como vivienda en la planta alta”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

La inexistencia de baños adaptados o muy pequeños también se identifica en algunos de los grupos como dificultad. Esto complica la actividades de la vida diaria en el hogar, especialmente a las personas con movilidad reducida.

Tabla 5

Valoraciones sobre las barreras arquitectónicas en el interior de la vivienda realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los baños muy pequeños. ○ Los baños de los bloques en La Verdellada son pequeños y dificulta las actividades de la vida diaria.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Que se hagan reformar en los baños de las viviendas del Ortigal, Baldíos, Guamasa.
<p>Auxiliares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay muchos baños que no están adaptados.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El grupo de personal técnico que trabaja con personas mayores en domicilio argumenta que existen muchos baños que no están adaptados, generando inseguridad en la vivienda, pues son causantes de caídas y accidentes domésticos. Además, dificultan el trabajo a las cuidadores formales e informales que realizan labores de aseo o familiares que realizan el aseo a las personas dependientes.

“(…) cuando los baños están adaptados se mejora la calidad de vida, hay una sensación de seguridad que facilita el aseo”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“(…) hay muchos baños que no están adaptados”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“(…) las adaptaciones especialmente de los baños, es una medida que previene caídas y accidentes domésticos”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

4.3.2.2. Las ayudas a la vivienda

En relación a las subvenciones y ayudas para adaptar la vivienda se constata un alto nivel de desinformación. La mayor parte de las personas mayores que participaron en los grupos focales manifiesta que no conoce la existencia de ayudas dirigidas a la adaptación de las viviendas, la instalación de ascensores, el mobiliario (tanto el básico, como las camas articuladas, sillas de duchas, elevadores, los salva escaleras, etc.) o el alquiler social. En los grupos de familias cuidadoras y de personal técnico también coinciden en que la información no llega a las personas mayores, para lo que se propone un programa de difusión de las ayudas para vivienda que tiene la administración pública.

Tabla 6

Valoraciones sobre la información de ayudas a la vivienda realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2</p> <p>La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de información sobre las ayudas a la vivienda. ○ Más información sobre las ayudas que tiene el ayuntamiento sobre la vivienda.
<p>Mayores Distrito 6</p> <p>Anaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No tenemos información suficiente sobre las ayudas para las personas con pocos recursos, para la vivienda.
<p>Personal técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La información no llega a las personas mayores.
<p>Familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay un desconocimiento de las ayudas para adaptar la vivienda o mobiliario por parte de los usuarios. ○ Programa de difusión de ayudas para la vivienda que tienen los ayuntamientos.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En cuanto a la gestión de las ayudas, las personas mayores exponen que los trámites tardan demasiado. Desde que una persona acude a solicitar la ayuda económica hasta que se le concede pasa mucho tiempo. Por eso se propone que las ayudas aumenten y se gestionen más rápido, sobre todo para que las personas mayores puedan seguir viviendo en sus casas.

El grupo de trabajo de personal técnico coincide en que el tiempo de espera es mucho y añade que los trámites burocráticos son excesivos y complicados para muchas personas mayores.

Tabla 7

Valoraciones sobre la gestión de las ayudas a la vivienda realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tardan mucho en conceder y arreglar las ayudas. ○ Conceder y arreglar las ayudas. ○ La administración debe ayudar acondicionando viviendas particulares para que las personas mayores puedan seguir viviendo en sus casas.
Familiares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una tardanza en dar cita para ver a la trabajadora social, para la primera cita de información.
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Agilizar las ayudas para las camas adaptadas, ascensores y facilitar los trámites.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tardanza en el proceso de resolución y abono de las ayudas.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Para mejorar dicha gestión también proponen simplificar la documentación y/o que las personas mayores que lo necesiten tengan la opción de un servicio de acompañamiento para estos trámites.

Otra de las cuestiones que se apunta en las entrevistas del personal técnico es que hay viviendas de personas mayores, sobre todo por su antigüedad, que están en una situación de gran deterioro. Las ayudas técnicas a la vivienda no son suficientes porque adaptarla significa hacer una obra mayor. A veces, la persona tiene que abandonar el domicilio por su seguridad, y eso, en el caso de una persona mayor sola y sin recursos, conlleva grandes perjuicios.

Lo mismo sucede con las ayudas a los ascensores. Cuando las personas mayores las conocen, opinan que son escasas y tardan mucho. Por eso inciden en la necesidad de acelerar los procesos, además de conceder subvenciones específicas para las casas de protección oficial.

Tabla 8

Valoraciones sobre las ayudas a los ascensores realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tardan mucho en arreglar los ascensores. ○ Que el Gobierno de Canarias acelere el proceso para poner ascensores.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Facilitar ayudas para poner los ascensores. ○ Subvenciones para los ascensores en viviendas de protección oficial.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.3.2.3. Nuevos tipos de vivienda

Desde el punto de vista técnico se menciona la necesidad de avanzar en el diseño de las viviendas. No solamente las adaptadas a las personas mayores, sino que los nuevos edificios se construyan pensando en generar espacios compartidos que permitan la creación de redes de apoyo entre quienes convivan en el espacio y generen comunidad. Este tipo de viviendas hace que las personas mayores puedan “envejecer en sus hogares”.

También, el grupo de personal técnico del consistorio municipal, coincide en la necesidad de ampliar el parque de Vivienda de Protección Oficial por parte del Gobierno de Canarias.

4.3.3. Las propuestas de mejora para la vivienda en San Cristóbal de La Laguna

A continuación se agrupan las propuestas sobre la vivienda que se obtienen en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas, realizadas por personas mayores, personal técnico y familiares que participan en el diagnóstico.

Generales

- Cumplir el artículo 14 de la Constitución española del derecho a la vivienda.
- Ampliar el parque de Viviendas de Protección Oficial por parte del Gobierno de Canarias.
- Generar alternativas alojativas con las viviendas que están vacías.

Accesibilidad

- Construir las casas y edificios teniendo en cuenta la accesibilidad.
- Suprimir las barreras arquitectónicas de las viviendas.
- Analizar la posibilidad de colocar rampas en las aceras y en los accesos a los edificios y viviendas en general.
- Reformar y adaptar los baños de las viviendas de las personas mayores.
- Adaptar las aceras que están en los accesos a las viviendas.
- Crear un servicio público con personal contratado para trasladar a las personas mayores dependientes con sillas mecánicas que permiten subir y bajar las escaleras, al menos un par de veces a la semana.
- Dar información actualizada sobre las diferentes alternativas de mobiliario adaptado que existen: camas, sillas, etc.

Ayudas económicas

- Garantizar la existencia de ayudas a la vivienda, por parte de la administración, para que las personas mayores puedan seguir viviendo en sus casas.
- Acelerar el proceso y la concesión de ayudas para la colocación de ascensores por parte del Gobierno de Canarias.
- Aumentar las ayudas económicas para instalar los ascensores.
- Aumentar y mejorar los canales de información sobre las ayudas disponibles para la vivienda que tiene el Ayuntamiento, incluso creando un programa para la difusión de las ayudas.

- Subvencionar la colocación de ascensores en viviendas de protección oficial.
- Fomentar el voluntariado para que apoye a las personas mayores en la resolución de trámites.
- Agilizar las ayudas para las camas adaptadas.
- Facilitar los trámites, por ejemplo, yendo a domicilio.
- Retomar el programa de empleo en albañilería en coordinación con Bienestar Social para realizar pequeñas obras en las casas generando mayor seguridad y facilidad para las personas mayores, para las que a veces, realizar trámites para contratar a una empresa les resulta inaccesible.

4.4. Participación social

Índice de contenidos

4.4.1. La participación social en cifras en San Cristóbal de La Laguna

4.4.1.1. Infraestructuras para la participación social y cultural

4.4.1.2. Infraestructuras para la actividad física y deportiva

4.4.1.3. Programas sociales, culturales y deportivos dirigidos específicamente a las personas mayores

4.4.2. ¿Qué se piensa de la participación social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna?

4.4.2.1. La participación social, cultural y formativa

4.4.2.2. Las actividades físicas y/o deportivas

4.4.3. Las propuestas de mejora sobre la participación social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna

La participación en actividades posibilita las relaciones sociales, el intercambio de saberes, compartir gustos y afinidades, estar en compañía, etc. En definitiva, contribuye a la creación de redes de apoyo mutuo que tienen un efecto positivo para la salud, la autoestima y la calidad de vida de las personas mayores. En este apartado se ha incluido el análisis de las actividades sociales, culturales, formativas y de ocio, por un lado, y de las físicas y deportivas, por el otro lado.

En primer lugar, se resumen las cifras de la participación social en el municipio de San Cristóbal de La Laguna y, en segundo lugar, se analiza cómo es percibida esta participación social por las personas mayores, el personal técnico, los familiares de las personas mayores y las entidades que han facilitado sus opiniones para este diagnóstico. Finalmente se presentan las propuestas para mejorar la participación social de las personas mayores en el municipio.

4.4.1. La participación social en cifras en San Cristóbal de La Laguna

En este apartado se analizan los datos sobre la participación social, cultural, educativa y deportiva que han sido facilitados por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

4.4.1.1. Infraestructuras para la participación social y cultural

Museos

San Cristóbal de La Laguna dispone de 11 museos que se ubican principalmente en el centro del municipio. Estos son:

Museo de la Ciencia y El Cosmos.

Museo de Historia y Antropología de Tenerife (Casa Lercaro).

Museo de Historia y Antropología de Tenerife (Casa de Carta).

Centro de Documentación de Canarias y América (CEDOCAM).

Casa Museo Los Sabandeños.

Casa Museo Cayetano Gómez Felipe.

Museo de Arte Sacro de Santa Clara.

Fundación Cristino de Vera.

Centro TEA-Monasterio de Santa Catalina de Siena.

Museo IES Cabrera Pinto.

Casa Museo Cayetano Gómez.

Salas de teatro

Existen dos teatros públicos (Leal y Tejina).

Cines

En el municipio existe un cine comercial en activo, Multicines Tenerife y una sala de cine en el Espacio Sociocultural Aguere.

Salas de conciertos

En San Cristóbal de la Laguna los espacios que acogen conciertos son: los dos teatros públicos (Leal y Tejina) y la sala de conciertos del Espacio Sociocultural Aguere (privada). Además, el Pabellón Santiago Martín (Cabildo) y Ríos Tejera (municipal) también celebran conciertos de forma puntual. Y por último, también se realizan eventos de este tipo en los salones de actos de los centros ciudadanos.

Bibliotecas

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna dispone de una biblioteca municipal ubicada en el distrito centro.

Locales nocturnos, oferta gastronómica y hotelera

En el municipio existen 856 bares, 69 cafeterías, 231 restaurantes, 10 establecimientos extrahoteleros, 10 hoteleros, 556 plazas extrahoteleras y 575 plazas hoteleras.

Nota: La red de centros ciudadanos y asociaciones de personas mayores se muestran en el capítulo de Participación cívica y empleo.

4.4.1.2. Infraestructuras para la actividad física y deportiva

1) Complejos deportivos

En el municipio de La Laguna hay tres complejos deportivos con salas acondicionadas para diferentes actividades físicas y deportivas y una piscina cubierta.

- 1) Complejo deportivo de La Cuesta.
- 2) Complejo deportivo de Taco.
- 3) Complejo deportivo de San Benito.

Nota: Los edificios y espacios al aire libre para la actividad física y/o deportiva se muestran en el Capítulo de Espacios al aire libre y edificios.

4.4.1.3. Programas sociales, culturales y deportivos dirigidos específicamente a las personas mayores

1) Programa de dinamización de personas mayores

El Programa de Dinamización de Actividades para personas mayores que tiene el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna es un servicio propio de la Unidad Mayores. A través de este programa se centraliza toda la actividad que impulsa o coordina el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento. El Programa cuenta con una técnica externa contratada temporalmente para la coordinación y la comunicación entre el consistorio municipal y las asociaciones de mayores.

A continuación, se muestra la oferta de actividades desarrolladas por el Programa de dinamización de personas mayores durante el año 2018:

Proyecto Bodegas Insulares:

Visita a cuatro bodegas insulares: Presas Ocampo, San Miguel de Abona, Cumbres de Abona y Bodega Insular de Tacoronte.

Participan **450 personas mayores.**

Festival y Elección de la Reina de los Mayores:

Celebrado en el Recinto Ferial de S/C de Tenerife, el 31/01/2018, con participación de las agrupaciones de Hogar Padre Anchieta y Rondalla Las Nieves de Finca España.

Asisten aproximadamente **600 personas mayores.**

Talleres:

Se realizan en diferentes asociaciones de mayores del municipio.

Participan 492 personas mayores.

- Aula de Cultura, impartida en 10 asociaciones. **Participan 300 personas mayores.**
- Actividad Física, impartida en 5 asociaciones. Participan **80 personas mayores.**
- Zumba, impartida en 4 asociaciones. Participan **43 personas mayores.**
- Baile folclórico, impartida en 3 asociaciones. Participan **30 personas mayores.**
- Pintura, impartida en 4 asociaciones. Participan **39 personas mayores.**

Día de Canarias:

Colaboración con el Programa ANSINA del Cabildo Insular, con el traslado de **800 personas mayores** del municipio al acto celebrado en el Recinto Ferial de S/C de Tenerife, y el certamen de Romera Insular Mayor, participando una representante del municipio que resultó ser Primera Dama.

Fiestas de San Benito:

Elección de la Romera Mayor en el Teatro Leal, a la que se presentaron **7 candidatas** desde el Programa de Dinamización.

Concierto Aniversario de la Historia de Teguiise:

Acuden **160 personas mayores**.

Celebración del Corpus Christi:

Realización de una alfombra en la calle San Agustín el 3 de junio de 2018.

Participan **50 personas mayores** del Casco.

Concierto del Mayor:

Evento anual dentro de las Fiestas del Cristo.

Participan **1.200 personas mayores**.

Visitas culturales al Casco Histórico:

Visita a la Plaza del Adelantado, Salón de Plenos del Ayuntamiento y Convento de las Claras. Realizado en coordinación con el Área de Patrimonio Histórico de este Ayuntamiento.

Participan **500 personas mayores**.

Día del Abuelo:

Lectura de un manifiesto de la Comisión del Consejo de Mayores y visita a residencias de personas mayores del centro el 26/07/2018.

Participan **100 personas mayores**.

Colaboración con la Comisión de Fiestas de Valle Jiménez el 20/07/2018 con un concierto de Zarzuela en el Teatro Orfeón de la Paz.

Participan **150 personas mayores**.

Certamen de Villancicos y Mercadillo Solidario:

Celebrado el pasado 15 de diciembre, en La Concepción, con la participación de 5 agrupaciones musicales de asociaciones de mayores, interpretando 3 villancicos cada una.

Asisten **250 personas mayores**.

El Encuentro Municipal de Mayores de La Laguna:

Se realizó en el espacio “Magma, Arte y Congresos” de Adeje, con un espectáculo musical de la Agrupación Achamán, con el reconocimiento a todos los colectivos del municipio, celebrado el 7 de octubre de 2018.

Participan **1.875 personas mayores**.

2) Turismo social de mayores

Turismo Social es un Programa que desarrolla el IMSERSO con el objetivo de proporcionar a las personas mayores estancias en zonas de costa y turismo de interior, contribuyendo con ello a mejorar su calidad de vida, su salud y la prevención de la dependencia.

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna tiene un Convenio Marco de Cooperación con el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) para el desarrollo del Programa de Turismo Social entre los años 2018 y 2021, en el que la Concejalía de Bienestar Social y Calidad de Vida gestiona la adjudicación de plazas. Desde el Ayuntamiento se informa a las personas mayores del municipio de la existencia del Programa.

Las condiciones para participar en el Programa son:

- Ser mayor de 60 años o cumplir al menos dicha edad durante el año natural en el que se realice el viaje correspondiente.
- No superar los ingresos *per cápita* conforme a una serie detallada cuantías, cuyo cálculo se ha establecido conforme al indicador público de renta de efectos múltiples, IPREM, para 2017.
- Estar empadronado en el municipio, debiendo tener tres (3) años como mínimo de residencia anteriores a la fecha de inicio del viaje.
- No padecer alteraciones del comportamiento, deterioro cognitivo moderado o grave, enfermedad transmisible con riesgo de contagio, limitaciones de la movilidad o cualquier otro problema de salud que imposibilite la realización del viaje y de las actividades de ocio.

La inscripción se puede realizar tanto en la página web como en los Servicios de Atención Ciudadana que están en La Laguna Centro, La Cuesta, Taco, Tejina y Valle de Guerra.

En el año 2018 se gestionaron **350 plazas concertadas** para viajar a las Rías Baixas.

3) Universidad de mayores

La Universidad de la Laguna implantó el primer curso de la Universidad de Mayores en 1999-2000. Esta tiene como fin principal acercar las enseñanzas universitarias a la población que había estado al margen de la educación superior. Se trata de una iniciativa que promueve una universidad intergeneracional y el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Su Plan de Estudios tiene 48 créditos, lo que se traduce en 480 horas, que se distribuyen a lo largo de tres años. La oferta está compuesta por tres titulaciones:

- Diploma de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Diploma de Cultura Científica y Tecnológica.
- Diploma de Arte y Creatividad.

4) Aula cultural de Radio ECCA para centros de Mayores en La Laguna

El Aula cultural de Radio ECCA desarrolló en 2019 talleres formativos a un total de 256 personas mayores del municipio en los distintos centros ciudadanos y locales que habitualmente usan las asociaciones de mayores. En este programa se incluyen actividades de alfabetización, post-alfabetización, inglés, taller de memoria, manualidades, charlas de salud, así como de consumo y visitas culturales.

5) Programa de dinamización de mujeres en la playa

El Programa de dinamización de mujeres en la playa es un servicio específico de transporte para llevar a las mujeres de San Cristóbal de La Laguna a la playa de las Teresitas ofertado por el Ayuntamiento. En la última edición que se llevó a cabo estuvieron inscritas 1.143 mujeres de más de 55 años.

Las condiciones para participar en el Programa son:

- Ser mujer.
- Tener al menos 55 años cumplidos (excepcionalmente menores de 55 por razón de carencia valorada por la Comisión Evaluadora).
- Estar empadronada en el municipio de San Cristóbal de La Laguna al menos seis meses antes de la fecha de presentación de la solicitud.

- Tener autonomía personal de orientación y movilidad adecuadas para el desarrollo de la actividad.

La inscripción se puede realizar tanto en la página web como en los Servicios de Atención Ciudadana que están en La Laguna Centro, La Cuesta, Taco, Tejina y Valle de Guerra.

6) Laguner@s sobradamente activ@s

“Laguner@s sobradamente activ@s” es un programa organizado entre el Organismo Autónomo de Deportes y el Área de Bienestar Social y Calidad de Vida que ofrece a las personas mayores del municipio acondicionamiento físico. La inscripción se hace a través de la página web, presencialmente en las oficinas del Organismo Autónomo o a través del teléfono.

Espacios en los que se desarrolla el Programa

- o Cancha Multifuncional de la Calle Verdugo y Massieu
- o C.C El Batán
- o Plaza de la Iglesia de Tejina
- o Pabellón Las Mercedes
- o Polideportivo descubierto San Diego
- o Terrero de Las Canteras
- o Anchieta II
- o C.D. Islas Canarias

4.4.2. ¿Qué se piensa de la participación social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna?

En este segundo apartado, vamos a conocer las percepciones que las personas mayores, el personal técnico, y las familias tienen sobre la participación social de las y los mayores en San Cristóbal de La Laguna, partiendo de la información recogida en los cuestionarios a pie de calle y en domicilio, los grupos focales y las entrevistas en profundidad.

Para presentar esta información, dividimos el apartado en dos: primero, la participación social, ampliándola a cultural y formativa; y segundo, las actividades físicas y deportivas.

4.4.2.1. La participación social, cultural y formativa

En relación a la participación de las personas mayores en las actividades, programas, acciones, etc., dirigidas específicamente a este grupo de edad, destacamos que hay una marcada diferencia entre quienes responden al cuestionario y quienes participan en los grupos focales.

La mayoría de las personas mayores que responden el cuestionario no participan en actividades. De una muestra de 96, solo participan 21 personas. Mientras que las que participan en los grupos focales, sí participan en este tipo de actividades habitualmente, y además pertenecen a asociaciones de mayores.

Tabla 1

Participación en actividades específicas para personas mayores según sexo y grupos de edad

Mujeres		Participación en actividades específicas					
Participa	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila	
Si	4	5	5	0	14	24,1%	
No	15	20	7	2	44	75,9%	
Total	19	25	12	2	58	100,0%	
Hombres		Participación en actividades específicas					
Participa	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% fila	
Si	4	1	2	0	7	18,4%	
No	15	8	8	0	31	81,6%	
Total	19	9	10	0	38	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Sin embargo, cuando a las mismas personas que responden el cuestionario se les pregunta si realizan actividades culturales o formativas dirigidas al público en general, tampoco parece que la participación sea muy alta. Solo 20 personas, 15 mujeres y 5 hombres, dicen que sí realizan actividades formativas. En la misma línea están las respuestas sobre la participación en actividades artísticas y/o culturales, donde solo 24 de las 96 personas entrevistadas dicen que lo hacen “de vez en cuando o mucho”. La mayoría, las 72 restantes, comentan que “poco o nada”. En este caso la balanza entre las mujeres y los hombres parece estar más equilibrada.

Estos datos nos permiten pensar que hay una parte importante de la población mayor del municipio que prácticamente no se relaciona con la actividad cultural, educativa o artística que se lleva a cabo en San Cristóbal de La Laguna.

Tabla 2

Participación en actividades formativas según sexo y grupos de edad

Mujeres	Participación en actividades formativas					
Participa	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	5	7	3	0	15	25,9%
No	14	18	9	2	43	74,1%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Participación en actividades formativas					
Participa	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	3	2	0	0	5	13,2%
No	16	7	10	0	33	86,8%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tabla 3

Participación en actividades artísticas y/o culturales según sexo y grupos de edad

Mujeres	Participación en actividades artísticas y/o culturales					
Frecuencia	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Nada	8	16	8	1	33	56,9%
Poco	5	4	3	1	13	22,4%
De vez en cuando	3	2	1	0	6	10,3%
Mucho	3	3	0	0	6	10,3%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Participación en actividades artísticas y/o culturales					
Frecuencia	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Nada	10	4	7	0	21	55,3%
Poco	1	3	1	0	5	13,2%
De vez en cuando	7	2	2	0	11	28,9%
Mucho	1	0	0	0	1	2,6%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La mayor parte de quienes responden al cuestionario perciben que, en la oferta que existe, predominan los bailes, viajes del IMSERSO o excursiones. Del mismo modo, el 81,3% opina que la mayor parte de las actividades para personas mayores se realizan exclusivamente en asociaciones de mayores y/o vecinales, y el 71,9% piensa que se desarrollan principalmente en espacios cerrados.

Tabla 4

Percepción sobre la frecuencia de actividades para personas mayores

Actividades	Frecuencias	%
Actividades de formación	3	3,1
Actividades físicas y /o deportivas	9	9,4
Baile	10	10,4
Costura y bordado	4	4,2
Cestería	1	1,0
Charlas	1	1,0
Cursos de cocina	1	1,0
Dominó	2	2,1
Excursiones	12	12,5
Folklore	1	1,0
Viajes IMSERSO	16	16,7
Informática	1	1,0
Juegos	7	7,3
Manualidades y Pintura	5	5,2
Música	3	3,1
Nadar	2	2,1
Playa	1	1,0
Talleres de memoria	1	1,0
NS/NC	16	16,7
Total	96	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Cuando a las personas mayores que responden al cuestionario se les pregunta por las actividades que les gustaría que se realizaran en el municipio, señalan las actividades culturales en primer lugar, formativas y educativas en segundo lugar y de sociabilización y esparcimiento en tercer lugar. Esto indica que las personas mayores que no están participando en las actividades específicas para este grupo de edad, perciben que la oferta que se está realizando no se corresponde con la que les gustaría. Por un lado, piensan que mayoritariamente lo que se hace son bailes y viajes del IMSERSO, mientras que lo que les gustaría sería realizar más actividades culturales y formativas.

Tabla 5

Actividades solicitadas por las personas mayores

Actividades	%
Actividades culturales (clases de música, artísticas, folclore, pintura, teatro, clases de canto, peñas de libros)	20,1
Actividades de sociabilización (juegos, convivencias, reivindicar la tercera edad, bailes, comidas, lugares de reunión, terapias de grupo de mayores, tertulias y espacios para encontrar pareja)	13,4
Cursos y charlas (salud y animación, nuevas tecnologías, informática, idiomas, cuidados para personas mayores, cocina, repostería, enseñar a leer y escribir, psicología, memoria)	14,2
Actividades físicas y/o deportivas (gimnasia, natación, senderismo)	9,7
Bordado, calado y costura	6,7
Excursiones (especialmente a la playa)	4,5
Juegos (ajedrez)	1,5
Manualidades	6,0
Otros (mejor gestión AAVV, emisora de radio para mayores, más participación)	2,2
Nada en especial	1,5
Viajes	6,7
NS/NC	13,4
Total	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Las personas mayores que participan en los grupos focales acuden a actividades sociales, culturales o formativas en los centros de mayores o vecinales y, además, forman parte activa de las asociaciones de mayores. En general, la mayoría coincide en otorgar una valoración positiva a la oferta de actividades existente. Aquí están teniendo en cuenta tanto las que se realizan en el propio Programa de Dinamización del Ayuntamiento, las que se desarrollan desde el Programa Ansina del Cabildo de Tenerife, así como las propias de cada centro o asociación.

A pesar de que se observa una valoración positiva sobre las actividades específicas dirigidas a personas mayores, en algunos grupos de mayores de la zona centro del municipio, Valle de Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta del Hidalgo o Las Mercedes, opinan que las actividades sociales y culturales son insuficientes y que sería necesario aumentar la oferta. Otra cuestión que se solicita en los grupos es que se amplíen los días y los horarios en los que se realizan las actividades. También en los grupos de Geneto inciden en que falta

más implicación de las propias personas mayores en las actividades, así como en la organización de fiestas del barrio.

Tabla 6

Valoraciones de las actividades sociales y culturales realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ En Las Gavias, San Diego, las clases de informática son insuficientes. ○ Más clases de informática en Las Gavias, San Diego, porque hay mucha demanda. ○ Más actividades en La Verdellada. Queremos información sobre las actividades para personas mayores que hay para hacerlas en las asociaciones. ○ Faltaría oferta cultural, literaria, teatral. ○ En la Verdellada no hay suficientes actividades para las personas mayores.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estamos contentas con las actividades que tenemos en las asociaciones: baile folklórico, manualidades, memoria. ○ El Centro Ciudadano del Tranvía está muy bien. Hay buena oferta y personal cualificado.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay bastante oferta de actividades e implicación por parte del Cabildo y del Ayuntamiento. ○ La Asociación Beneharo y El Granero funciona bien. Hay música, escuela, trabajos manuales, teatro, etc. ○ Falta implicación para organizar las fiestas, no se hacen fiestas desde hace años.
Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las excursiones de mayores que hace la asociación están bien.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hacemos excursiones y viajes que están bien. ○ Tenemos que hacer más actividades en los centros y asociaciones para los nuevos mayores.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ En este centro, Teobaldo Power de Las Mercedes, tenemos actividades suficientes. ○ Queremos más excursiones.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El folclore aparece destacado como actividad específica. Esto remarca su importancia para este grupo de población. Concretamente, las zonas de Valle de Guerra, y especialmente Taco, son lugares en los que la actividad folclórica tiene un peso relevante. Los grupos de mayores señalan la necesidad de dar más apoyo al folclore, promoviendo más actuaciones o la gratuidad de los cursos.

Tabla 7

Valoraciones sobre el folclore realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El Ayuntamiento debería participar más con el grupo folclórico del centro de mayores. ○ Antes todas las actividades eran gratis, queremos que sigan siéndolo. ○ Necesitamos más espacios para tocar con el grupo de folclore. El Valle está olvidado. La ilusión nuestra es tener una actuación.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las actividades de folclore dejaron de ser gratuitas, queremos que vuelvan a serlo. ○ Queremos más actividades de folclore.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En algunos grupos focales de personas mayores también se realizan menciones específicas al Programa de actividades de Ansina y al Programa de Mujeres a la Playa. Donde destacan, en general, el buen funcionamiento y la oferta de cursos.

Tabla 8

Valoraciones Programa Ansina y Mujeres a la Playa realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una buena oferta de cursos en las asociaciones de mayores. Tanto del Programa Ansina, como del Ayuntamiento.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ El Programa de Mujeres a la playa está muy bien.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ansina funciona muy bien, tiene una buena oferta de actividades y ofrecen materiales.
Mayores Distrito 4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las actividades de Ansina está bien, como memoria, trabajos manuales, bordados. ○ Nos gusta la actividad de la playa.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En las entrevistas al personal técnico se comenta como ventaja el hecho de que en el municipio se desarrollen actividades específicas para personas mayores a pesar de que hay que seguir aumentando la oferta.

“(…) comparándolo con otros municipios, creo que sí que se hacen cosas, ¿que se pueden hacer más? Por supuesto, creo que se pueden hacer más actividades, más talleres, más espacios”. (Personal técnico de entidades sociales)

En relación a lo anterior, también se señala que hay que hacer un replanteamiento en las actividades que se están desarrollando para que las personas mayores sean partícipes y decidan qué es lo que quieren. Esto posibilitaría una mayor integración de los distintos perfiles de personas mayores que hay en el municipio.

“Que ellos sientan que es suyo, que les interesa, que les llega, que no tiene que ser *crochet* siempre. Y que puedes diseñar grupos de encuentro de mayores o grupos de apoyo”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“Ir explorando qué tipos de actividades se podrían hacer (...), yo creo que se abre un ámbito a explorar con unas grandes posibilidades de enriquecimiento respecto a la educación y respecto a la participación activa de las personas mayores y creo que las dos son grandes necesidades, el de la educación y el de las personas mayores y su participación social”. (Asociación de mayores)

Asimismo, se indica la necesidad de, además de ofertar actividades por grupos de edad, realizar actividades dirigidas a toda la población que fomenten la intergeneracionalidad, es decir, donde participen personas de todas las edades. Esto es un medio para mejorar la imagen social de la vejez y superar la discriminación por edades. Esto también aparece reflejado en el capítulo de Respeto e inclusión social.

“La propuesta de mejora es cambiar totalmente la política que hay con la participación en las actividades y la oferta de temas como deporte, ocio y tiempo libre, turismo..., de una forma más normalizada, es decir, que la gente que va entrando ahora en lo que podemos llamar mayores, *que* quieren romper o les molesta, lógicamente, que les suena a gueto, a grupo, a que ya no sirves para otra cosa, que *las actividades* se hagan para toda la población, adaptando algunas de ellas para su edad, *que* tuvieran esa opción. Yo creo que es mucho más moderno y ahí participaría la gente libremente en cosas absolutamente variadas, se crearía un espacio intergeneracional súper interesante y estaríamos hablando de otra historia”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

El personal técnico responsable de la programación de actividades comenta que las mujeres participan más en las actividades ofertadas en los distintos programas que existen en el municipio que los hombres. En algunos grupos se menciona que a ellos les gusta más hacer otras actividades o también que los hombres no van porque hay muchas mujeres.

“Los clubes son de las señoras, en casi todos los centros. En algunos, llamativamente no, pero, casi en el 90%, sí. Y los hombres si hacen actividades específicas para ellos, sí acuden. Por ejemplo, [...] los juegos insulares, nosotros hicimos *petanca*”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Se citan como ventajas en este apartado los siguientes aspectos: los viajes municipales que se organizan para personas mayores, la existencia del

programa formativo de Radio ECCA que se imparte en los centros de mayores, y la existencia de la red de centros ciudadanos distribuida por el municipio que permite que la oferta de actividades esté descentralizada.

Como aspectos a mejorar, mencionan que las actividades que se realizan en las asociaciones de mayores solo llegan a las personas más activas. Hay otras que no salen de sus domicilios, con las que habría que realizar una intervención específica para fomentar su participación social o para realizar actividades en sus casas. Además, también se indica la necesidad de incluir cupos específicos para las personas que están en situación de exclusión social.

El grupo de auxiliares señala la necesidad de hacer más excursiones y actividades en el exterior con las personas mayores, especialmente con las personas que están en los centros o no salen del domicilio.

Tabla 9

Valoraciones sobre las actividades sociales y culturales en los centros de mayores realizadas en los grupos focales

UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los centros ciudadanos están descentralizados en el municipio. ○ Se organizan viajes municipales para personas mayores. ○ Que exista un cupo específico para personas mayores en exclusión social. ○ Las actividades de las asociaciones de personas mayores no llegan a todo el colectivo, solo a los más activos. ○ Desarrollo de acciones para poder integrar a las personas mayores que no salen de su domicilio a realizar actividades.
Familias	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia del programa formativo de Radio ECCA en centros de mayores.
Auxiliares a domicilio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Excursiones y actividades en el exterior con los usuarios que están en el centro de mayores o en domicilio, que salgan más.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

2.2. Las actividades físicas y/o deportivas

Las actividades físicas y/o deportivas específicas para las personas mayores se realizan en el municipio a través del Organismo Autónomo de Deportes con el Programa “Laguner@s sobradamente activ@s” o bajo el marco del Programa Ansina del Cabildo de Tenerife. También hay actividades en los propios centros de mayores. En general, entre las personas mayores que participan en estos programas, se valora la existencia de gimnasia, zumba o chi kung.

También se comenta la necesidad de aumentar el número y la variedad de actividades físicas. Además de recuperar las que se han ido eliminando, como el yoga en Tejina o el taichí en el barrio de La Candelaria, también se propone fomentar la gratuidad en las actividades físicas y/o deportivas.

El personal técnico participante valora la existencia de complejos deportivos descentralizados en el municipio, como los de San Benito, La Cuesta o Taco. Con respecto a estos centros, se indicó que en estos complejos hay que abonar una tasa económica que no es asequible para todos, por lo que proponen un cupo gratuito específico para aquellas personas mayores que están en situación de exclusión social.

Además, al igual que se comentó para las actividades culturales, formativas o de ocio, se menciona que las actividades físicas y/o deportivas solamente llegan a las personas mayores que están más activas. Por lo tanto, también en este ámbito existe una necesidad de realizar acciones con las personas mayores que no salen de sus domicilios o están menos activas.

Tabla 10

Valoraciones de las actividades físicas y deportivas realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estamos contentas con las actividades físicas de las asociaciones: gimnasia y chi kung. ○ Que Caja Canarias vuelva a poner el taichi en Ipalán y en Candelaria San Román.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hacen falta más clases de gimnasia.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nos gusta mucho hacer zumba. ○ La actividad de gimnasia de Ansina está bien.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las clases de gimnasia son de pago. ○ Hacer las clases de gimnasia gratuitas. ○ Recuperar las clases de yoga en La Atalaya y en toda la zona.
<p>UTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La tasa económica que se abona en los complejos deportivos. Al no ser totalmente gratuito no accede todo el colectivo, los que cobran las pensiones no contributivas, por ejemplo. ○ Que exista un cupo específico para personas mayores en exclusión social. ○ Las actividades de las asociaciones de personas mayores no llegan a todo el colectivo, solo a los más activos. ○ Desarrollo de acciones para poder integrar a las personas mayores que no salen de su domicilio a realizar actividades.

Fuente: Elaboración propio a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Desde el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna se impulsa el proyecto “Laguner@s sobradamente activ@s” dirigido en exclusivo a las personas mayores. En este proyecto, se realiza una oferta de actividades basada en el acondicionamiento físico que principalmente se desarrollan en instalaciones deportivas, al aire libre y en los centros ciudadanos. También existen centros ciudadanos que tienen su propia oferta de actividad física. El personal técnico responsable de la coordinación de estos programas valora de forma positiva la participación de las personas mayores incidiendo en que normalmente en los lugares donde se oferta la actividad se cubre porque las personas mayores están cada vez más concienciadas con la importancia de la actividad física.

“La participación es buena, nosotros, actualmente, tenemos grupos de más de 20 personas en los de mayores y las actividades suelen estar totalmente cubiertas, las de los centros de ciudadanos. Las personas mayores intentan ocupar su tiempo libre, sobre todo, los que están jubilados y no tienen nietos y demás. Cada vez son más conscientes que la actividad física les permite y les va a dar una mayor calidad de vida y por eso se dirigen, un poquito más, a este tipo de actividades... como senderismo, que es otro programa que tenemos”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“La participación de los mayores en las actividades deportivas va aumentando. Ellos mismos las demandan”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

También se apunta que para dar respuesta a este cada vez mayor interés de las personas mayores por la realización de actividad física es importante establecer canales de información continuos para que sepan en todo momento qué oferta de actividades físicas y/o deportiva tiene el Ayuntamiento.

“Cada vez, se va sumando más gente, lo estoy viendo, por ejemplo, en los mayores, cada vez van más a sus asociaciones, pero hay gente que, a lo mejor, se da de alta dentro de dos meses o tres, claro, no tiene esa información, entonces, yo creo que deberíamos cada X tiempo estar pasando por ahí...”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

Expresan que hay que diseñar estrategias que prioricen la actividad física frente al deporte federado, ya que tradicionalmente se ha potenciado este último. Aunque también se comenta que cada vez hay un mayor número de personas mayores realizando deporte federado.

“Que se planifique la actividad física, no sólo tener en cuenta al deporte federado, si planificas actividad física se va a tener en cuenta a los mayores”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

Por otra parte, se destaca que la mayor parte de quienes participan son mujeres, a las que consideran mucho más predispuestas a la hora de realizar este tipo de actividades.

“Suelen ser mujeres y suelen ser mayores porque son las personas que no trabajan, claro o que no tienen ocupación, que no tienen niños a su cargo... (...) las actividades suelen ser pilates en suelo y el servicio de acondicionamiento físico”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“La mujer es más extrovertida mil veces, eso lo tengo claro, o sea, la participación nuestra en general, si juntamos en las actividades extraescolares de los colegios, estás fifty-fifty, está ahí, ahí, pero en el resto de las actividades, la femenina es mayor en todos los programas y en deporte en centros ciudadanos o en mayores estamos hablando de porcentajes grandes”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Con respecto a la formación del personal que imparte actividades físicas en estos programas, la mayoría son técnicos en actividad física o licenciados, o graduados en magisterio en educación física.

Otro de los aspectos que se destacan como positivos es que las actividades físicas están descentralizadas, es decir, se realizan en la red de centros ciudadanos que están distribuida por todo el municipio. Como también sucede con las actividades sociales y culturales, se observa la necesidad de abrir los centros por la mañana y ampliar la oferta de todo tipo de actividades a diferentes horas.

Actividad física y salud

La actividad física está directamente relacionada con la salud. Diseñar de forma transversal las políticas públicas de salud y deporte o actividad física, fue uno de los temas destacados por el personal técnico en las entrevistas, donde se incide en la importancia que tiene la actividad física para la prevención de enfermedades y el bienestar físico y mental de las personas mayores.

“El deporte es la medicina preventiva por excelencia. La actividad física es una medicina preventiva por excelencia a nivel psicológico, demostrado también”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“Faltan más recursos para la prevención y para la concienciación. A nivel cultural, las personas mayores no tienen conciencia de que ellos mismos son encargados de cuidar su propia salud, y que, si utilizan unos hábitos determinados, previenen el envejecimiento”. (Personal técnico de entidades sociales)

Esta cuestión también se menciona en el capítulo de Servicios de apoyo comunitario y de salud, donde la prevención en salud aparece como una de las medidas que no solamente contribuyen al bienestar y calidad de vida, sino a que disminuya la necesidad de recursos sanitarios.

En esta línea, se destaca la importancia en la ampliación y continuación del programa piloto que se está desarrollando en Taco, donde, a través de un trabajo en coordinación con los centros de salud, se pretende trabajar la prevención en salud recetando actividad física.

"Tenemos un programa, que estamos trabajando ahora, es piloto. Tenemos un educador físico, un licenciado en Ciencias de la Actividad Física y Deportiva en el centro de salud de Taco y los médicos derivan a los pacientes a él para recetar la actividad física, en vez, de recetarte una pastillita, te receto esta actividad física, vas a hacer este tipo de ejercicios. ¿Por qué? Porque tienes este tipo de patología y haciendo esto te va a favorecer y así no vas a estar tomando pastillas que te dejan tumbado o sentado en casa (...) Hemos tenido 145 pacientes en estos 3 primeros meses de programa y los resultados están ahí, la gente se ha mantenido, al haber un seguimiento y al haber una constancia, solamente han abandonado 2. Para nosotros en 3 meses, ese dato es importante, claro, estamos haciendo un estudio piloto para poder extrapolar eso después a todo el municipio y, con suerte, a toda la isla. Y si entra la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias, pues se podía plantear un macroproyecto en centros de salud, que en vez de recetar tanta pastillita, se recete más actividad física a las personas y se les haga un seguimiento, porque con la actividad física se puede mejorar, está contrastado, se mejora la calidad de vida 100% sin necesidad de fármacos externos". (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

4.4.3. Las propuestas de mejora sobre la participación social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna

A continuación, se agrupan las propuestas de mejora sobre la participación social de las personas mayores, aportadas por las propias personas mayores, el personal técnico y los y las familiares cuidadores de personas mayores, obtenidas en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas realizados para la elaboración de este diagnóstico.

Mejorar la información y aumentar la oferta de actividades en los centros ciudadanos y de mayores.

Tener en cuenta la intergeneracionalidad en el desarrollo de actividades sociales y culturales.

Realizar intervención a domicilio para fomentar la participación social y para realizar actividades con las personas que no pueden salir de su casa.

Propiciar más actividades al aire libre.

Fomentar la participación en el diseño de la oferta de actividades de las personas mayores.

Aumentar la oferta de actividades culturales: música, canto, pintura, peñas de libros, teatro, etc.

Aumentar la oferta formativa sobre nuevas tecnologías e internet, salud y cuidados, alfabetización, bienestar psicológico, memoria, etc.

Aumentar la oferta de actividades para la socialización, el ocio y el esparcimiento.

Aumentar la frecuencia y los horarios de las actividades.

Fomentar las actividades de folclore, facilitando actuaciones a los grupos musicales, locales para ensayo y propiciando gratuidad de las clases.

Fomentar la prevención en salud a través de la actividad física.

Aumentar y continuar con el Programa piloto Receta Deporte.

Aumentar y continuar con el Programa Laguner@s Sobradamente Activ@s.

Facilitar la coordinación entre el Área de Deportes, Salud y Bienestar Social.

Mejorar los canales de difusión y comunicación de las actividades físicas y deportivas.

Mejorar la oferta de actividades físicas y deportivas.

Continuar y reforzar la descentralización de las actividades físicas y/o deportivas.

Fomentar la realización de actividades al aire libre.

4. 5. Respeto e inclusión social

Índice de contenidos

4.5.1. El respeto y la inclusión social de las personas mayores en cifras en San Cristóbal de La Laguna

- 4.5.1.1.** Hogares según número de personas solas en domicilio
- 4.5.1.2.** Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que viven solas
- 4.5.1.3.** Las denuncias por malos tratos a personas mayores

4.5.2. ¿Qué se piensa del respeto y la inclusión social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna?

- 4.5.2.1.** Respeto y trato a las personas mayores
- 4.5.2.2.** La discriminación y la imagen social de las personas mayores
- 4.5.2.3.** Actividades intergeneracionales
- 4.5.2.4.** El rol cuidador de las personas mayores dentro de la familia
- 4.5.2.5.** La soledad en las personas mayores

4.5.3. Las propuestas de mejora para el respeto e inclusión social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna

Una sociedad que promueve el envejecimiento activo tiene que garantizar el buen trato y la inclusión de las personas mayores en todos sus ámbitos.

Es imprescindible, por un lado, conocer las actitudes y comportamientos que tenemos hacia las personas mayores para potenciar una cultura del buen trato que mejore su calidad de vida y reconocer el valor que tienen en la comunidad. Y por el otro, identificar los estereotipos que construyen la imagen social de la vejez para poder intervenir sobre ellos y superarlos.

Los temas que destacan quienes participan en este diagnóstico, y que protagonizan este capítulo son: el respeto y el trato, la discriminación e imagen social y la soledad de las personas mayores.

A continuación conoceremos los indicadores cuantitativos que están relacionados con el respeto y la inclusión social en el municipio, así como la percepción social que tienen las personas mayores, personal técnico y familias.

4.5.1. El respeto y la inclusión social de las personas mayores en cifras

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos sobre el respeto y la inclusión social que están disponibles para el ámbito municipal.

4.5.1.1. Hogares según número de personas solas en domicilio

El censo poblacional es la estadística disponible para conocer el número de hogares en los que hay una persona sola de 65 años o más a nivel municipal. Se trata de unos datos que se recopilan cada diez años, un período muy largo, si se tiene en cuenta que la población mayor está creciendo a un ritmo acelerado. Cambia rápidamente de un año para otro. No obstante, si se compara el dato de 2001 con el de 2011, se observa el crecimiento de los hogares con personas mayores residiendo solas, especialmente entre las mujeres, que además, son mayoría.

Tabla 1

Número de hogares con una persona sola de 65 años y más en los años 2001 y 2011 en San Cristóbal de La Laguna

	Número de hogares 2001	Número de hogares 2011
Hogar con una mujer sola de 65 años o más	1.912	2.539
Hogar con un hombre solo de 65 años o más:	634	1.141
Hogar con una persona sola de 65 años o más	2.546	3.680

Fuente: Elaboración propia a partir de Censo 2001 y 2011. INE.

4.5.1.2. Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que viven solas

Los datos que se recopilan a través de los distintos servicios y recursos específicos para las personas mayores que hay en el municipio son una fuente de utilidad. Concretamente el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, incluye como variable en sus memorias si las personas usuarias viven solas o no. Atendiendo a estos datos se observa que 274 de las 353 (77,62%) personas que están recibiendo el Servicio viven solas, entre las que la mayoría son mujeres, 241 de 274(87,96%).

Tabla 2

Convivencia de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el año 2019

	Hombre	Mujer	Total
Cuidador	1	3	4
Familia	25	50	75
Solo/a	33	241	274
Total	59	294	353

Fuente: Elaboración propia a partir de datos facilitados por la empresa Servicios Sociales Clece S.A.

4.5.1.3. Las denuncias por malos tratos a personas mayores

El municipio de La Laguna cuenta con un Grupo de Ayuda y Respuesta al Abuso de la Policía Local (G.A.R.A), que está especializado en la prevención, detección, seguimiento e investigación de infracciones penales relacionadas con la violencia de género y doméstica, las situaciones de desprotección social y el riesgo o desamparo en que se encuentren las y los menores.

4.5.2. ¿Qué se piensa del respeto y la inclusión social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna?

A continuación, vamos a conocer la percepción social de personas mayores, familiares y personal técnico que participan en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas.

4.5.2.1. Respeto y trato a las personas mayores

El respeto hacia las personas mayores se observa, entre otras cosas, a través de trato que reciben del conjunto de instituciones y/o personas que conforman una sociedad. Este puede ser considerado como adecuado o buen trato, o inadecuado o mal trato.

A veces es complicado determinar cuándo se está dando un trato adecuado o inadecuado. Especialmente en la cotidianidad y contexto de la vida familiar. Aquí pueden darse situaciones de trato inadecuado que no se reconocen como tal porque están integradas en la práctica diaria. De ahí que se haga necesario reconocer que todos los tratos inadecuados no son iguales. Hay que establecer una gradación según su gravedad, frecuencia y las consecuencias que estos tienen sobre la persona mayor. Y, por supuesto, distinguirlos con los que tienen unas consecuencias graves en la personas mayores, es decir, con las situaciones de malos tratos.

Concretamente la Declaración de Toronto define el maltrato a las personas mayores como: “La acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que causa daño o angustia a una persona mayor y que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza” (Declaración de Toronto, 2002). Otra definición de maltrato es la que se encuentra en la Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado en Almería donde se definió de la siguiente manera: “Cualquier acto u omisión que produzca daño, intencionado o no, que ocurra en el

medio familiar, comunitario o institucional, que vulnere o ponga en peligro la integridad física, psíquica, así como el principio de autonomía o el resto de los derechos fundamentales del individuo, constatado objetivamente, o percibido subjetivamente con independencia de la intencionalidad o no y del medio dónde suceda" (Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado en Almería, 1995).

En los grupos focales y entrevistas se agrupa el trato a las personas mayores según los temas que más destacan: el trato de las familias, el trato del personal político, el trato de la juventud y el trato en los recursos y servicios.

El trato de las familias a las personas mayores

Cuando en los grupos focales se pregunta, de forma genérica, por el trato que reciben las personas mayores en la sociedad, la mayor parte de las y los participantes, lo primero que se plantean es la existencia o no de malos tratos físicos y/o psicológicos en el ámbito familiar. Es decir, en el imaginario de quienes responden se asocian los malos tratos físicos y/o psicológicos al ámbito familiar.

En algunos grupos de trabajo se considera que no conocen o que no han visto situaciones de malos tratos hacia personas mayores en las familias, en cambio, en otros sí mencionan este tipo de situaciones, especialmente por parte de las y los hijos. También se apunta que no se conocen estadísticas al respecto, cuestión que resultaría de mucho interés y utilidad para intervenir sobre esta situación.

Tabla 3

Valoraciones sobre el trato de las familias a las personas mayores realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Por lo que conocemos, no existen malos tratos a personas mayores en el Barrio Nuevo.
<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay malos tratos a las personas mayores en La Laguna.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En el municipio de La Laguna hay malos tratos a personas mayores, nosotros conocemos casos. ○ En el municipio hay malos tratos de los hijos a los padres. ○ Hay malos tratos a personas mayores en algunas casas del barrio. ○ Hijos que pegan a sus padres, eso se oye. ○ Hay mala atención a las personas mayores en Taco, en sus casas, por parte de los hijos.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En Valle Guerra no hemos visto malos tratos a personas mayores.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En relación al trato hacia las personas mayores en el contexto familiar, el personal técnico de atención a domicilio destaca dos cuestiones. La primera es sobre el trato por parte de las y los hijos. Por un lado, detectan familias que no tienen en cuenta las opiniones de las personas mayores, no las escuchan, mientras que por otro lado, identifican situaciones donde la sobreprotección lleva a la infantilización de las personas mayores, quitándoles actividades cotidianas con las que se sienten útiles, como por ejemplo, hacer un potaje. Esto, según el personal técnico a domicilio, lleva a las personas mayores a no atreverse a hablar con la familia por si dicen algo que sienta mal, se quedan “calladitos” o se sienten “anulados”.

En segundo lugar, señalan que cuando hay un caso de violencia machista, suele agravarse con la edad y cuando la mujer está en una situación de dependencia. Especialmente en el caso de malos tratos psicológicos.

Además, apuntan la existencia de situaciones donde, “los hijos miran para otro lado”.

Para mejorar estas situaciones, se ve necesario que aumenten los recursos y la formación a las y los familiares sobre cuál debe ser el trato adecuado o buen trato hacia las personas mayores.

El trato en los servicios y recursos a las personas mayores

El trato hacia las personas mayores en los recursos y servicios que están dirigidos a toda la ciudadanía sale claramente reflejado en los capítulos de Transporte, Comunicación e información y Servicios a la comunidad y de salud.

Mientras que en lo referido al transporte público se valora de forma positiva el personal que atiende al público, en los capítulos de Comunicación e información y Servicios de apoyo comunitario de salud es donde existen opiniones encontradas.

Con respecto a la comunicación e información, se citan situaciones de trato inadecuado cuando se acude a resolver trámites o a recibir información, tanto por la mala atención recibida, como por falta de accesibilidad en la información, tildada como poco comprensible o con barreras tecnológicas que imposibilitan su acceso (Ver capítulo 4.7 Comunicación e información).

En el capítulo 4.8 Servicios de apoyo comunitario y de salud, hay que distinguir entre los que están dirigidos a toda la ciudadanía y los específicos para personas mayores. En los primeros, específicamente en el ámbito sanitario, se dan algunas menciones a situaciones de edadismo, las personas mayores sienten que se les trata diferente por su edad cuando acuden al médico o que hay algunas pruebas médicas, como las mamografías que ya no las cubre la Seguridad Social a partir de una edad determinada. Por otra parte, hay un valoración muy positiva sobre la atención que se recibe por parte del personal sanitario en los centros de salud (Ver capítulo 4.8 Servicios de apoyo comunitario y de salud) .

Con respecto al trato en los recursos y servicios específicos con personas mayores, hay que señalar es que la percepción más negativa está sobre las residencias, que además de incluirse en el capítulo 8, se señala aquí porque es destacada en los grupos focales cuando se discute en términos genéricos sobre el trato que reciben las personas mayores en la sociedad. Se considera que son espacios en los que no se trata bien a las personas mayores, por lo que algunas llegan a tener miedo a acudir (Ver capítulo 4.8 Servicios de apoyo comunitario y de salud).

Tabla 4

Valoraciones sobre el trato en los servicios y recursos a las personas mayores realizadas en los grupos focales

Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ○ También existen malos tratos de las cuidadoras. ○ Hay residencias donde no se trata bien a las personas mayores. ○ Hay personas mayores que tienen miedo a ir a los centros porque les atienden mal.
Distrito 3	
Taco	

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El trato del personal político a las personas mayores

En algunos grupos focales, las personas participantes coinciden en que existe un trato inadecuado por parte del personal político. Aludiendo que solo les visitan cuando hay elecciones y que se dan casos de manipulación e instrumentalización porque son quienes votan.

Tabla 5

Valoraciones sobre el trato del personal político a las personas mayores realizadas en los grupos focales

Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay un trato inadecuado por parte del Ayto., de los técnicos y de los políticos. Estos últimos solo les interesamos cuando hay elecciones.
Distrito 4	
Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una manipulación/instrumentalización de las personas mayores por parte del personal político. Se hace un trato inadecuado.
Familiares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay un interés político en las personas mayores, son las que votan.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El trato de las y los jóvenes a las personas mayores

Una de las cuestiones que se menciona cuando se habla del trato es el comportamiento de la juventud con las personas mayores. Con respecto a esto, se resalta como un aspecto positivo a las y los jóvenes que respetan a las personas de edad, por ejemplo, cediendo su asiento en el transporte público. Aunque también hay quienes indican que se ha perdido el respeto por parte de la juventud. En relación a esto, se proponen acciones que incluyan a personas de todas las edades para superar los prejuicios y estereotipos que puedan existir. Esta cuestión se desarrolla en el siguiente apartado de Discriminación e imagen social de las personas mayores y también en los capítulos de Participación social y cívica.

Tabla 6

Valoraciones sobre el trato de las y los jóvenes a las personas mayores realizadas en los grupos focales

Mayores	<ul style="list-style-type: none">○ Hay jóvenes que tratan bien a las personas mayores. Hay chicos jóvenes que se levantan en el tranvía y nos dan el sitio.○ Hay muchos jóvenes que son respetuosos con las personas mayores.○ Antes había más respeto a las personas mayores en el campo.○ Tiene que haber más disciplina en la casa con la juventud.
Distrito 5	
Comarca Nordeste	

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Como propuestas para superar los casos de tratos inadecuados o malos tratos que puedan existir en distintos ámbitos de la sociedad, se señala la necesidad de potenciar el diseño de una línea de intervención, donde se creen equipos de mediación, se impulse la concienciación social y se promueva la formación al personal técnico.

También se hace alusión a la necesidad de la colaboración vecinal, cuando se ve una situación de trato inadecuado o de malos tratos, hablar con la persona y denunciar. Incluso se menciona la necesidad de ser activos y cuando se vive cualquier situación de trato inadecuado por parte de una institución pública o privada en primera persona, reclamar.

Y por último se indica la necesidad no solo de promover la intergeneracionalidad, sino de desarrollar acciones formativas en los colegios para promocionar el buen trato hacia las y los mayores entre las personas más jóvenes.

4.5.2.2. La discriminación y la imagen social de las personas mayores

Las actitudes y percepciones que la sociedad tiene sobre las personas mayores y la vejez repercuten directamente sobre la visión que las personas de edad tienen sobre sí mismas, sobre sus capacidades, potencialidades, sobre su inclusión, y también, sobre su autoestima.

Existe una percepción social que indica que las personas mayores no son escuchadas en el municipio. En el cuestionario, 6 de cada 10 personas mayores opinan que no se les escucha. La desigualdad por género se ve aquí reflejada, pues el 66% de las mujeres piensa que no se le escucha respecto al 53% de los hombres.

Lo curioso de los datos es que, en las mujeres, conforme aumenta la edad, mejora la percepción de escucha. Es decir, a mayor edad, se piensa que se les escucha más. En los hombres es más aleatorio, siendo el grupo de entre 70 y 79 el que más piensa que más se tiene en cuenta sus opiniones.

Tabla 7

Percepción sobre la escucha a las personas mayores en el municipio de La Laguna según sexo y grupos de edad

Mujeres	Son escuchadas las personas mayores					
Se escucha	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	4	6	5	0	15	25,9%
No	13	17	6	2	38	65,5%
NS/NC	2	2	1	0	5	8,6%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Son escuchadas las personas mayores					
Se escucha	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	9	5	4	0	18	47,4%
No	10	4	6	0	20	52,6%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Cuando se hizo la pregunta en los grupos focales sobre si creían que existía discriminación a las personas mayores en el municipio, unos grupos de

mayores consideraban que sí existía, que se les trata distinto con respecto a la gente joven, mientras que otros consideraban que no, que sentían igualdad en el trato. El grupo de familiares cuidadoras apunta que no solo existe discriminación hacia las personas mayores, también existe exclusión social.

Tabla 8

Valoraciones sobre la discriminación hacia las personas mayores realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	o Hay discriminación hacia las personas mayores.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	o Nosotras sentimos que nos tratan igual, independientemente de nuestra edad.
Mayores Distrito 3 Taco	o Hay discriminación a los mayores, nos tratan distinto a los jóvenes.
Familias	o Hay exclusión de las personas mayores y discriminación.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La discriminación hacia las personas mayores está asociada a una imagen social negativa de la vejez, tanto por parte de la sociedad como de las propias personas mayores que pueden sentirse una carga, alejarse del entorno social o tener una visión determinada de cómo deben comportarse por la edad que tienen.

Tabla 9

Valoraciones sobre la auto-discriminación de las personas mayores realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay personas mayores que a sí mismas se dicen que ellas no pueden hacer nada por la edad.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Baldíos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay personas mayores que no conviven, ni comparten.
<p>Familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dependier de terceras personas, ser una carga.
<p>Atención a domicilio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay personas mayores que se niegan a salir de su casa, ir a centros de día... Es su mentalidad. Por ejemplo, dicen: yo estoy muy bien en mi casa. Porque piensan que si van al centro pueden perder su casa.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Otro apunte del personal técnico que repercute en los prejuicios y estereotipos negativos sobre la vejez, es la escasez de contenidos relacionados con las personas mayores y la visibilización de éstas en los medios audiovisuales.

“A niveles de información general, como puede ser los medios, los espacios audiovisuales..., darle visibilidad al colectivo de mayores, que no se le da (...) bueno, a veces, sí es verdad que se le da visibilidad a acciones, pero que a determinados colectivos se les dé más espacio a nivel audiovisual ayuda a cambiar también mentalidades y culturas, ahí hay una deficiencia”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

El personal técnico señala que existen diferentes formas de relacionarse con el estereotipo de lo que socialmente se entiende por una persona mayor. Están desde las personas mayores que se identifican con la etiqueta socialmente establecida e incluso la utilizan para dejar de hacer actividades, relacionarse,

etc., hasta las personas que la rechazan y se niegan a utilizar los recursos que existen para este grupo de edad específicamente.

“[...]Y además porque, realmente, lo utilizas como excusa para no hacer cosas: “No voy porque es que ya soy mayor”, o “no quiero ser mayor”, “no lo soy y no utilizo los recursos que tengo para personas mayores”, con lo cual, tanto para uno como para el otro”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“Sí, ellas a mí me dicen: “yo para lo que ya me queda de vida...”, (...) es aceptar que ya tú no eres.. no puedes, y aceptar que ya te tienes que ir a un centro, aceptar que tus amigas se están muriendo, es que es duro, es una etapa muy dura y muy bonita al mismo tiempo”. (Personal técnico de entidades sociales)

Concretamente, se menciona la existencia del “nuevo perfil de la persona mayor”. Las características socioculturales de las adultas mayores han cambiado, ahora tienen mayor nivel educativo, son más activas.

“Está habiendo un cambio de perfil, totalmente, ya no tenemos a la persona analfabeta del campo, ya no... todavía coexiste, ahora mismo están coexistiendo un poco los dos, ese perfil, a lo mejor, más rural o más de una persona más analfabeta, una señora que todavía hace más punto con personas, a lo mejor, ya con 60 y pico que están jubiladas pero que son como tú y como yo, y que siguen igual de activas y que están notando una falta de alternativas para ellos, entonces, tiene que cambiar mucho la oferta y muchos los recursos para poder incluir a esta nueva generación de mayores”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“Cada vez son más activos (*las personas mayores*), intentan ser más activos. Y ya, por lo menos, se están viendo hombres ya, que antes eran todo mujeres”. (Personal Técnico del Ayuntamiento)

Para superar la imagen social negativa de la vejez se propone dar más visibilidad a las personas mayores que ayuden a mostrar que no existe un único perfil de persona mayor. Además, se indica la necesidad de desarrollar programas que mejoren su autoestima, o que pongan en valor su sabiduría. Otra de las cuestiones es la realización de experiencias, programas o proyectos intergeneracionales que se desarrolla en el siguiente apartado.

4.5.2.3. Actividades intergeneracionales

En distintos grupos focales se realizan propuestas que apuestan por la interacción de los grupos de distintas edades para la mejorar la imagen social que existe de las personas mayores, así como avanzar en el respeto y la consideración social que tienen en la sociedad.

Tabla 10

Valoraciones sobre las actividades intergeneracionales realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none">○ Dar más educación a los jóvenes en la escuela y la casa para tratar a las personas mayores porque ellos también llegarán a mayores.
Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none">○ Sensibilizar a la gente joven para que colaboren más.○ Ofrecer más actividades para las personas mayores.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none">○ Tiene que haber más disciplina en la casa con la juventud.○ Hacer actividades intergeneracionales, de mayores y jóvenes en los colegios.
Familiares	<ul style="list-style-type: none">○ Formación para la ciudadanía sobre envejecimiento y recursos para las personas mayores.○ Fomentar la autoestima de las personas mayores con programas sociales.○ Fomentar la imagen positiva de las personas mayores.○ Programas intergeneracionales de todas las edades.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico también incide en la necesidad de desarrollar acciones que incluyan a personas de todas las edades para superar los estereotipos

negativos sobre la vejez y para educar y concienciar a las personas más jóvenes.

“Compartir espacios entre distintas generaciones. Que los jóvenes compartan vivienda con los mayores, las guarderías con centros de mayores”. (Grupo focal UTS)

“El valor y la sabiduría que tienen las personas mayores”. (Grupo focal UTS)

“(…)que sea todo como mucho más pa’ fuera porque es que, realmente, con eso vas a conseguir con todo lo que hagamos el cambio tanto en los jóvenes como el resto, que cambiemos un poco la concepción de la vejez, que ellos mismos se abren y sientan”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Otra cuestión que se apunta respecto a las propuestas intergeneracionales, es que hay que hacerlo con acciones que sean atractivas para cualquier grupo de edad, para que no fracasen.

“Las propuestas irían por los temas intergeneracionales (...). Es un terreno súper interesante que tampoco se ha desarrollado nada (...). Y que si ha habido alguna experiencia y, a lo mejor, ha fracasado, ha sido porque no se ha planteado (...), no puedes es hacerlo con esa perspectiva de grupo de edades, y decir, los voy a juntar. No, tienes que proyectar algo, una actividad o que una acción sea igualmente atractiva para cualquier edad, (...) yo creo que pasa por eso, totalmente con una perspectiva intergeneracional”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

4.5.2.4. El rol cuidador de las personas mayores dentro de la familia

El personal técnico señala que cada vez hay más personas mayores sosteniendo los trabajos del cuidado de nietas y nietos y del mantenimiento del hogar. En el desarrollo de los grupos focales, algunas personas manifiestan su escasez de tiempo porque tenían que ir a buscar a sus nietas y nietos al colegio, o porque tenían que ir a hacer la comida para cuando sus hijas o hijos regresen del trabajo. Esto es un reflejo de lo que se menciona en el apartado de seguridad económica, muchas personas mayores están haciendo frente a la pobreza estructural que se está viviendo con sus pensiones, colocándose en una situación de vulnerabilidad social.

“Las personas mayores, al final, han cogido esa responsabilidad, en este mundo que vivimos hoy en que las parejas trabajan los dos para poder mantenerse, o para poder tener una vida digna y demás, y las personas mayores, pues, las que tienen mucho tiempo libre o parados y demás, son los que sostienen, un poco, las otras tareas: la compra, la limpieza de los hogares y el cuidado de los niños”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

4.5.2.5. La soledad en las personas mayores

La soledad de las personas mayores se ha convertido en una preocupación social que está en la agenda política e institucional de muchos países y territorios.

Como se comentan en el apartado 4.1 de este capítulo, los hogares con una persona sola de más de 65 años son cada vez más numerosos en el municipio. Concretamente, entre las 222 personas mayores que participan en el diagnóstico, 65 residen solas (29,28%), 51 mujeres (22,97%) y 14 hombres (6,31%). Es decir, 3 de cada 10 personas que participan en el diagnóstico, viven solas en su domicilio y la mayoría son mujeres.

Los datos nos indican que estamos asistiendo a un cambio en los modelos sociales de familia y las relaciones conyugales. Las familias son cada vez más pequeñas e inestables. A esto se le suma el acelerado proceso de envejecimiento en un contexto económico vulnerable y de cambio social de roles. Las mujeres que han asumido tradicionalmente el trabajo del cuidado se incorporan al mercado laboral con mucho menos tiempo para realizar estas labores y dejando al descubierto el déficit de recursos públicos para la atención de personas mayores. Todas estas cuestiones están relacionadas con la soledad a la que se enfrentan las personas de edad, y son un reto para el diseño de las políticas sociales en Canarias.

Vivimos en una sociedad que tiene una imagen negativa de la soledad, hay que matizar que ésta cuando es deseada puede ser una experiencia enriquecedora para la persona. Por eso es necesario distinguir entre soledad deseada y no deseada.

También hay que hacer otra distinción entre la soledad objetiva y la subjetiva. Es decir, una persona puede vivir sola y no sentirse sola, mientras puede vivir acompañada y sentirse sola. La soledad es una sensación que puede darse independientemente de las condiciones materiales o relacionales que tenga una persona. Ahora bien, la sensación de soledad no deseada es mucho más grave cuando quienes la padecen están en una situación de vulnerabilidad o

exclusión social, es decir, que tienen pocos o nulos ingresos económicos, una situación de dependencia, viven en un quinto piso sin ascensor y con dificultades de movilidad, etc.. Llegando a padecer situaciones de aislamiento social.

Quienes participan en el diagnóstico perciben la existencia de personas mayores viviendo solas en el municipio. Además, se observa una visión mayoritaria que entiende la soledad en sí misma como un problema, como algo negativo. Aunque algunos discursos empiezan a utilizar el concepto de soledad no deseada para diferenciarla de la que se escoge o se acepta positivamente. Distinguiendo que la soledad no viene dada únicamente por vivir sola o solo en el domicilio, se puede vivir con familiares y sentir sensación de soledad. Es decir, se manifiesta especialmente en la carencia de la redes de apoyo y se agrava cuando hay escasez de recursos económicos y/o situación de dependencia.

A pesar de que algunas de las participantes reconocen desconocer estadísticas sobre el número de personas mayores que están viviendo solas en el municipio, perciben que la mayoría son mujeres, de más de ochenta años y con problemas económicos.

Recordemos que el último dato disponible de hogares con una persona mayor de 65 años viviendo sola en La Laguna corresponde al censo de 2011, y que en este período de casi diez años, la población mayor ha aumentado. Para obtener más información y poder realizar una intervención adecuada, en algunos grupos, se propone la necesidad de hacer un censo municipal de personas mayores viviendo solas.

Tabla 11

Valoraciones sobre la soledad en las personas mayores realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	o Hay abandono a las personas mayores.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	o Hay muchas personas mayores viviendo solas en el municipio, sobre todo mujeres.
Mayores Distrito 3 Taco	o Hay personas mayores viviendo solas en La Laguna, en soledad no deseada. Dos se murieron hace poco.
Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	o La soledad de las personas mayores es un problema.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	o Hay personas mayores viviendo solas, y mayores de 80 años.
Mayores Distrito 6 Anaga	o Hay muchas personas mayores viviendo solas en el municipio.
Familias	o Existe muchas personas mayores solas y con problemas económicos.
UTS	o Hay un desconocimiento de las situaciones de aislamiento que hay en el municipio.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La soledad es una cuestión que está presente en la mayoría de quienes trabajan en los recursos y servicios dirigidos a personas mayores, siendo para algunas el principal problema que existe con este grupo de edad y cuya intervención pasa por el fortalecimiento y la creación de redes de apoyo.

El personal técnico hace una distinción entre la soledad objetiva y subjetiva. Hablan de sensación de soledad, incluso entre las personas mayores que viven con sus familiares. Esto no necesariamente viene acompañado de descuido y abandono voluntario por parte de quienes asumen el cuidado. Las largas jornadas laborales y las exigencias de la vida diaria dificultan la atención, especialmente en las mujeres, que son quienes lo han asumido tradicionalmente.

Destacan especialmente el aumento de los casos de personas mayores que viven una situación de soledad no deseada y que son especialmente vulnerables. Personas que están en situación de exclusión social y que pueden llegar a sufrir aislamiento.

Con respecto a las diferencias por género, se identifica que hay más mujeres en situación de soledad no deseada. También los grupos de personas mayores exponen que hay mujeres que se niegan a salir de casa y acaban deprimiéndose. Consideran que es necesario que existan profesionales que atiendan a estas mujeres en sus domicilios, además de proyectos de voluntariado en que las personas mayores puedan acompañarse entre ellas. Por otra parte, también se indica que los hombres tienen más dificultades a la hora de pedir apoyo que va más allá de cubrir sus necesidades básicas.

“La lucha principal es la soledad. Nuestra labor principal y nuestra preocupación principal es esa, es la soledad en la que viven las personas mayores y la necesidad de crear redes de apoyo y redes sociales”. (Personal técnico de entidades sociales)

“La mayoría de las personas tienen hijos, tienen familias... Pero no significa que tengan apoyo. [...] la familia está ausente. Es una ausencia de todos los aspectos, pero bueno también, en muchas ocasiones, son las cargas laborales y familiares que tienen sus familias [...] Las familias tienen que luchar mucho, trabajar mucho para mantenerse y ya no tenemos tiempo para cuidar a nuestras personas mayores porque nosotros tenemos que cuidarnos a nosotros y cuidar a nuestros hijos y demanda mucho la sociedad que tenemos actualmente”. (Personal técnico de entidades sociales)

“Hay personas mayores que están viviendo solas, pero también las hay que están en familia y solas. Nos encontramos muchos casos de personas mayores con escaras y falta de asistencia sanitaria. Tanto quienes están solas en domicilio como quienes viven con su familia”. (Grupo de auxiliares a domicilio)

“(…) cada vez nos encontramos con más gente mayor muy sola, independientemente si tengan familia o no, es decir, gente sin red de apoyo. Te encuentras muchos casos que sí hay hijos pero que no hay ninguna relación, ningún apoyo, por lo que sea, no existe. Entonces, no me refiero a solo porque es que no tiene hijos, o no tiene marido, o no tiene mujer, o no tiene tal... no. Es porque gente que se ha quedado sola por las razones que sean. Cada vez te encuentras a gente muy sola. Y no solo con sentimiento de soledad, sino además, muy sola, sin apoyos de ninguna clase, sin red de apoyo”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

Redes de apoyo familiar

Las redes de apoyo se consideran un elemento fundamental para evitar la sensación de soledad en las personas mayores. En el cuestionario se pregunta por la existencia y valoración de las redes familiares y/o vecinales.

La mitad de las personas que responden al cuestionario, tanto las que viven solas como las que no, reconocen recibir algún tipo de apoyo familiar. Las mujeres en mayor medida que los hombres, 5 de cada 10 reciben algún tipo de apoyo familiar, mientras que en el caso de los hombres esta cifra es de 4 de cada 10. Por edades hay más diferencias, pues las mujeres mayores que más ayuda familiar reciben tienen entre 70 y 79 años, mientras que para el caso de los hombres es entre 80 y 89 años.

Entre las personas mayores que reciben ayuda familiar, la mayoría la valora entre “buena o muy buena”. Tan solo una pequeña parte (4%) la valora como regular o mala.

Tabla 12

Personas mayores que reciben apoyo familiar según sexo y grupos de edad

Mujeres		Apoyo familiar				
Apoyo familiar	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	4	16	9	2	31	53,4%
No	15	9	3	0	27	46,6%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres		Apoyo familiar				
Apoyo familiar	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	4	4	7	0	15	39,5%
No	15	5	3	0	23	60,5%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Redes de apoyo voluntario

El 3% de las personas encuestadas recibe apoyo de voluntariado.

El grupo de edad que afirma recibirlo no supera los 79 años de edad, concentrándose especialmente entre los 60 y 69 años.

Tabla 13

Personas mayores que reciben apoyo voluntario según sexo y grupos de edad

Mujeres	Apoyo comunitario					
Apoyo voluntario	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	1	0	0	0	1	1,8%
No	18	25	12	2	56	98,2%
Total	19	25	12	2	57	100,0%
Hombres	Apoyo Comunitario					
Apoyo voluntario	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	1	1	0	0	2	5,3%
No	18	8	10	0	36	94,7%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Entre las ventajas que ya existen en el municipio para abordar la soledad no deseada y crear redes de apoyo, en los grupos focales y entrevistas, se mencionó el Programa de dinamización de mujeres a la playa o el Programa Laguner@s sobradamente activ@s que lleva a cabo el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna para fomentar la actividad deportiva y de ocio entre las personas mayores. También el proyecto que desarrolla el Programa Ansina con algunas asociaciones de mayores del municipio, donde se realizan visitas a personas mayores que están solas y no salen habitualmente del domicilio. La propia red de centros ciudadanos y de asociaciones de personas mayores que existe en La Laguna o los programas de turismo social.

Las propuestas indicadas para superar la soledad no deseada son: aumentar los recursos públicos para reforzar la profesionalidad de las intervenciones y fomentar la cultura comunitaria, creando y fortaleciendo las redes de apoyo, y potenciando el acompañamiento voluntario.

En esas dos líneas se realizaron las siguientes propuestas:

- Campañas de concienciación, fomentando el voluntariado para el acompañamiento, especialmente entre las propias personas mayores, donde, por ejemplo, “unas puedan ser visitadoras de otras” y acompañarse.
- Realizar programas de acompañamiento, tanto para realizar actividades de intervención en domicilio, como para llevar las personas mayores a realizar sus “quehaceres diarios” fuera del domicilio. Hay una necesidad de realizar acompañamiento para que:
 - “Se hable, escuche, se haga la compra, se lleve a pasear a las personas mayores”,
 - “Hace falta un programa de atención a cuidadores y a personas mayores dependientes, donde se dé apoyo psicológico”,
 - “Hacer una escucha más profunda y ver un poco más sus necesidades y cuál es su situación, las carencias que tiene y, un poco, ofrecerle lo que hemos ido recabando de recursos que haya en su zona para que se pueda integrar”
- Contratación de personal cualificado que “visite”, “controle”, “atienda” a las personas mayores que viven solas. Incluso que se desarrolle un programa de compañía para las noches.
- Aumentar los recursos y servicios, como el Servicios de Ayuda a Domicilio, las enfermeras a domicilio, los centro de día en el municipio o generar un servicio de comida a domicilio para las personas mayores solas con dificultad de movilidad para “llegar, justamente, a este colectivo, a lo mejor, de personas más en situación de aislamiento no deseado, sobre todo, que han perdido redes de apoyo porque no tienen tanta relación con los vecinos, han perdido a familiares, en fin, que se encuentran en situación de aislamiento y de soledad”.

4.5.3. Las propuestas de mejora para el respeto e inclusión social de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna

A continuación se agrupan las propuestas obtenidas en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas, realizados con personas mayores, personal técnico y familiares.

- Realizar estadísticas y estudios sobre posibles situaciones de malos tratos a personas mayores en el municipio.
- Formación a las y los familiares sobre cuál debe ser el trato adecuado o buen trato hacia las personas mayores.
- Diseño de una línea de intervención, donde se creen equipos de mediación, se impulse la concienciación social y se promueva la formación al personal técnico sobre buen trato a las personas mayores.
- Potenciar la colaboración vecinal ante la identificación y denuncia de tratos inadecuados o malos tratos.
- Dar apoyo para fomentar las denuncias y reclamaciones cuando se está viviendo una situación de trato inadecuado o malos tratos en primera persona.
- Desarrollar programas y acciones que incluyan a personas de todas las edades para superar los prejuicios y estereotipos negativos que puedan existir sobre las y los mayores.
- Realizar acciones educativas en los colegios e institutos para potenciar una imagen positiva de la vejez.
- Dar más visibilidad a las personas mayores en los medios de comunicación para mostrar que no existe un único perfil de persona mayor y potenciar una imagen social positiva.
- Fomentar la imagen positiva de las personas mayores y su diversidad en materiales gráficos y audiovisuales.
- Desarrollar programas que mejoren la autoestima de las personas mayores.

- Realizar intervenciones para poner en valor la sabiduría de las personas mayores.
- Crear contenidos y realizar formaciones sobre los recursos y servicios para el envejecimiento, tanto para la ciudadanía en general, como para las personas mayores.
- Dar continuidad y ampliar los programas que promueven la creación de redes de apoyo como: Programa de Mujeres a la Playa o el Programa Laguneras/os sobradamente activos, Programa Ansina.
- Potenciar y mejorar los recursos públicos que garantizan la permanencia de las personas mayores en sus hogares, tales como el servicio de ayuda a domicilio y los centros de días.
 - Aumentar las horas y el personal de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio de atención a personas mayores a domicilio en horas y personal.
 - Ampliar un servicio de acompañamiento con profesionales, tanto para realizar actividades de intervención en domicilio, y acompañamiento, como para acompañar las personas mayores a realizar sus "quehaceres diarios" fuera de sus casas.
 - Crear un servicio de comida a domicilio para las personas mayores solas con dificultad de movilidad.
 - Dotar de un servicio de enfermeras a domicilio.
 - Aumentar los centros de día.
 - Construir más centros de día descentralizados en el municipio.
- Fomentar la cultura comunitaria, creando y fortaleciendo las redes de apoyo.
- Campañas de concienciación y programas que potencien el voluntariado para el acompañamiento, especialmente entre las propias personas mayores, donde, por ejemplo, "unas puedan ser visitadoras de otras".
- Diseñar líneas de intervención con personal cualificado que evalúe a las personas mayores que viven solas y que están en una situación de vulnerabilidad.
- Hacer un censo de las personas mayores que viven solas y/o que están en situación de vulnerabilidad en el municipio.
- Desarrollar un programa que acompañe por las noches a las personas mayores que lo necesiten.

4.6. Participación cívica y empleo

Índice de contenidos

4.6.1. La participación cívica y empleo en cifras en San Cristóbal de La Laguna

- 4.6.1.1. Las infraestructuras disponibles para la participación cívica
- 4.6.1.2. La participación cívica de las personas mayores
- 4.6.1.3. El Consejo Sectorial de Participación de Personas Mayores
- 4.6.1.4. Voluntariado
- 4.6.1.5. Empleo y jubilación

4.6.2. ¿Qué se piensa de la participación cívica en San Cristóbal de La Laguna?

- 4.6.2.1. Valorando la participación cívica de las personas mayores en La Laguna
- 4.6.2.2. Participación cívica y “los nuevos perfiles de persona mayor”
- 4.6.2.3. La infraestructura para la participación cívica
- 4.6.2.4. El voluntariado

4.6.3. ¿Qué se piensa de la seguridad económica, el empleo y la jubilación en San Cristóbal de La Laguna?

- 4.6.3.1. Pensiones
- 4.6.3.2. El empleo
- 4.6.3.3. La jubilación

4.6.4. Las propuestas de mejora sobre la participación cívica y el empleo en San Cristóbal de La Laguna

La participación de las personas mayores en el entorno y en la comunidad está vinculada al bienestar y a la inclusión social. El fomento de la implicación y participación en la vida comunitaria de todas las personas es fundamental para poder promover sociedades realmente democráticas. La participación cívica de las personas mayores facilita la creación de redes de apoyo y el reconocimiento social, además es una fuente de sabiduría y conocimiento para los diseños de las políticas públicas y el desarrollo comunitario del municipio.

Si en el capítulo de Participación social se incluye todo lo relacionado con las actividades sociales, culturales, formativas, la actividad física y el deporte, aquí se desarrolla, por un lado, la participación en el tejido asociativo y comunitario del municipio, y por el otro, el empleo y jubilación de las personas mayores.

A continuación vamos a conocer los indicadores cuantitativos de la participación cívica, el empleo y la jubilación en el municipio, y la percepción que tienen sobre ésta personas mayores, personal técnico y familias.

4.6.1. La participación cívica y empleo en cifras

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos sobre la participación cívica y el empleo que están disponibles para el ámbito municipal.

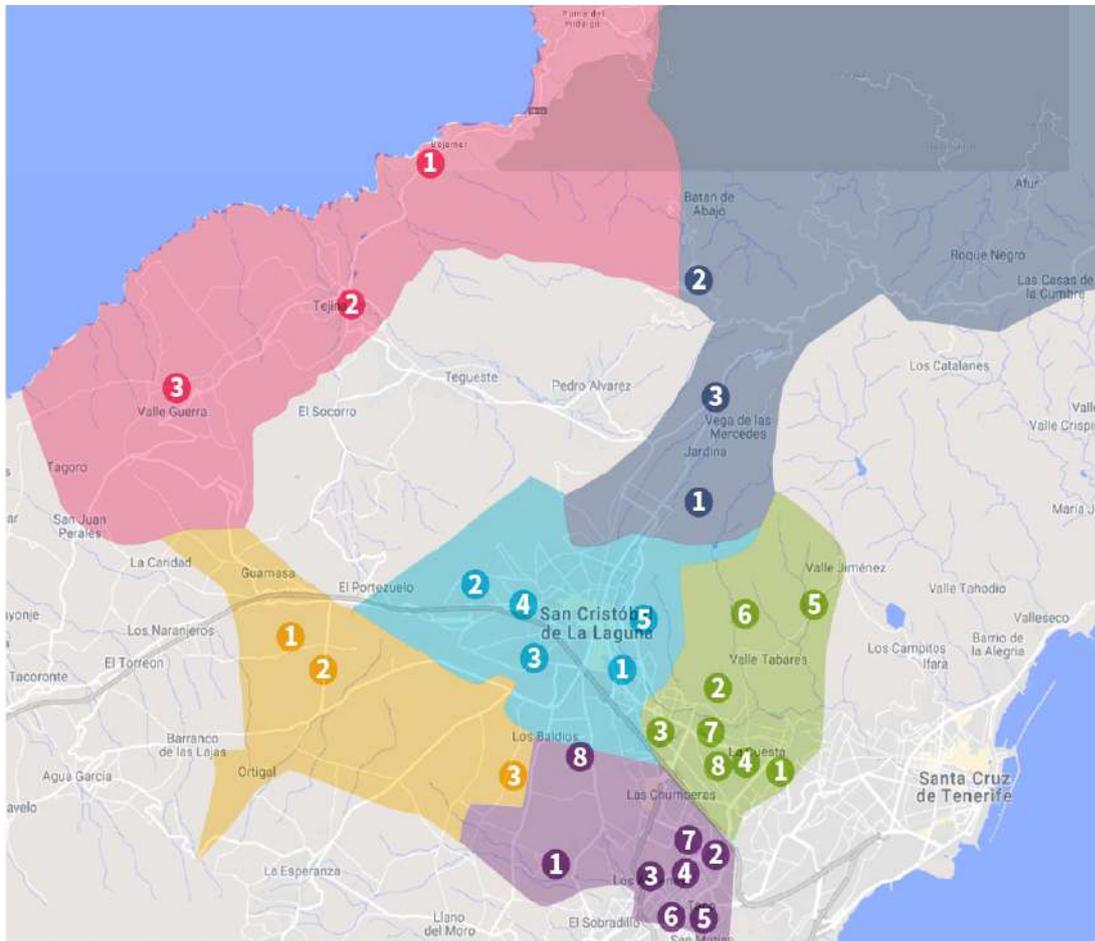
4.6.1.1. Las infraestructuras disponibles para la participación cívica

Los centros ciudadanos

La Laguna cuenta con una red de 30 centros ciudadanos distribuidos por todo el municipio.

Mapa 1

Los centros ciudadanos en San Cristóbal de La Laguna



DISTRITO 1 Centro

1. Barrio Nuevo 2. Camino del Tornero 3. El Coromoto 4. San Luis Gonzaga 5. San Roque

DISTRITO 2 La Cuesta

1. El Tranvía 2. Finca España 3. Gracia 4. Princesa Iballa 5. Valle Jiménez 6. Valle Tabares 7. Villa Hilaria 8. Vistamar

DISTRITO 3 Taco

1. El Centenero 2. Las Torres 3. Los Andenes 4. Pérez Soto 5. San Matías I 6. San Matías II 7. San Miguel de Chimisay I 8. San Miguel de Geneto

DISTRITO 4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos

1. El Ortigal I 2. El Ortigal II 3. Los Baldíos

DISTRITO 5 Comarca Nordeste

1. Bajamar 2. Tejina 3. Valle de Guerra

DISTRITO 6 Anaga

1. Bronco Lomo Largo 2. El Batán 3. Las Mercedes

Fuente: Elaboración propia a partir de datos facilitados por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, año 2020.

4.6.1.2. La participación cívica de las personas mayores

En el municipio de La Laguna hay 35 asociaciones de personas mayores. De estas, 19 que cuentan con un local propio o compartido con otra asociaciones de mayores, 1 que no tiene local fijo y 15 que realizan su actividad en centros ciudadanos.

Tabla 1

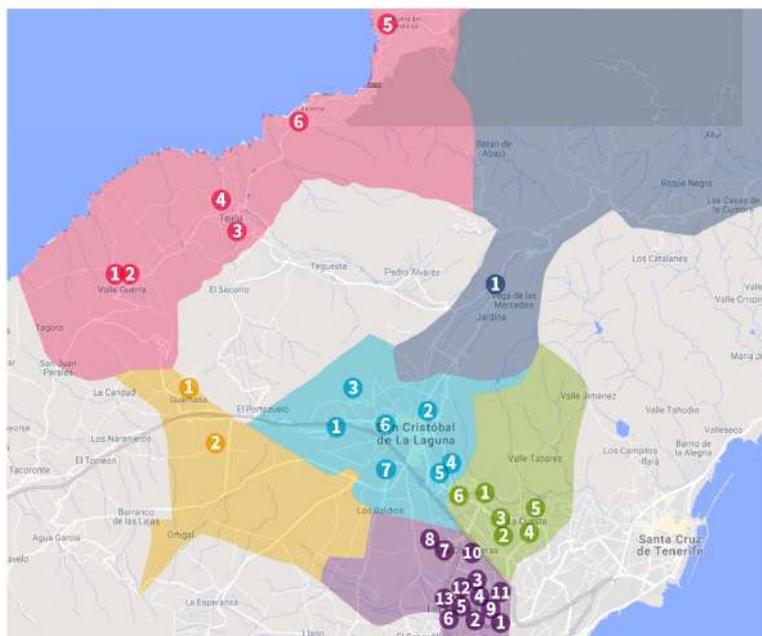
Número de locales de asociaciones de mayores en San Cristóbal de La Laguna

Asociaciones de mayores con local propio o compartido con otra asociación de mayores	19
Asociaciones de mayores sin local	1
Asociaciones de mayores en centros ciudadanos	15
Total de Asociaciones	35

Fuente: Elaboración propia a partir de la memoria 2019 de la empresa del Programa de Dinamización con Personas Mayores, Kim Educativo.

Mapa 2

Asociaciones de personas mayores en San Cristóbal de La Laguna



DISTRITO 1 Centro	1. Asociación de Vecinos San Lázaro 2. Asociación de Mayores AMULL 3. Asociación de Mayores Antonio Fostros 4. Asociación de Mayores Cruz de Marca 5. Asociación de Mayores Tinguaro Mayor 6. Asociación de Mayores Enrique Ruméu 7. Asociación de Mayores Las Viñas
DISTRITO 2 La Cuesta	1. Asociación de Mayores Pico Cho Canino 2. Asociación de Mayores Benchomo 3. Asociación de Mayores Ipalam 4. Asociación Club de Mayores Miguel de Unamuno 5. Asociación de Mayores La Candelaria de San Román 6. Asociación de Mayores Universo de Gracia
DISTRITO 3 Taco	1. Asociación de Mayores Santísimo Cristo de la Montaña de Taco 2. Asociación de Mayores Montaña de San Matías 3. Asociación de Mayores Nuestra Ilusión 4. Asociación de Mayores Nueva Generación 5. Asociación de Mayores Pérez Soto 6. Asociación de Mayores San Martín-Los Andenes 7. Asociación de Mayores El Granero 8. Asociación de Mayores Beneharo 9. Asociación de Mayores Chimisay 10. Asociación de Mayores Amigos de la Amistad 11. Asociación de Mayores Cristo del Pilar 12. Asociación de Mayores La Ternura 13. Asociación de Mayores Tanco
DISTRITO 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	1. Club de Mayores Leopoldo Morales 2. Asociación de mayores San Joaquín y Santa Ana
DISTRITO 5 Comarca Nordeste	1. Asociación de Mayores Apio 2. Asociación de Mayores el Boquerón 3. Club de Pensionistas y Jubilados Los Corazones de Tejina "PEJUCOTE" 4. Asociación de la Tercera Edad La Atalaya 5. Asociación de Mayores Los Dos Hermanos 6. Asociación Club de Pensionista Isogue de San Juan
DISTRITO 6 Anaga	1. Asociación de Mayores Teowaldo Power

Fuente: Elaboración propia a partir de la Memoria 2019 del Programa de Dinamización de personas mayores de la empresa Kim Educativo.

El número de participantes en las asociaciones de personas mayores

La suma total de las y los socios de las 35 asociaciones de personas mayores en San Cristóbal de La Laguna es de 7.818 personas, aunque la suma de la media de participación por asociación, es decir personas que son más constantes en la asociación, es de 2.421 personas. No existen datos por sexo y edad.

Las juntas directivas de las asociaciones está compuesta por 77 mujeres y 56 hombres que se distribuyen entre distintos roles, tal y como se puede apreciar en la Tabla 3. Respecto a las edades de las personas que forman parte de la junta directiva, no existen datos.

Tabla 2

Roles de las juntas directivas de las asociaciones de personas mayores según sexo

Roles de la junta directiva	Mujeres	Hombres	No sabe o no tiene
Presidente / a	17	18	
Vicepresidente /a	19	12	4
Secretario/a	15	19	1
Tesorero /a	26	7	2
TOTAL	77	56	7

Fuente: Elaboración propia a partir de la memoria 2019 de la empresa del Programa de Dinamización con Personas Mayores, Kim Educativo.

4.6.1.3. El Consejo Sectorial de Participación de Personas Mayores

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna cuenta con el Consejo Sectorial de Participación de las Personas Mayores cuyo objetivo principal es hacer partícipe de la política municipal a este sector de la población. Se organiza en dos órganos: el Pleno y la Comisión Permanente.

El Pleno está formado por el/la presidente/a (Alcalde/Alcaldesa o Concejal/a Delegado/a), el/la Vicepresidenta/o (persona elegida mediante la asociación entre las y los miembros de las asociaciones de mayores), vocales (concejales/a de los grupos políticos municipales y representantes juntas directivas), personas de sesenta años en adelante y pensionistas de cincuenta años en adelante.

La Comisión Permanente está formada por el/la presidente/a (Alcalde/Alcaldesa o Concejal/a Delegado/a), el/la Vicepresidente/a del pleno, vocales (concejal/a de los grupos políticos municipales y tres representantes de las asociaciones).

4.6.1.4. Voluntariado

En el municipio de San Cristóbal de La Laguna existe La Laguna Solidaria, una plataforma de 108 Entidades Sociales que están comprometidas con el bienestar social de la comunidad. Además existen dos federaciones que en la actualidad agrupan a un total de 174 entidades.

4.6.1.5. Empleo y jubilación

En cuanto al paro registrado, tal y como recoge la Tabla 6, las mujeres mayores de 59 años, presentan un mayor nivel de paro que los hombres en la misma franja de edad.

Tabla 3

Número de personas en paro de 59 años en adelante según sexo en La Laguna en diciembre de 2019

Sexo	Total de paro registrado	Total de paro registrado mayores de 59
Mujeres	9.030	1.022
Hombres	7.525	824
Total	16.555	1.846

Fuente: Elaboración propia a partir de Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)

San Cristóbal de La Laguna cuenta con 13.447 pensionistas de jubilación a fecha de 1 de octubre de 2018.

Tabla 4

Número de pensionistas de jubilación, 1 de octubre de 2018

	Número de pensionistas de 65 años y más
Canarias	171.570
Santa Cruz de Tenerife	83.046
San Cristóbal de La Laguna	13.447

Fuente: Elaboración propia a partir de datos disponibles en Senado

4.6.2. ¿Qué se piensa de la participación cívica en San Cristóbal de La Laguna?

A continuación, vamos a conocer la percepción social de personas mayores, familiares y personal técnico que participan en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas.

4.6.2.1. Valorando la participación cívica de las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna

En el cuestionario realizado a pie de calle y en domicilio se pregunta cómo se valora la participación de las personas mayores en el municipio y la pertenencia a alguna asociación. El 60,3% de las mujeres y el 55,2% de los hombres consideran que la participación es “buena o muy buena”.

Tabla 5

Valoración de la participación de las personas mayores según sexo y grupos de edad

Mujeres	Valoración de la participación					Total	% Fila
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más			
Distritos							
Muy mala	2	3	0	0	5	8,6%	
Mala	1	1	0	0	2	3,4%	
Regular	4	3	2	0	9	15,5%	
Buena	6	11	8	0	25	43,1%	
Muy buena	3	5	1	1	10	17,2%	
NS/NC	3	2	1	1	7	12,1%	
Total	19	25	12	2	58	100,0%	

Hombres	Valoración de la participación					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Distritos						
Muy mala	1	1	1	0	3	7,9%
Mala	3	0	0	0	3	7,9%
Regular	4	2	1	0	7	18,4%
Buena	4	4	5	0	13	34,2%
Muy buena	5	2	1	0	8	21,1%
NS/NC	2	0	2	0	4	10,5%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La mayoría, el 77,6% de las mujeres y el 71,1% de los hombres, afirma que no pertenecen a ninguna asociación. Recordemos que en el capítulo de Participación social se indica que, quienes responden el cuestionario, tampoco suelen acudir a actividades, tanto específicas para personas mayores, como formativas o culturales en general.

Tabla 6

Personas mayores que pertenecen a alguna asociación según sexo y grupos de edad

Mujeres	Pertenece a una asociación					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Asociación						
Si	2	8	3	0	13	22,4%
No	17	17	9	2	45	77,6%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Pertenece a una asociación					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Asociación						
Si	5	3	3	0	11	28,9%
No	14	6	7	0	27	71,1%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tampoco piensan que en el municipio de San Cristóbal de La Laguna se pregunte a las personas mayores sobre los asuntos que preocupan en la ciudad, la mayoría de las mujeres (72,4%) y de los hombres (78,9%) contestan que no y que cuando se hace es poco habitual.

Tabla 7

Valoración sobre si se pregunta a las personas mayores sobre los asuntos del municipio según sexo y grupos de edad

Mujeres	Se pregunta a las personas mayores					
Se pregunta	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	1	6	3	0	10	17,2%
No	15	16	9	2	42	72,4%
NS/NC	3	3	0	0	6	10,3%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Se pregunta a las personas mayores					
Se pregunta	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	4	1	1	0	6	15,8%
No	13	8	9	0	30	78,9%
NS/NC	2	0	0	0	2	5,3%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Son muy pocas personas las que consideran que se pregunta con mucha frecuencia sobre los asuntos del municipio a las y los mayores. Aunque hay que destacar que un 43,1% de mujeres y un 44,7% de hombres responde que no sabe o no conteste sobre este asunto.

Tabla 8

Frecuencia con la que se pregunta a las personas mayores sobre los asuntos del municipio según sexo y grupos de edad

Mujeres	Frecuencia con la que se pregunta a las personas mayores					
Frecuencia	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Ninguna	9	8	5	0	22	37,9%
Poca	0	5	3	0	8	13,8%
Mucha	1	1	1	0	3	5,2%
NS/NC	9	11	3	2	25	43,1%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Frecuencia con la que se pregunta a las personas mayores					
Frecuencia	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Ninguna	7	4	3	0	14	36,8%
Poca	5	1	0	0	6	15,8%
Mucha	0	0	1	0	1	2,6%
NS/NC	7	4	6	0	17	44,7%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Es llamativo el hecho de que se considere que no se pregunta a las personas mayores sobre los asuntos que preocupan en el municipio, pero que sí se piense que existen lugares para hablar y proponer cosas, aunque con diferencias por género. Entre los hombres, el 53% piensa que sí existen estos espacios, frente al 50% de mujeres.

Tabla 9

Valoración sobre la existencia de un lugar para hablar y hacer propuestas sobre el municipio según sexo y grupos de edad

Mujeres	Lugar para hablar y hacer propuestas en el municipio					
Existen lugares	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	7	12	6	1	26	44,8%
No	10	10	5	1	26	44,8%
NS/NC	2	3	1	0	6	10,3%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Lugar para hablar y hacer propuestas en el municipio					
Existen lugares	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	13	3	4	0	20	52,6%
No	4	6	5	0	15	39,5%
NS/NC	2	0	1	0	3	7,9%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La mayor parte de la población mayor que responde el cuestionario no acude a manifestaciones o actos reivindicativos, a pesar de que en los últimos años los movimientos en defensa de las pensiones han generado un punto de inflexión en la participación de las personas mayores en los actos de protesta. De hecho, tan sólo 3 de cada 10 personas afirman haber asistido alguna vez en su vida, normalmente a acciones vinculadas con su entorno más inmediato.

Las diferencias por sexos no parecen destacables. Lo que sí hay que reseñar son las que se dan entre grupos de edad. A partir de los 70 años, la participación en reivindicaciones sociales es mucho menor.

Tabla 10

Participación en manifestaciones según sexo y grupos de edad

Mujeres	Participa en manifestaciones					
Participa	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	9	9	1	0	19	32,8%
No	10	16	11	2	39	67,2%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Participa en manifestaciones					
Participa	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	9	2	1	0	12	31,6%
No	10	7	9	0	26	68,4%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos focales de personas mayores valoran que, en general, a la gente le gusta participar. Además, ponen en positivo el hecho de que existan asociaciones en los barrios, tanto centros ciudadanos como asociaciones de mayores. Sin embargo, mencionan que hay personas que no se involucran en las actividades comunitarias del barrio o en la organización de las fiestas. Indican que las personas mayores tienen muchas capacidades y saberes que aportar a la comunidad, de ahí la importancia de fomentar y facilitar oportunidades para que sigan desarrollando sus capacidades a través de la participación o el voluntariado.

Tabla 11

Valoraciones sobre la participación cívica de las personas mayores realizada en los grupos focales

Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia de asociaciones en el barrio.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ A la gente le gusta participar, el centro ciudadano está lleno, aunque funciona bien, en general. ○ Las personas mayores que se jubilan tienen una capacidad. Llevan toda su vida haciendo cosas y quieren seguir haciendo otras cosas, estar organizados. Queremos que se aproveche esas capacidades de cada persona. ○ Queremos ser un ejemplo para los nietos, que vean que participamos.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ La asociación ayuda a que nos volvamos a reencontrar, a hacer amistades, etc.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna ciudad, amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En las entrevistas al personal técnico se comenta que la participación de las personas mayores es una alternativa de prevención en salud porque les hace aumentar su actividad y se siente escuchadas.

“(…)que la persona se sienta escuchada y participe de algo más grande que ella misma, un grupo de lo que sea o de una relación con lo que sea, al final, es lo que va a prevenir... que si quieres ahí te vas a lo objetivo y a lo económico, que esté todo el día en el médico, que tenga... usando pastillas, o sea, va a ser más activa, va a ser una persona que participa, una persona que no se le suba la tensión, que no se... tenga tantas pastillas, que... ahí ya lo encaminas en seguida con lo económico y lo práctico”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Otra cuestión que se apunta desde el personal técnico es que al no existir una cultura de participación cívica en nuestra sociedad, es normal que las personas mayores tampoco sean proactivas. Por eso, hay que incluir estrategias para que las personas mayores participen en el diseño de las acciones que van dirigidas a ellas, desde preguntarles qué necesitan, hasta crear los espacios necesarios.

“Porque no estamos acostumbrados a ser proactivos, nuestra sociedad no es proactiva, no está diseñada, ni nos educan para ser proactivos, sino para simplemente comernos lo que nos dan y calladitos... es que esa es nuestra sociedad, pero, realmente, si tú enseñas a la gente que, realmente, puede opinar y puede proponer pues es que, realmente, nuestra mirada siempre es así porque es cómo nos educa la sociedad, a ser así. Entonces, claro, primero tienes que enseñarle a la gente, previamente, que, realmente, puede proponer y que hay... si tú tienes... no tienes espacios en los que, realmente, eso se puede dar... Es que tú ni siquiera... hay personas que ni siquiera se lo plantean que pueden llegar a proponer algo”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“Claro, hace falta preguntar qué es lo que, realmente, los técnicos nos cuesta tanto... Porque nosotros nos sentamos a... nos sentamos a ver qué es lo que las personas necesitan sin preguntar... No, no, no... un buzón de sugerencias, ¿vale? [...] sugerencias...” (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Es importante distinguir entre una participación que podemos considerar como pasiva, acudir a las actividades que se programan desde el Ayuntamiento o desde las mismas asociaciones de mayores, y una participación más activa, en la que las personas mayores contribuyen con la comunidad o diseñan sus propias actividades. Para algunas personas mayores de los distintos grupos participar se convierte en sinónimo de “acudir a”, mientras que una participación más activa, donde se aporta a la comunidad, queda en un segundo plano. Eso a pesar de que algunas personas están involucradas en la organización de las fiestas del barrio o en otras actividades solidarias, sobre todo vinculadas a la iglesia o a entidades sociales.

4.6.2.2. Participación cívica y “los nuevos perfiles de persona mayor”

A pesar de que algunos grupos de personas mayores están satisfechas con el modelo de participación de las actuales asociaciones de mayores, también hay quienes piensan que ese modelo está empezando a perder fuerza entre la generación que empieza a cumplir 60 años ahora, que sienten menos motivación por estos espacios. Esto también se observa en el capítulo de Participación social en el que se puede ver como la oferta de actividades que muchas personas mayores piensan que hay en los centros y asociaciones de mayores no corresponde con la que les gustaría que hubiera. Además, en el

apartado de imagen social, se observa cómo hay mayores que no se sienten identificados con un estereotipo concreto sobre vejez.

Tabla 12

Valoraciones sobre los nuevos perfiles de personas mayores realizadas en los grupos focales

Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las personas mayores no quieren ir al centro/asociación, porque piensan que eso los hace más viejos.
Distrito 5	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las personas mayores con menos edad no quieren ir a la asociación porque no sienten que ese es su espacio.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las asociaciones de personas mayores no llegan a todo el colectivo, solo a los más activos.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En esa misma línea, el personal técnico entrevistado percibe la existencia de personas mayores que no se identifican con las actividades que se ofertan, o con las propias asociaciones de mayores, o que no acuden porque no quieren que se las identifique con el estereotipo de vejez. Además, inciden en que la cohorte de edad que predomina en las asociaciones de mayores actuales está por encima de los 75 años.

“Sí, pero es algo, de todas maneras, algo está fallando, algo está faltando para terminar de implicar a la población. ¿Cómo...? O sea, ¿Cómo terminar de implicar? ah no lo sé... pero falta que... captar a mucha gente porque, todavía, por ejemplo, de los centros de día que hay algunos que funcionan súper bien, que tienen muchísima oferta y cosas súper interesantes, todavía hoy hay quien te dice: “eso es para mayores”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“Por eso digo, a lo mejor es negación: “Es que mayores eso es para viejos” pero vamos a ver, con 75 años cómo me dices tú que eso es para viejos. Yo hablando con... con un montón de compañeras: “Mi madre, mira lo que me dice, eso es para viejos” pero, vamos a ver... ese tipo de cosas, hay que hacer un trabajo con... con ellos, repito, me parece que sea antes, a mí me parece que es muy clave. Que es clave para que en ese trabajo de, realmente de concienciación, un poco, de asunción de la nueva identidad, de oferta de recursos disponibles que hay, de plataformas, a lo mejor, de participación, de... ese tipo de cosas. Tiene que haber un algo en el que ellos sepan lo que hay y se trabaje con e... trabajos con ellos un poco el cambio antes de que te

encuentres con eso de frente que no sepas cómo afrontarlo". (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

"Y lo que decía ayer, por otra parte, esa misma gente que se está jubilando ahora no encuentran el espacio de participación que tiene ahora mismo la gente de 75, 80 o más años. Entonces, vamos a decir que la participación, ahora mismo en La Laguna, yo creo que está encorsetada en esa gene... en esos 10 años, pero que no está dejando paso a renovarse o a entrar o a que haya otra vía de participación de gente más joven". (Personal técnico del Ayuntamiento)

La comunicación e información con el personal técnico y político para la participación cívica

En algunos grupos se echa en falta un mayor número de visitas del personal técnico y político a las asociaciones de mayores para conocer de primera mano cuáles son sus propuestas y opiniones sobre los temas que les preocupan, tal y como se recoge en la Tabla 16.

Con respecto a esto último, en el capítulo de Información y Comunicación se apuntaba la necesidad de potenciar estos encuentros, pero sin hacer un uso instrumental y político de los mismos. También, en este apartado, se considera que la red de centros ciudadanos y asociaciones vecinales constituye un canal potencial de comunicación para transmitir la información relativa a los intereses y preocupaciones de las personas mayores. Sin embargo, también apuntan que no debe ser el único, porque existe una amplia proporción de mayores que no se vinculan a esta red.

Tabla 13

Valoraciones sobre la comunicación e información con el personal técnico y político realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none">o Referente a los centros ciudadanos y a los locales de las asociaciones. Se echa de menos la presencia de los administradores públicos en San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto.o Más visitas de concejales y técnicos por los barrios.
--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.6.2.3. La infraestructura para la participación cívica

El acceso a los locales para la participación cívica

En San Cristóbal de La Laguna existe una amplia red de centros ciudadanos y asociaciones de personas mayores descentralizada a lo largo del municipio. Algunos grupos de trabajo de personas mayores y personal técnico consideran que la existencia de esta red asociativa es una ventaja en sí misma porque permite establecer relaciones sociales, amistades, e incluso reencontrarse con las personas del barrio.

Con respecto a las asociaciones de personas mayores, muchas cuentan con un local de uso exclusivo, aunque no es el caso de todas las asociaciones de mayores. Algunas comparten espacio con otras o realizan su actividad dentro de un centro ciudadano. Comunican que esto les genera incomodidad para programarse en base a sus preferencias y horarios, o para tener un espacio privado en el que guardar sus materiales.

De esta manera, existen grupos de personas mayores que reclaman espacios propios para autoorganizarse, mientras que en otros se plantea la necesidad de facilitar espacios o actividades intergeneracionales de participación. Esto nos da pistas de que en el municipio están conviviendo diferentes formas de entender la participación social y cívica de las personas mayores ante las que hay que establecer estrategias integradoras. Parece necesario dar continuidad al modelo de asociaciones de mayores, adaptándolo a las demandas y cambios sociales, y desarrollar nuevas fórmulas que involucren a personas de todas las edades.

Tabla 14

Valoraciones sobre los locales de participación cívica realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un local para la Asociación de mayores de la Verdellada. ○ Un salón para la asociación Tinguaro. ○ Un local social para la Asociación de Mayores Pérez Soto. ○ El local de la asociación de La Verdellada y el de Tinguaro es muy pequeño. Hay varias asociaciones en el mismo espacio
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Necesitamos un local independiente para al el Club de mayores de Guamasa.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hacer un centro de mayores independiente del centro ciudadano, con una gestión propia. Que tenga cocina, baños, etc. propias. Donde podríamos tener, por ejemplo, nuestro equipo de sonido y hacer nosotros nuestros propios bailes. ○ No somos dueños del local, queremos más autonomía. Si no es imposible que la asociación funcione bien porque a veces hay que pedir los espacios del centro ciudadano con un mes de antelación.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El acondicionamiento de los locales

Tanto en Las Mercedes como en La Cuesta, los grupos de personas mayores emitieron quejas relativas al acondicionamiento de los locales. En relación a esto se menciona que el Ayuntamiento suele tardar mucho en atender sus peticiones para el acondicionamiento de los espacios.

Tabla 15

Valoraciones sobre el acondicionamiento de los locales realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none">○ No tenemos aire acondicionado en la Asociación Candelaria San Román. Las ventanas están muy altas y no las podemos abrir.○ Que cuando se llama al Ayto. para arreglar algo en el local, que vengan pronto y no tarden.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none">○ Hay humedades en el local de la asociación Teowaldo Power.○ La comunicación del centro con el Ayto. no es muy buena. Vienen, pero luego no arreglan las cosas. Tenemos una rondalla folclórica y recibimos muy poca ayuda.○ Hablamos con el Ayto. hace dos años para arreglar cosas y estamos esperando. Entra agua por las paredes y ventanas. Eso no es higiénico.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Los horarios de los locales

Los horarios de los centros ciudadanos del municipio fue otra de las cuestiones citadas como aspecto a mejorar. Actualmente, abren principalmente en horario de tarde. Tanto las personas mayores, como el personal técnico valoran positivamente que se amplíe el horario a las mañanas y los fines de semana.

Otro de los aspectos que se comentan desde la perspectiva técnica es la necesidad de impulsar redes y vínculos entre las personas mayores que acuden a las distintas actividades que se hacen en el municipio, más allá de la oferta en sí misma.

“Sí, realmente, la gente tiene que tener lugares para poderse relacionar porque, incluso, los centros de día te encuentras, a veces, que funcionan como lugares en los que ellos van, hacen actividades y se piran y no terminan de crearse esa red, o sea, esos vínculos que para eso están, supuestamente, diseñados, para que ellos lleguen ahí y salgan de ahí a tomarse un café con X que he conocido en el centro”.
(Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

4.6.2.4. El voluntariado

El voluntariado que las personas mayores pueden realizar con otras y otros mayores, o con personas de diferentes edades, puede tener un doble efecto. Tanto para con ellas mismas, pues les ayuda a seguir aprendiendo y transmitiendo la sabiduría adquirida a lo largo de su vida, como para quienes lo reciben.

Entre las respuestas del cuestionario se observa que 2 de cada 10 personas mayores afirman realizar algún tipo de voluntariado, siendo más común entre las mujeres (21%) que entre los hombres (13%). Si analizamos el dato por grupos de edad, hasta los 70 años se da más frecuencia de participación en el voluntariado. A partir de aquí, es muy reducida.

Tabla 16

Valoración sobre la realización de voluntariado según sexo y grupos de edad

Mujeres	Realiza voluntariado					
Voluntariado	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	4	6	2	0	12	20,7%
No	15	19	10	2	46	79,3%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Realiza voluntariado					
Voluntariado	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	3	2	0	0	5	13,2%
No	16	7	10	0	33	86,8%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos de focales, el voluntariado se menciona especialmente vinculado a las propuestas para mejorar el estado de las personas que están en situaciones de soledad no deseada. Concretamente se hace alusión a esto en Las Mercedes. Aquí la asociación de mayores está desarrollando un proyecto en el marco del Programa Ansina. Visitan a otras personas mayores

que no pueden salir de su domicilio. Esta acción es destacada favorablemente y se propone no solo la continuidad, sino que se amplíe a otras zonas del municipio.

El personal técnico vinculado a entidades sociales que desarrollan programas de voluntariado coincide en destacar la importancia de fomentar este tipo de acciones ya que se considera que las personas mayores tienen muchas capacidades y sabiduría que pueden aportar a la sociedad. También señalan la importancia de la formación y que sea un voluntariado acorde a sus posibilidades y capacidades, sin que les genere un coste económico o de energía superior a lo que pueden facilitar.

“Sí, sí, sí, además en Tenerife, tenemos varias personas mayores que también son voluntarios y muy bien, de hecho, ahora mismo acaba de irse un grupo. Por ejemplo, esta formación que te digo que son 4 días residenciales pues tienen todos los cursos un seguimiento de 8 semanas en la que se siguen trabajando semanalmente temas y demás, que está muy bien, y son personas mayores todas, fueron bastantes mujeres y son todas personas mayores”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Sí, muchísimo. Les cuesta pedir ayuda...”. (Personal técnico de entidades sociales)

“Pues potenciar, principalmente, que las personas mayores pueden aportar muchísimas cosas. Tengo muchos voluntarios que son personas mayores que su mente les dice que todavía pueden seguir haciendo cosas, con sus dificultades pero que pueden seguir aportando cosas. Lo que pasa que eso no existe, la sociedad actual no entiende que la persona mayor pueda seguir siendo útil”. (Personal técnico de entidades sociales)

“Las personas mayores tienen muchísimo que aportar, tienen un sentido común, en muchos casos, aplastante y tiempo para dedicárselo a los demás y ganas”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

4.6.3. ¿Qué se piensa de la seguridad económica, el empleo y la jubilación en San Cristóbal de La Laguna?

La mayor parte de las personas mayores que participan en el cuestionario y en los grupos focales tienen un nivel de ingresos entre los 401€ y 900€ mensuales, es decir, la mayoría tienen un nivel socioeconómico que está por debajo del

Salario Mínimo Interprofesional. Especialmente las mujeres, que tienen menos ingresos económicos que los hombres.

Concretamente quienes participan en los grupos focales son principalmente personas jubiladas o pensionistas. Partiendo de este contexto se entiende que el aspecto que más preocupa dentro de la seguridad económica sea las pensiones y la jubilación, aunque también aparece mencionado el desempleo que afecta a sus familias.

4.6.3.1. Pensiones

En lo que respecta a las pensiones, en general, consideran que en el municipio hay personas con pensiones bajas que tienen dificultades para llegar a fin de mes. Especialmente en el caso de las mujeres que cobran generalmente una pensión no contributiva. En relación a esta última se menciona que se tarda mucho desde que se solicita hasta que se finaliza el trámite y se concede.

Tabla 17

Valoraciones sobre la seguridad económica

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha subido el SMI, pero la pensión no contributiva sigue en 300 euros. ○ La pensión no contributiva están tardando mucho en darla, hasta 6 años.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay personas que tienen pensiones demasiado bajas y no les llega. ○ Hay pocas pensiones y muchas personas que necesitan ayudas. ○ Tardan mucho en dar las pensiones.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las ayudas tardan en llegar o llegan cuando la persona ha fallecido.
Mayores Distrito 4 Guamasa-El Ortígal-Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Algunas personas tienen pensiones demasiados bajas.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las pensiones no son suficientes.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Las sugerencias para mejorar las pensiones y/o todo tipo de ayudas económicas que garanticen la seguridad y calidad de vida entre las personas mayores pasan por subir su cuantía y agilizar los trámites para su concesión.

“Ese es el principal problema, venimos con un gran número de personas mayores, actualmente, que son pensionistas, con unas pensiones muy bajitas, con unas necesidades económicas bastante importantes, con unas cargas económicas que no les permiten sino cubrir sus necesidades básicas y no ven más allá”. (Personal técnico de entidades sociales)

4.6.3.2. El empleo

Dentro del apartado del empleo, una de las cuestiones que afecta a las personas mayores, tanto de forma directa como indirecta, es el desempleo. Según datos del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), en el municipio se alcanza un paro de 16.555 registros para datos de diciembre de 2019, entre los que 7.525 han sido registros protagonizados por hombres y 9.030 por mujeres. Por edades, se destaca que hay 824 registros de hombres y 1.022 de mujeres mayores de 59 años.

A pesar de que el registro de paro en mayores de 59 años es considerable, en los grupos focales no se menciona el desempleo que afecta a las personas mayores en el municipio. Esto sucede porque prácticamente la totalidad de quienes participan, no se encuentran, ni en situación de empleo, ni en búsqueda del mismo. Lo que sí se señala, concretamente en el grupo focal de Taco, es cómo afecta el desempleo de sus hijas o hijos, donde se identifican situaciones en las que las personas mayores tienen que mantener a sus familiares. Esto las coloca en una situación de vulnerabilidad, pues prescinden de aspectos básicos para poder afrontar la situación.

Desde el personal técnico sí se menciona como la necesidad de desarrollar programas de empleo que permitan seguir participando en la actividad laboral a personas que tienen más de 65 años y que quieren continuar activas.

“(…)te encuentras gente que quiere trabajar con edades, incluso, por encima de los 65, que haya programas especiales de empleo, incluso, gente que se ha retirado, pero que han vuelto a ser activos unas horas al día en el desarrollo de alguna actividad”. (Personal técnico de Ayuntamiento)

4.6.3.3. La jubilación

Otra de las cuestiones mencionadas es la jubilación. Desde el punto de vista técnico, se considera que no existe una planificación adecuada para abordarla. El cambio recae en la persona. Se trata de un proceso que se afronta de forma individual y no todo el mundo lo asume de la misma manera. Hay quienes tienen las herramientas para adaptarse a la nueva etapa vital y quienes no tienen las habilidades o capacidades para adaptarse con tanta facilidad, repercutiendo en su calidad de vida. Esta falta de infraestructura o estrategias definidas para apoyar la transición a la jubilación colocan a algunas personas en situaciones de incertidumbre, de no saber qué hacer una vez se llega a este período, incluso de dejar de sentirse útiles para la sociedad. Según se comenta, para algunas personas, después de muchos años realizando una misma función, dejar de realizarla puede ser un proceso difícil de asumir. Por eso el personal técnico incide en la necesidad de intervenir desde edades más tempranas, abordar la jubilación con información, formación en los centros de trabajo para que cuando las personas lleguen a ese momento tengan herramientas para afrontarla.

“No hay una infraestructura que te coja y te diga, pues mira ahora ya te jubilaste, pues ahora haz este camino y se abre un abanico de posibilidades. No existe, pero no es una infraestructura material, sino cultural nuestra”. (Personal técnico de entidades sociales)

“Prevención antes de coger jubilación, me parece que es fundamental, para no llegar a este tipo de situaciones. Formación en los centros de trabajo de anticipación a la jubilación, qué es, porque la gente no se para a pensar. No nos paramos a pensar lo que quieres hacer de tu vida o lo que *hacer* cuando tienes tiempo: “No, a mí me gustaría...” pero cuando llega ese momento la gente se queda parada y no sabe qué hacer, cuando llega ese momento de la jubilación”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

4.6.4. Las propuestas de mejora sobre la participación cívica y el empleo en San Cristóbal de La Laguna

A continuación se agrupan las propuestas obtenidas en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas, que realizan personas mayores, personal técnico y familiares.

- Fomentar y facilitar oportunidades de participación cívica en las personas mayores.

- Potenciar el voluntariado entre las personas mayores.
- Ampliar el proyecto de voluntariado, donde unas personas mayores visitan a otras que están en domicilio, que se realiza en el marco del Programa Ansina.
- Incluir estrategias para que las personas mayores participen en el diseño de las acciones que van dirigidas a ellas, desde preguntarles qué necesitan, hasta crear los espacios necesarios.
- Mejorar la comunicación e información entre el personal técnico y político municipal y las asociaciones de mayores.
- Responder a las demandas de las asociaciones de mayores que reclaman un espacio propio y el acondicionamiento de sus locales.
- Ampliar los días y horario de apertura de los centros ciudadanos.
- Subir la cuantía de las pensiones.
- Agilizar los trámites de la pensión no contributiva y de otras ayudas económicas para proporcionar seguridad y calidad de vida a las personas mayores.
- Generar espacios y programas para dotar de estrategias a las personas que afrontan el proceso de la jubilación.

4.7. Comunicación e información

Índice de contenidos

4.7.1. La comunicación e información en San Cristóbal de La Laguna

4.7.2. ¿Qué se piensa de la comunicación e información en San Cristóbal de La Laguna?

4.7.2.1. Acceso a la información

4.7.2.2. Gestión de trámites

4.7.2.3. Nuevas tecnologías e internet

4.7.2.4. Medios de comunicación

4.7.2.5. Coordinación y transversalidad

4.7.3. Las propuestas de mejora para la comunicación e información en San Cristóbal de La Laguna

La comunicación e información es un aspecto clave para una ciudad amigable con las personas mayores. Garantizar unos canales de comunicación estables y continuos, así como una información clara y adaptada, favorece la participación y la inclusión social.

En este capítulo se exponen las valoraciones sobre el acceso a la información, la gestión de trámites, y el acceso y manejo de nuevas tecnologías e internet por parte de las personas mayores en el municipio de La Laguna.

En primer lugar, se realiza un breve repaso sobre la comunicación y la información que existen en el municipio para, en segundo lugar, conocer las percepciones respecto a las mismas de las personas mayores, familiares y personal técnico que participa en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas.

4.7.1. La comunicación e información en San Cristóbal de La Laguna

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna cuenta con una página web en la que se vuelca la información de interés ciudadana del ámbito municipal.



Además, en la actualidad, ya existe un portal web específico para la información de recursos y servicios de las personas mayores en el municipio.

Existen medios de comunicación municipales, insulares y autonómicos, pero no hay ninguna publicación escrita o programa de televisión en el que se traten asuntos específicos sobre envejecimiento activo de forma periódica. Lo que sí existe es un programa de mayores en Radio Geneto: "La hora de las viñas".

4.7.2. ¿Qué se piensa de la comunicación e información en San Cristóbal de La Laguna?

A continuación se exponen los resultados obtenidos a través de los grupos focales, los cuestionarios y las entrevistas.

Las valoraciones realizadas en este apartado se agrupan en el acceso a la información, la gestión de trámites, las nuevas tecnologías e internet, y coordinación y transversalidad entre las diferentes entidades implicadas.

4.7.2.1. Acceso a la información

En los grupos focales, entrevistas y cuestionarios se recoge la percepción generalizada respecto a la falta de información sobre los asuntos de interés para las personas mayores. Este desconocimiento sobre las posibilidades que la ciudad ofrece a las personas de edad más avanzada puede generar desconexión, o incluso exclusión a esa parte de la población mayor que no tiene acceso a la información.

Concretamente, en los grupos focales se hace alusión a la existencia de desinformación relacionada con todos los servicios y recursos, tanto los específicos para personas mayores, como aquellos dirigidos a toda la ciudadanía. Esto también se observa en el capítulo sobre transporte, en el que se menciona la confusión con el bono sénior, o también la falta de información que se refleja en el punto de vivienda en relación a las ayudas económicas para eliminar las barreras arquitectónicas de los domicilios.

En la mayoría de los grupos de trabajo se considera que la información no es suficiente y la que existe no llega adecuadamente, especialmente aquella relacionada con los temas que preocupan a las personas mayores

Tabla 1

Valoraciones sobre el acceso a la información realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> o Falta de información sobre trámites y otros aspectos.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> o La información sobre las ayudas para personas mayores que tiene el ayuntamiento, no nos llega.
Mayores Distrito 4 Guamasa-El Ortígal-Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> o No hay información suficiente sobre los temas que nos preocupan a las personas mayores.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> o No hay información suficiente sobre los recursos y servicios que existen para las personas mayores.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> o La información no circula, no está.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal que trabaja con mayores indica que estas, por lo general, se quejan de que la información sobre recursos y servicios específicos no les llega. El canal de comunicación más efectivo entre las y los mayores es el boca a boca. Así es como se enteran de los proyectos y programas que existen en el municipio. Existen otros canales como la página web del Ayuntamiento de La Laguna, cartelería o charlas presenciales, pero el boca a boca es el que más éxito garantiza.

“Nada, información, normalmente, te lo van a decir siempre que no llega, no llega, la gente no se entera”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“(…) sí, las que vienen solicitando información o plaza, pues se... primero se han enterado de nuestra existencia por el boca a boca, porque tampoco hay muchos recursos para personas mayores aquí en el municipio, de atención residencial me refiero... el boca a boca (...)”. (Personal técnico de entidades sociales)

“Hombre, es que el ayuntamiento, claro, es el organismo más cercano a las personas, a los vecinos, y el boca a boca aquí funciona muchísimo”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“(…) lo que te digo, ahí funciona mucho que el que… el boca a boca, el que tu amistad… “venga, vente conmigo a…, que estoy yendo a…, que nos lo pasamos genial”, esas cosas, te digo…”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Fundamentalmente, página web y prensa. Sí y, después también, en los propios centros ciudadanos. Y, por ende, asociaciones de vecinos, ¿sabes? porque los centros ciudadanos están conectados con los tal… (…) Pero, ¿sabes lo que pasa? Que nosotros normalmente, es una mala costumbre, pero es así, no hace falta hacer campaña porque nuestro programa y, en La Laguna más, salen para adelante prácticamente sin campaña publicitaria. O sea, realmente cualquier cosa que se oferta se cubren plazas, ¿sabes? no hay un esfuerzo de marketing ni de venta porque, realmente, hay demanda, lo sacas y funciona”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“También está publicitado en el… en el… en la página del Ayuntamiento, el servicio”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Tanto en los grupos de trabajo con mayores y personal técnico, como en las entrevistas a personal técnico, se propone la necesidad de hacer una campaña de información con todos los recursos y servicios destinados a personas mayores que hay en el municipio.

“Sería perfecto, que es lo que quieren hacer y es lo que… y de conocimiento, una pequeña campaña de conocimiento de nuestras… o sea, que no solo sea porque van a hacer un… en la política y van a presentar lo que se está haciendo desde el ayuntamiento, sino que haya una campaña seria y que se haga con todo el mundo”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

Además, se valoran los problemas existentes para una correcta comprensión de la información, no solo cuando existe algún tipo de discapacidad, sino porque la manera de exponer información no suele estar adaptada para todos los públicos. En ocasiones hay carteles o materiales de difusión con la letra pequeña y poco legible.

Tabla 2

Valoraciones sobre la exposición de la información y lenguaje adaptado realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2</p> <p>La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ A la hora de explicar algo utilizan un lenguaje que no está adaptado a las personas mayores.
<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Algunos carteles del ayuntamiento tienen letra pequeña y no se ve bien.
<p>Mayores Distrito 4</p> <p>Guamasa-El Ortígal-Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ A veces, quien nos atiende, nos explica las cosas a medias y como si nos estuvieran haciendo un favor.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La información no es buena por parte del Ayuntamiento. Con las asociaciones, por ejemplo, la información de las rutas guiadas por La Laguna llegó un martes y era para ir el viernes. Se da con poco tiempo de antelación y no podemos organizarnos.
<p>Auxiliares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Problemas de comprensión de la información por enfermedad.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Como se muestra en la tabla 2, también se señalan situaciones donde quienes dan atención al público no facilitan la información de forma clara, adaptada y con el trato adecuado.

Algunos grupos indican la necesidad de ofrecer la alternativa de que la información se facilite en papel, tanto cuando se realizan eventos, como a la hora de acudir a una oficina del ayuntamiento para informarse de cualquier asunto.

Por último, existe entre quienes participan en los grupos focales la percepción de que la información está centralizada en las oficinas municipales que están ubicadas en el casco, por lo que se muestra la necesidad de que la información llegue a los pueblos y barrios, que se descentralice a través de las tenencias de alcaldía, centros vecinales o de las asociaciones de mayores. Con respecto a esto último, se valora que las asociaciones vecinales y de

personas mayores son canales potenciales para hacer circular la información sobre recursos y servicios que interesan a las personas mayores.

4.7.2.2. Gestión de trámites

Las dificultades en la gestión de trámites son muy destacadas, como ha podido observarse a través de las distintas técnicas de recogida de información. Las personas que participan en el diagnóstico coinciden en que, en muchos casos, la gestión de trámites resulta complicada para las personas mayores que presentan dificultades para rellenar la documentación o para comprender los pasos a realizar en cada una de las gestiones. También se señala el desconocimiento sobre los lugares a los que tienen que acudir o las barreras tecnológicas.

En los cuestionarios a pie de calle y en domicilio, 6 de cada 10 personas mencionan tener dificultades para resolver trámites.

Tabla 3

Grado de dificultad atribuido por las personas mayores respecto a la gestión de trámites

Trámites	Frecuencia	%
Muy difícil	24	25,0
Difícil	34	35,4
Fácil	30	31,3
Muy fácil	4	4,2
NS/NC	4	4,2
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En estos cuestionarios se observa una amplia diferencia por sexo, siete de cada diez mujeres tienen dificultades en la gestión de trámites, frente a 4 de cada 10 hombres. Estos datos apuntan a una menor autonomía de las mujeres con respecto a los hombres a la hora de resolver trámites. No se encuentran grandes diferencias cuando se analizan los datos en función de los grupos de edad.

Tabla 4

Atribución de dificultad a la gestión de trámites según sexo y grupos de edad

Mujeres	Gestión de trámites					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy difícil	6	7	4	1	18	31,0%
Difícil	8	10	4	0	22	37,9%
Fácil	4	4	3	1	12	20,7%
Muy fácil	0	2	1	0	3	5,2%
NS/NC	1	2	0	0	3	5,2%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Gestión de trámites					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy difícil	3	1	2	0	6	15,8%
Difícil	6	3	3	0	12	31,6%
Fácil	8	5	5	0	18	47,4%
Muy fácil	1	0	0	0	1	2,6%
NS/NC	1	0	0	0	1	2,6%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En relación a cuál es la herramienta más adecuada para resolver trámites, el 84% responde que prefiere hacerlo en persona, mientras que solo el 12% usa otras vías, mayoritariamente el teléfono. Tan solo el 2% responde que internet es la fórmula más adecuada. Esto apunta a que las páginas web o redes sociales, como herramientas para realizar gestiones o como un canal de

información y comunicación con las personas mayores, no resultan tan efectivas.

Tabla 5

Herramientas utilizadas por las personas mayores para resolver trámites

Herramientas	Frecuencia	%
Internet	2	2,1
Teléfono	8	8,3
Teléfono y en persona	2	2,1
En persona	81	84,4
NS/NC	3	3,1
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Como se muestra en la tabla 6, no se observan diferencias relevantes entre hombres y mujeres, ni entre grupos de edad, con respecto a la mejor manera para resolver trámites, pues la mayoría prefiere hacerlo en persona.

Tabla 6

Preferencias para resolver trámites según sexo y grupos de edad

Mujeres	Preferencia para gestión de trámites					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Internet	1	0	1	0	2	3,4%
Teléfono	2	3	0	0	5	8,6%
Teléfono y persona	0	1	0	0	1	1,7%
En persona	16	18	11	2	47	81,0%
NS/NC	0	3	0	0	3	5,2%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Preferencia para gestión de trámites					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Internet	0	0	0	0	0	0,0%
Teléfono	1	0	2	0	3	7,9%
Teléfono y persona	1	0	0	0	1	2,6%
En persona	17	9	8	0	34	89,5%
NS/NC	0	0	0	0	0	0,0%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Respecto a la gestión de documentación, en los grupos focales comentan que como los trámites se les hacen tan complejos, muchas veces se ven en la necesidad de pagar un servicio para resolverlos o depender de algún familiar.

Señalan también problemas en la atención presencial cuando se está resolviendo “papeleo”, ya que algunos grupos consideran que existe un trato diferenciado según la edad.

Por otro lado, se menciona como una ventaja que la asociación de mayores del barrio haya realizado talleres para dar asesoramiento sobre gestión de los documentos y ayudas de las asociaciones. En este sentido, se indica la necesidad de continuar con este tipo de iniciativas formativas, ya que los trámites que piden las instituciones a las asociaciones les resultan muy complicados. Este aspecto también aparece señalado en la memoria del Programa de dinamización de personas mayores del municipio, desde donde ya se está atendiendo la demanda de ayuda para la tramitación de los documentos de las asociaciones, especialmente con la aparición del certificado digital.

Tabla 7

Valoraciones sobre la gestión de trámites realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los trámites que piden las instituciones a la asociación son muy complicados. ○ Hay personas mayores que no saben rellenar papeles. ○ Falta información sobre trámites, en general.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para resolver nuestros trámites, a veces no sabemos dónde tenemos que ir. ○ Los trámites son cada vez más complicados, exigen más. ○ Tenemos que recurrir a los hijos para poder hacer las gestiones por internet. ○ Tenemos problemas con el personal de las instituciones para gestionar nuestros documentos en persona.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para hacer las gestiones y/o trámites hay que ir al casco de La Laguna y la guagua no siempre da un buen servicio. ○ Cuando vamos a arreglar documentación tenemos que pagarle a alguien que gestione el papeleo. Esto era algo que antes era un servicio público.
Mayores Distrito 4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ No entendemos el lenguaje que utilizan las personas que nos atienden cuando vamos a resolver trámites a la administración. ○ No entendemos el papeleo de los centros oficiales: ayuntamientos, cabildo, etc. ○ No sabemos dónde tenemos que ir cuando queremos arreglar papeles.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sentimos que cuando somos los mayores los que vamos a resolver los papeles al Ayuntamiento, no nos tratan igual.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay discriminación sobre todo cuando las personas mayores no se manejan bien por su cuenta para resolver trámites.
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Algunas personas mayores tienen problemas con la lectura y la escritura que dificulta rellenar documentos, etc.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.7.2.3. Nuevas tecnologías e internet

Otra de las cuestiones que también está relacionada con la gestión de trámites, se refiere a las barreras tecnológicas. El desarrollo de las nuevas tecnologías y por ende de una administración pública cada vez más telemática, hace que se vayan derivando más trámites a través de Internet. Muchas personas mayores no tienen un manejo avanzado de las nuevas tecnologías e internet, o ni siquiera tienen acceso a estos recursos.

En el cuestionario realizado a pie de calle y a domicilio, la mitad de las personas mayores responde que tiene ordenador en casa, aunque solo el 24% reconoce que sabe manejarlo bien o muy bien. Aquí se observa una brecha de género, pues 4 de cada 10 mujeres tiene un ordenador en la casa respecto a 6 de cada 10 hombres. En el uso también hay diferencias, pues el 21% de las mujeres sabe manejar bien el ordenador, respecto al 29% de los hombres. El grupo de edad entre los 60 y 79 años corresponde a quienes mayoritariamente tienen ordenador en casa.

Tabla 8

Número de personas mayores con o sin ordenador en casa según sexo y grupos de edad

Mujeres	Tiene ordenador					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	13	8	4	1	26	44,8%
No	6	17	8	1	32	55,2%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Tiene ordenador					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	15	4	4	0	23	60,5%
No	4	5	6	0	15	39,5%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Por su parte, tanto respecto a los hombres como a las mujeres, quienes refieren manejar bien o muy bien el ordenador, tienen mayoritariamente edades comprendidas entre los 60 y los 69 años.

Tabla 9

Valoración del manejo de ordenador según sexo y grupos de edad

Mujeres	Manejo de ordenador					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mal	6	14	10	2	32	55,2%
Mal	0	3	0	0	3	5,2%
Regular	3	1	1	0	5	8,6%
Bien	6	2	1	0	9	15,5%
Muy bien	3	0	0	0	3	5,2%
NS/NC	1	5	0	0	6	10,3%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Manejo de ordenador					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mal	5	3	4	0	12	31,6%
Mal	1	3	1	0	5	13,2%
Regular	4	1	1	0	6	15,8%
Bien	7	1	1	0	9	23,7%
Muy bien	2	0	0	0	2	5,3%
NS/NC	0	1	3	0	4	10,5%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El 60% de las personas que cumplimentaron el cuestionario a pie de calle indica que tiene internet en casa, aunque solo un 26% sabe manejarlo bien o muy bien. Aquí la brecha de género es similar a lo descrito respecto a la disponibilidad de ordenador en casa, pues 5 de cada 10 mujeres tiene internet, frente a 7 de cada 10 hombres.

Tabla 10

Número de personas mayores con o sin internet en casa según sexo y grupos de edad

Mujeres		Tiene internet en casa				
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Sí	15	10	5	1	31	53,4%
No	4	15	7	1	27	46,6%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres		Tiene internet en casa				
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Sí	15	5	6	0	26	68,4%
No	4	4	4	0	12	31,6%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En cuanto al manejo de internet, el 21% de las mujeres y el 34% de los hombres afirman saber usarlo. La mayoría de las personas que contestan que manejan internet bien o muy bien tienen entre 60 y 69 años.

Tabla 11

Valoración del manejo de internet según sexo y grupos de edad

Mujeres	Manejo de internet					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mal	5	13	9	2	29	50,0%
Mal	0	4	0	0	4	6,9%
Regular	4	1	2	0	7	12,1%
Bien	5	2	0	0	7	12,1%
Muy bien	4	0	1	0	5	8,6%
NS/NC	1	5	0	0	6	10,3%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Manejo de internet					
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mal	5	3	6	0	14	36,8%
Mal	2	1	0	0	3	7,9%
Regular	3	2	0	0	5	13,2%
Bien	7	2	2	0	11	28,9%
Muy bien	2	0	0	0	2	5,3%
NS/NC	0	1	2	0	3	7,9%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El teléfono móvil es el dispositivo electrónico que más usan las personas mayores, 8 de cada 10 tiene uno, y 5 de cada 10 sabe manejarlo bien. No se observa brecha de género al respecto entre los participantes que responden

al cuestionario, pues el 80%, tanto de mujeres como de hombres tiene teléfono. Respecto a las diferencias en función de la edad, cabe destacar que a partir de los 80 años aumenta la proporción de personas que no tienen teléfono móvil.

Tabla 12

Número de personas mayores con y sin teléfono móvil según sexo y grupos de edad

Mujeres						
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	18	21	8	1	48	82,8%
No	1	4	4	1	10	17,2%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres						
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	16	9	6	0	31	81,6%
No	3	0	4	0	7	18,4%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Donde sí se observa una pequeña distancia es entre las personas que declaran saber manejarlo bien o muy bien, representando el 45% del total de mujeres y el 55% del total de hombres. Aquí también se observa en el rango de edad de 60 a 69 años, la mayor proporción de personas mayores que refieren manejar el teléfono bien o muy bien.

Tabla 13

Valoración del manejo del teléfono móvil según sexo y grupos de edad

Mujeres						
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mal	1	2	4	2	9	15,5%
Mal	2	4	3	0	9	15,5%
Regular	2	6	3	0	11	19,0%
Bien	9	7	2	0	18	31,0%
Muy bien	5	3	0	0	8	13,8%
NS/NC	0	3	0	0	3	5,2%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres						
	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mal	2	0	1	0	3	7,9%
Mal	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	5	4	2	0	11	28,9%
Bien	7	3	4	0	14	36,8%
Muy bien	4	2	1	0	7	18,4%
NS/NC	1	0	2	0	3	7,9%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos focales se destaca que el desconocimiento sobre las nuevas tecnologías e internet genera dificultades y marginación entre las personas mayores. Señalan desventajas especialmente para la resolución de los trámites en los que se ha restringido la atención presencial.

Tabla 14

Valoraciones sobre el uso de las nuevas tecnologías e internet realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay una marginación cuando hay que usar la informática para hacer las gestiones. ○ Es una dificultad que cada vez haya más trámites por ordenador para las personas que no sabemos.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tenemos que recurrir a los hijos para poder hacer las gestiones por internet. ○ Barreras tecnológicas, hoy en día hay mucha tecnología y no se entiende.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay problemas para gestionar trámites cuando nos derivan a internet (en ayuntamientos, banco, hacienda...). ○ Hay publicidad e información en las redes sociales y las personas mayores no manejan internet. ○ Tenemos problemas en los bancos para hacer nuestros trámites. Todo se hace por el cajero y a veces no sabemos cómo utilizarlo.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ La información llega por correo electrónico y muchas personas mayores no dominamos la informática. ○ Piden hacer muchas gestiones por internet y no sabemos.
Familiares cuidadoras/es	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dificultad para gestionar trámites, por la obligación de hacerlo por internet.
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para algunas personas mayores es complicado usar las nuevas tecnologías.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay un desconocimiento de las nuevas tecnologías por parte de las personas mayores.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico también destaca las dificultades derivadas de las barreras tecnológicas con las que se encuentran las personas mayores, especialmente para realizar las inscripciones a actividades, para que tengan una información actualizada y para resolver sus trámites. Una situación especialmente complicada que puede derivar en que muchas personas se queden sin hacer uso de sus derechos porque se ven incapaces de resolver gestiones que requieren del uso de nuevas tecnologías y no consiguen a nadie que se los facilite o no pueden pagar una asesoría.

“Ahora mismo yo creo que los canales no son adecuados en el sentido, nosotros tenemos mucho, funcionamos mucho por a través de internet y de las... para apuntarse a través de internet, para reclamaciones a través de internet, etc., y ellos no utilizan internet”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“(...) la oferta está, pero a las personas les cuesta: uno, inscribirse. (...) siguen estando peleados muchos de ellos con lo que son los medios informáticos... A la hora de inscribirte, entonces, está todo centralizado, la gran mayoría, o en tenencias, pero tienes que salir, tienes que movilizarte, tienes que presentar una documentación, tienes que ir a buscar esa documentación, lo más que les cuesta es eso y hacer el pago. En los centros de ciudadanos hacen el pago mensual, pues lo mismo, pues les cuesta ir al banco, saben que tienen que hacerlo, pero como no hay una domiciliación, ellos preferirían: “venga, o te lo pago a ti en mano”, al monitor allí en mano y demás, como se hace en muchos centros de ciudadanos, a día de hoy. Entonces, para ellos eso es más fácil que el sistema que tenemos más burocratizado, más administrativo que es: hay que hacer una inscripción, si usted quiere descuentos, que los hay, antes de... para hacerlos tiene que presentar una documenta... una serie de documentación y hay que presentar esto, tiene que hacer esto, tiene que ir aquí o lo puede hacer, a través de internet, pero no tienen esas habilidades. Entonces, la dificultad que tienen, sobre todo, es a la hora de inscribirse, luego ya no tienen ningún problema. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“(...) en comunicación e información, de la marginación tecnológica, estamos teniendo dificultades que vemos en el día a día con la gente, por ejemplo, en la gestión de cosas o que la gente se informe de cosas, es decir, ya el mundo tecnológico que es estupendo, pero claro, es que el mundo tecnológico está generando una marginación, con la gente mayor, tu propia madre si no recurre a ti para que, a lo mejor, le hagas una gestión, es decir, se ve totalmente desatendida, desinformada e incomunicada porque, si no sabes manejar un *smartphone* y no tienes

un ordenador en la casa pues parece que no eres persona y hemos caído en eso. Nosotros tenemos usuarios, vemos la parte que no se ve normalmente en la calle, es decir, hay muchísima gente con unas características personales, con una problemática personal complicada, donde es que no hay ya una persona, que no sepa manejar un *smartphone* o un ordenador, no; estamos hablando de gente, además, socialmente que, por sus características o sus limitaciones, es que, a veces, no sabes cómo ayudarle para resolver determinadas cuestiones y pongo el ejemplo, un trámite en la Seguridad Social, ahora mismo, donde te dan un código, donde con ese código que, además, es personal porque si no te dicen que tienes que tener un certificado digital, imagínate para una persona de esas característica que ni certificado digital, ni que nada. Donde tú no puedes actuar en su nombre, donde no sabes cómo demonios hacer para que esa persona haga un trámite en algo tan básico y tan público como es el régimen de la Seguridad Social. Es grave no, gravísimo. Y se encuentran desatendidos y, además, le consigues una cita y van a la oficina y, es decir, y la atención es pésima. **Mucha gente se queda sin hacer uso de determinados derechos porque se ven incapaces de resolverlo, o se ven incapaces de conseguir a alguien que se los resuelve, o se ven incapaces de pagar a una asesoría a que se los haga, para ser más claros.** Entonces, yo creo que eso es un problemón. Nos estamos olvidando de lo que es la atención personal a la gente, es decir, la atención humana a la persona, de mirarte a los ojos, de escucharte, de ver qué necesitas y de atenderte, es decir, la calidad de una administración o de un servicio público o privado, en los tiempos que corremos, digo yo que pasa por alcanzar la máxima calidad y resulta que estamos volviendo para atrás porque antes, por lo menos, se atendía a la gente, pero es que ahora no. Y ahora llamas a una máquina y como no estés en lo programado de la opción 1, la opción 2 y se... vas a apretar la opción 1 o la opción 2, resulta que el problema que tienes la máquina no te lo va a saber resolver. A mí me parece eso un problema de comunicación e información gravísimo. Pasa por, yo diría que hasta político, con alguna ley o algo, es decir, obligar, es decir, tú tienes que seguir teniendo cualquier servicio, cualquier servicio tiene que seguir teniendo espacios de atención personal sí o sí". (Personal técnico del Ayuntamiento)

Aunque, por otra parte, desde el personal técnico del Programa Ansina se indica que existen personas mayores activas en las redes sociales.

"Tenemos un *Facebook*, eso sí, y bueno, te llamaría la atención porque otra de las cosas que hacemos es informática con los mayores, o sea, te llamaría la atención, en muchos casos, son mucho más activos en las

redes que yo, te mandan *whatsapp*, te llaman en Facebook". (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Como respuesta para superar estas dificultades que surgen por la escasez de información, la falta de canales de difusión descentralizados, la inexistencia de información adaptada, o las que se desprenden del avance de las nuevas tecnologías y el desconocimiento que la población mayor tiene sobre las mismas, se comenta la necesidad de promover la formación y el uso de las nuevas tecnologías, la posibilidad de obtener información y realizar los trámites en persona, contar con un acompañamiento presencial, si fuera necesario, y adaptar la comunicación a un lenguaje, escrito y oral, más cercano.

4.7.2.4. Medios de comunicación

La televisión es el medio de comunicación más utilizado por las personas mayores, el 50% de quienes responden al cuestionario solamente siguen las noticias a través de este medio. Por su parte, un 14% comenta que el medio principal por el que se informa de las noticias es la radio y la televisión.

Tabla 15

Medio de comunicación por el que las personas mayores siguen las noticias

Medio	Frecuencia	%
Tv	48	50,0
Tv y radio	14	14,6
Tv e internet	5	5,2
Tv, radio y prensa	8	8,3
Tv, prensa e internet	1	1,0
Tv, radio e internet	2	2,1
Tv y prensa	5	5,2
Radio	4	4,2
Radio y prensa	1	1,0
Radio, prensa e internet	1	1,0
Prensa	3	3,1
Prensa y radio	1	1,0
Internet	2	2,1
Tv, radio, prensa e internet	1	1,0
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.7.2.5. Coordinación y transversalidad

La importancia de la coordinación y colaboración entre las instituciones, entidades y asociaciones para difundir la información, así como para la intervención de los distintos programas que existen en el Ayuntamiento, se señala especialmente en las entrevistas del personal técnico, donde se indica la necesidad de realizar una planificación transversal en las políticas públicas municipales. Esta cuestión también es mencionada en el Capítulo de Servicios de apoyo comunitario y de salud.

“Claro, dentro de la misma administración, pues hay colaboración entre concejalías, la de deporte, en este caso, y servicios sociales, para difundir y dar a conocer cuál es la oferta deportiva, la oferta de actividad física que tienen en el Ayuntamiento”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“En el ayuntamiento no se trabaja transversal, prácticamente, en nada, desde mi punto de vista. No hay un hilo transversal de la salud, por ejemplo, y el deporte, nada. De hecho, hay programas para mayores que hace un área que, incluye actividad física, que a nosotros no nos tienen en cuenta, eso es importante (...), que el ayuntamiento *supiera* transversalmente qué servicios hay de todas las áreas. Si yo, por ejemplo, aquí, le podría decir: “no, es que para los mayores hay esto...” Yo no tengo ni idea qué hay en servicios sociales o qué hacen (...). No hay criterios comunes. La transversalidad es súper importante para saber que lo que están ofertando, *que no hayan* duplicidades de ofertas y para nosotros, incluso, decirle: “pues mira, esa información en servicios sociales la consigue”. Entonces, por ejemplo, para una oferta de mayores o para una oferta de niños sería bueno, incluso, una reunión técnica con políticos, a lo mejor, la primera vez y, después, ya los técnicos de qué es lo que se está ofertando, en general, a los mayores desde diferentes áreas y entonces dices: “Ah, pues entonces ustedes pueden hacer que ya directamente vaya con el certificado o cómo pedirlo o incluso, nosotros poder pedírselo, nosotros directamente poder pedir la solicitud, de alguien que no tiene recursos”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

4.7.3. Las propuestas de mejora para la comunicación e información en La Laguna

A continuación, se exponen las propuestas de mejora agrupadas respecto a la comunicación e información en el municipio, extraídas de los grupos focales, los cuestionarios y las entrevistas.

- Realizar formación en nuevas tecnologías y manejo de internet. Fuera de domicilio y a domicilio.
- Simplificar y adaptar la información para la gestión de trámites: formularios, documentos que se solicitan, etc.
- Adaptar el lenguaje, oral y escrito, en la atención al público, para hacerlo más cercano y comprensible.
- Facilitar la atención presencial en la gestión de trámites.
- Dar un trato adecuado a las personas mayores, sin diferenciar según edad, cuando acuden a las oficinas de atención al público.
- Poner una oficina única para resolver los trámites relacionados con los recursos y servicios específicos para persona mayores.
- Garantizar un servicio de acompañamiento, con personal contratado, para hacer las gestiones burocráticas.
- Facilitar la existencia de una circular, en papel, que incluya toda la información que pueda interesar a las personas mayores.
- Realizar sesiones informativas por los barrios sobre las ayudas, recursos y servicios disponibles para las personas mayores.
- Contratar personal para el asesoramiento y ayuda en la tramitación de la documentación de las asociaciones de mayores.
- Descentralizar la información de interés para las personas mayores hacia las tenencias de alcaldía de los distritos y las asociaciones vecinales y de mayores.
- Mejorar los canales de difusión de la información.
- Avisar con suficiente antelación de las actividades y eventos que programa el Ayuntamiento.

- Ofrecer un servicio de transporte a domicilio para realizar las gestiones (bancos, actualizar firmas, etc.).
- Facilitar la información para aclarar cuáles son los pasos o lugares donde se debe acudir, tanto para informarse como para gestionar trámites.

4.8. Servicios de apoyo comunitario y salud

Índice de contenidos

4.8.1. El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

4.8.2. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

4.8.3. Las residencias y otros recursos alojativos

4.8.4. Los centros de día

4.8.5. La atención sanitaria

4.8.6. Las propuestas de mejora generales de los Servicios de apoyo comunitario y salud

Los servicios sociales y sanitarios públicos se gestionan desde las administraciones autonómica, insular y municipal. Se trata de un conjunto de programas, prestaciones, acciones e infraestructuras destinados a la atención sociosanitaria de la población.

En el municipio de San Cristóbal de La Laguna los Servicios Sociales municipales se organizan en Unidades de Trabajo Social: Centro, La Cuesta, Taco, Periferia, Costa y Montañas, con oficinas de atención que están distribuidas en los diferentes distritos. Y los sanitarios se estructuran a través de las Zonas Básicas de Salud, dentro de las cuales se ubican los centros de salud. Por otra parte, y aunque sean de ámbito autonómico, en este capítulo también se hace referencia a otros recursos, como hospitales.

Con los objetivos de proteger la vulnerabilidad social, prevenir la soledad y/o el aislamiento, procurar la permanencia en el domicilio de las personas mayores y fomentar un envejecimiento activo y saludable, se desarrollan una serie de servicios y recursos, como son:

- 1.** El Servicio de Ayuda a Domicilio
- 2.** La Teleasistencia Domiciliaria
- 3.** Centro de Día Municipal
- 4.** Los recursos alojativos
- 5.** La atención sanitaria

En los siguientes apartados vamos a profundizar en cada uno de los servicios y recursos, conociendo desde indicadores cuantitativos hasta las percepciones que las personas mayores, el personal técnico y los y las familiares de las personas mayores tienen de los mismos, recogidas a través de los grupos focales, cuestionarios y entrevistas realizados para este Diagnóstico.

4.8.1. El Servicio de Ayuda a Domicilio

Índice de contenidos

4.8.1.1. El Servicio de Ayuda a Domicilio en cifras en San Cristóbal de La Laguna

4.8.1.1.1. La evolución y la ratio de personas atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio

4.8.1.1.2. El Perfil de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio

4.8.1.1.3. La prestación del servicio

4.8.1.1.4. El Servicio de Ayuda a Domicilio Educativo

4.8.1. 2. ¿Qué se piensa del Servicio de Ayuda a Domicilio en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.1.2.1. La valoración y utilidad del Servicio de Ayuda a Domicilio

4.8.1.2.2. El personal de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio

4.8.1.2.3. Las ayudas económicas y los trámites para solicitar el Servicio

4.8.1.2.4. El SAD Educativo y el Servicio de Acompañamiento

4.8.1.3. Las propuestas de mejora para el Servicio de Ayuda a Domicilio en San Cristóbal de La Laguna

El Servicio de Ayuda a Domicilio lleva a cabo una serie de actuaciones preventivas, formativas y rehabilitadoras que desarrollan profesionales con cualificación con el fin de atender las necesidades de la vida diaria de las personas usuarias.

Se trata de un servicio social que deben garantizar las administraciones públicas y que tiene como propósito procurar la atención para que las personas en situación de dependencia y/o con otras dificultades puedan permanecer en sus domicilios con un adecuado nivel de calidad de vida, reforzando su autonomía, convivencia personal y las relaciones sociales.

A continuación, vamos a conocer los indicadores de este Servicio en el municipio de La Laguna y la percepción que personas mayores, familias y personal técnico que participan en los grupos focales, cuestionario y entrevistas, tienen sobre el mismo.

4.8.1.1. El Servicio de Ayuda a Domicilio en cifras

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio que han sido facilitados por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

4.8.1.1.1. La evolución y la ratio de personas atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio registra en diciembre de 2018 en San Cristóbal de La Laguna 1.110 personas usuarias, entre las que 1.094 son mayores. Para conocer la evolución del Servicio, se han calculado los índices de cobertura de diciembre de 2008 y 2018, un margen de diez años en los que la cobertura aumenta del 3,9 al 4,5% en relación a la población mayor del municipio de cada año.

Tabla 1

Índice de cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio

Año	Personas usuarias	Mayores	Población de 65 años en adelante	Índice de cobertura
Diciembre 2008	856	719	18.672	3,9
Diciembre 2018	1.110	1.094	24.547	4,5

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2008-2018" e ISTAC.

Nota: [1] El índice de cobertura corresponde al número de personas mayores beneficiarias del Servicio entre la población de 65 años y más que hay en el municipio de San Cristóbal de La Laguna.

[2] Se escoge trabajar con el dato de número de personas usuarias de diciembre de 2018 porque a lo largo del año se producen altas y bajas, no hay un número fijo anual.

4.8.1.1.2.- El Perfil de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio

Por zonas

El Servicio de Ayuda a Domicilio, organiza su coordinación y actividad dividiendo el municipio de La Laguna en siete zonas: La Cuesta, Costa, Taco, Casco, Guamasa, Periferia y Finca España.

La Cuesta, Costa, Taco y Casco son las que tienen una mayor proporción de personas usuarias. Los porcentajes se mantienen con ligeras variaciones con respecto a diciembre de 2008, solo que con un llamativo aumento en la zona de Periferia y un descenso en la zona de Taco.

Tabla 2

Distribución de personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio por zonas en diciembre de 2008 y 2018

Zona	% 2018	% 2008
La Cuesta	18	20
Costa	18	14
Taco	17	22
Casco	17	14
Guamasa	13	13
Periferia	12	6
Finca España	5	4

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2008-2018".

Por sexo

En diciembre de 2018, 1.110 personas son usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio en San Cristóbal de La Laguna, 873 mujeres y 237 hombres. El número de mujeres es claramente superior al de hombres. Según se recoge en la Memoria de Ayuda a Domicilio del año 2018 existen diferentes motivos que explican esta situación:

- Hay más mujeres mayores de 65 años que hombres, debido a la mayor esperanza de vida que hasta el momento tienen las mujeres.
- Tradicionalmente las mujeres han asumido el rol de cuidadoras en la familia, así que hay una tendencia que indica que cuando el hombre necesita atención, ellas son quienes asumen el rol de cuidadoras.
- Cuando hay un matrimonio o un menor a cargo, la que figura como titular del servicio es la mujer.

Tabla 3

Personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio según sexo en diciembre de 2018

Sexo	Frecuencia	%
Mujer	873	79
Hombre	237	21

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2018".

Por sectores

Si observamos la distribución de las personas usuarias del Servicio por sector, comprobamos que la mayor parte son personas mayores.

Tabla 4

Número de personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio en diciembre de 2018 por sectores

Sector	Número de personas usuarias	%
Mayores	1.094	98,56
Familia/Menores	2	0,18
Diversidad funcional	14	1,26

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2018".

Nota: En la memoria el total de personas usuarias en diciembre de 2018 por sexos es 1.110 y por sectores 1.112.

Por edades

A medida que avanza la edad, hay mayor probabilidad de que se incrementen las situaciones de dependencia, asociado al deterioro de la salud física y/o síquica. Es por ello que el porcentaje de personas usuarias del SAD es mayor en los grupos de edad más avanzados.

Por estado civil

El 50% de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio en el año 2018 en San Cristóbal de La Laguna son viudas.

Tabla 5

Distribución de personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio por estado civil en diciembre de 2018

Estado civil	%
Viudas/os	50
Casadas/os	28
Solteras/os	17
Divorciadas/os	5

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2018".

Por cuantía de pago

La aportación económica de las y los usuarios al coste del Servicio de Ayuda a Domicilio varía en función de su capacidad económica y el número de horas de prestación. La mayor parte de las personas usuarias, 893 o el 81% del total, están exentas de pago porque su Renta Per Cápita no supera el Salario Mínimo Interprofesional.

Tabla 6

Distribución de personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio según euros por hora en diciembre de 2018

Euros	Usuarías/os	%
0	893	80,6
2,16	44	4
2,88	89	8
3,69	33	3
5,04	22	2
6,48	11	1
7,92	6	0,5
9,36	3	0,3
12,24	1	0,1
14,40	6	0,5

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2018".

4.8.1.1.3. La prestación del servicio

Los días

La mayoría de las y los beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio reciben atención más de un día a la semana, y un 63% precisa de cuidados entre cinco y siete días a la semana.

Tabla 7

Porcentaje de personas usuarias por número de días a la semana en los que reciben el Servicio de Ayuda a Domicilio en diciembre de 2018

Días	%
1	9
2	15
3	13
4	1
5	56
6	5
7	2

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2018".

El personal

El equipo de profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio está compuesto por el personal técnico del Ayuntamiento, que es responsable de la valoración, seguimiento y coordinación, y el de la empresa Domus Vi, que lo gestiona. Por parte del Ayuntamiento lo componen una jefa de la Unidad de Mayores y 3 coordinadoras de zona, tituladas en Trabajo Social. Domus Vi, para la gestión del Servicio en San Cristóbal de La Laguna, tiene una plantilla de 182 trabajadoras, de las cuales 8 son del equipo de coordinación, 1 educadora social y 173 son auxiliares a domicilio.

El número de auxiliares a domicilio contratado aumenta en relación al número de personas usuarias. En diciembre de 2018, hay 1.110 personas dadas de alta en el servicio y 173 auxiliares a domicilio contratadas, esto equivale a una media aproximada de 6 beneficiarias por cada auxiliar. La misma ratio que existía en 2008, donde habían 149 auxiliares y 856 personas usuarias.

Tabla 8

Equipo profesional del Servicio de Ayuda a Domicilio en San Cristóbal de La Laguna

EL AYUNTAMIENTO

- ① Jefa de Unidad de Mayores
- ③ Coordinadoras

LA EMPRESA

- ① Directora del servicio
- ⑤ Coordinadoras
- ① Ayudante de coordinación
- ① Educadora social
- ① Auxiliar administrativo

173 Auxiliares a domicilio

Fuente: Elaboración propia a partir de: Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2018".

4.8.1.1.4.- El Servicio de Ayuda a Domicilio Educativo

El Servicio de Ayuda a Domicilio en San Cristóbal de La Laguna cuenta con un servicio de intervención socio-educativa que realiza formación y apoyo al desarrollo de las capacidades personales, la afectividad, la convivencia, la integración a la comunidad y el apoyo en la organización familiar.

Sus objetivos son:

- "Implantación y fomento de hábito de higiene, alimentación y atención básica.
- Intervención en situaciones de inadaptación escolar en los menores derivada de problemática familiar.
- Creación y/o fomento de pautas de organización familiar.
- Fomento de los recursos personales y/o familiares tendentes a la autonomía de la unidad familiar.
- Facilitar cauces para la adaptación de la unidad familiar al medio, potenciando la utilización de sus propios recursos personales y familiares, así como las redes sociales existentes en su entorno. " ⁵

⁵ Domus Vi: "Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2018".

El promedio para 2018 de personas usuarias del SAD Educativo fue de 19 para el sector mayores y 19 para el sector de personas con diversidad funcional.

4.8.1.2. ¿Qué se piensa del Servicio de Ayuda a Domicilio en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.1.2.1. La valoración y la utilidad del Servicio de Ayuda a Domicilio

La mayoría de quienes participan en este diagnóstico consideran que el Servicio de Ayuda a Domicilio es útil y efectivo. Según se recoge de sus valoraciones, es una ayuda en la atención para las personas con dependencia o con dificultades para realizar las actividades de la vida diaria, mejorando su calidad de vida y convirtiéndose en un alivio para las y los familiares que son cuidadoras permanentes. Se trata de un servicio que permite a las personas mayores continuar viviendo en sus domicilios y/o retrasa su institucionalización.

Entre la muestra de 96 personas que cumplimentaron el cuestionario a pie de calle y domicilio, el 19% y el 13,2% de los hombres reciben la ayuda a domicilio, y el 41,4% de las mujeres y 31,6% de los hombres no la recibe. Por último, resulta muy llamativo el hecho de que el 39,7% de las mujeres y el 55,3% de los hombres restantes, respondan que ni la reciben ni la conocen. Esto apunta hacia una necesidad de mejorar los canales de información sobre los recursos y servicios disponibles para la población mayor.

Tabla 9

Personas que reciben el Servicio de Ayuda a Domicilio, según sexo y grupos de edad

Mujeres						
Recibe SAD	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	1	6	3	1	11	19,0%
No	10	8	6	0	24	41,4%
Ni recibe, ni lo conoce	8	11	3	1	23	39,7%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres						
Recibe ayuda	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	2	1	2	0	5	13,2%
No	8	3	1	0	12	31,6%
Ni recibe, ni lo conoce	9	5	7	0	21	55,3%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Cuando se pide que se valore el Servicio de Ayuda a Domicilio a quienes sí lo conocen, la mayoría lo hace de forma positiva. Un 63,8% de las mujeres y un 63,1 % de los hombres responden “muy bien o bien”. Por otra parte, un 10,3% de las mujeres y ningún hombre dice que “regular”; y un 5,2% tanto de mujeres como de hombres señala que “mal o muy mal”. El resto no sabe o no contesta.

Tabla 10

Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio según sexo y grupos de edad

Mujeres	Valoración SAD					
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mala	0	0	0	0	0	0,0%
Mala	2	1	0	0	3	5,2%
Regular	5	1	0	0	6	10,3%
Buena	4	12	7	1	24	41,4%
Muy buena	4	5	3	1	13	22,4%
NS/NC	4	6	2	0	12	20,7%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Valoración SAD					
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mala	1	0	0	0	1	2,6%
Mala	1	0	0	0	1	2,6%
Regular	0	0	0	0	0	0,0%
Buena	10	4	3	0	17	44,7%
Muy buena	2	3	2	0	7	18,4%
NS/NC	5	2	5	0	12	31,6%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Cuando se solicita que se expliquen los motivos por los que se considera que funciona bien o mal, entre las 43 respuestas obtenidas, 17 se centran en la utilidad del servicio para personas dependientes, solas o que necesitan una atención específica a domicilio.

Tabla 11

Motivos de la valoración y utilidad del Servicio de Ayuda a Domicilio expuestos por las personas mayores participantes en el cuestionario a pie de calle y domicilio

Mayores	<ul style="list-style-type: none">○ Es buena ayuda para la gente dependiente.○ Es muy necesaria para la gente que lo necesita.○ Es necesario para la gente.○ Es una ayuda.○ Está bien para las personas que no pueden desplazarse.○ La ayuda para la gente dependiente es un alivio".○ Ayuda a los problemas y dificultades físicas que tenga la persona.○ Gente atendida que no puede sola.○ Ayuda a la gente necesitada.○ Muy efectivo.○ Resulta de bastante ayuda.○ La gente dependiente está atendida.○ La gente necesita atención.○ Porque la necesitará en un futuro.○ Para personas mayores muy bien.○ Para personas solas que necesitan ayuda.○ Al principio no le gustaba, pero luego entendió su necesidad ya que tiene la casa limpia y ha mejorado su calidad de vida.
----------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos focales de mayores, personal técnico y familiares cuidadoras, también se pone de relieve la utilidad y valoración positiva del Servicio de Ayuda a Domicilio. Consideran que funciona muy bien y que contribuye a que las personas mayores que están en domicilio se sientan bien atendidas, especialmente las que viven solas.

Tabla 12

Valoración de la utilidad del Servicio de Ayuda a Domicilio realizada en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ El servicio de ayuda a domicilio está muy bien para las personas mayores.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ La ayuda a domicilio funciona bien. ○ La ayuda a domicilio, en general, está bien. ○ La ayuda a domicilio es algo bueno y funciona bien. ○ La ayuda a domicilio es muy necesaria.
Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ La ayuda a domicilio funciona bien.
Mayores Distrito 5	<ul style="list-style-type: none"> ○ El servicio de ayuda a domicilio funciona bien. ○ Hay personas que viven solas en domicilio y están bien atendidas.
Familias	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia del Servicio de Ayuda a Domicilio es una ventaja.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia del Servicio de Ayuda a Domicilio es una ventaja en sí misma.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico que participa en las entrevistas también pone en valor la utilidad del Servicio, citando además de los beneficios para las personas usuarias, la calidad y la efectividad de la estructura organizativa. Destacan que es especialmente importante para las personas que se sienten solas, viven solas o que se encuentran en una situación de desarraigo social. En estos casos se convierte en un recurso que va mucho más allá del aseo personal y de limpieza. Mencionan que en ocasiones las auxiliares a domicilio son las únicas personas que muchas personas mayores ven a lo largo del día. Aunque, por otra parte, el propio personal técnico responsable del Servicio reconoce que, para paliar las necesidades de la soledad o el aislamiento social, no es un recurso suficiente tal y como está planteado en la actualidad. Se trata de un servicio complementario que sirve para cubrir las necesidades básicas y mejorar la calidad de vida de quienes se encuentran en este contexto, que precisa de otros recursos para abordar dichas situaciones.

“La Laguna, justamente, el servicio de ayuda a domicilio funciona... la coordinadora es... una crack, es una tipa súper implicada y... Entonces, ¿qué pasa? Dentro de las [...] dentro de los servicios de ayuda a domicilio, ellos hacen... ellos se involucran en lo que es la planificación, valoración y todo de cada caso”. (Personal Técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“(...) muchos usuarios están deseando que llegue la auxiliar porque están todo el día solos... la mayor parte del día solo porque, evidentemente, los hijos trabajan o cuidan de los nietos y necesitan a alguien para que los escuche. Muchas veces, es más, no tanto el servicio en sí, en tanto en cuanto, el aseo que se hace o... o la limpieza, sino que desde que llegue la auxiliar hasta que (...) marcha, le cuenta y, a lo mejor, le está contando lo mismo toda la hora, pero necesita ese... ese momento. La auxiliar, aunque sabe que es parte de su trabajo escuchar al usuario, también nosotras tenemos que reconocer que... que es cargante, evidentemente”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Es verdad que nosotras, muchas veces, decimos, es que este no es el recurso idóneo, pero es el recurso que hay. Entonces, pues dentro de lo que cabe, el tiempo que nosotras estamos, por lo menos tenemos la certeza y la tranquilidad de que el usuario está aseada, que la casa está limpia, que ha comido y que se ha tomado la medicación”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Entonces... y la verdad que esto es... a ver, sin duda, es un recurso básico, esencial, importantísimo y hay que darle valor, más valor y, sobre todo, se tiene que conocer. También es verdad que tiene que ser complementario a otros recursos que no existen...” (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Otra función del Servicio de Ayuda a Domicilio que se destaca en cuestionarios y grupos focales es el respiro familiar. De las 43 respuestas obtenidas en el cuestionario, 2 giran entrono a este tema. Tanto en cuestionarios como en grupos, se reconoce como una ayuda importante para garantizar la calidad de vida de muchas personas, desde las propias beneficiarias, hasta las y los familiares que son cuidadores permanentes. Se trata de una ayuda para compatibilizar el cuidado con su desarrollo personal y/o laboral.

4.8.1.2.2. El personal de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio

La cobertura del servicio

En el cuestionario, cuando se pide enumerar los motivos por los que el Servicio de Ayuda a Domicilio funciona bien o mal, se obtienen 43 respuestas. Entre estas, 9 se dirigen hacia la cobertura del servicio, siendo 6 valoraciones positivas y 3 valoraciones negativas.

Tanto entre las valoraciones positivas como negativas se destacan las horas de atención a las personas usuarias. La opinión está dividida entre quienes las consideran suficientes y quienes opinan que son limitadas.

Tabla 13

Valoraciones positivas de la cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio realizadas en el cuestionario a pie de calle y domicilio

Mayores	<ul style="list-style-type: none">○ Está contenta con la auxiliar del servicio de ayuda a domicilio, recibe servicio de lunes a domingo para tareas del hogar y aseo personal.○ Es perfecto, disfruta del servicio todos los días 2 horas, vienen 2 personas y vuelven 15 ó 20 minutos por la tarde.○ Vienen a realizar tareas de aseo y limpieza durante 2 horas de lunes a viernes.○ Son 2 personas y el atendimento es bueno.○ Vienen todos los días.○ Porque he tenido suerte con las chicas, tengo 1 hora y media y es suficiente.
----------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tabla 14

Valoraciones negativas de la cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio realizadas en el cuestionario a pie de calle y domicilio

Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le gusta mucho la chica, pero preferiría que en vez de 2 horas un día, prefiere 1 hora en dos días semanales. ○ Solo disfruta de 1h para bañarse de lunes a viernes y solo 3 horas a la semana para limpieza. Le parece poco. ○ Insuficiente.
----------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos focales también se destacan las horas de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio como ventaja y desventaja, por un lado se consideran suficientes y por el otro se observa la necesidad de aumentar tanto el número de horas como el número de auxiliares por persona usuaria en los casos en los que sea necesario.

Tabla 15

Valoraciones sobre la cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ La ayuda a domicilio debería llegar más horas a las personas que están solas.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ A veces hace falta más de un auxiliar a domicilio y tiene un familiar que ayudar. ○ Las horas del Servicio de Ayuda a Domicilio son suficientes.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Limitadas las horas del servicio. ○ Ampliación de cobertura del servicio de ayuda a domicilio.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico del Servicio indica en la entrevista que las horas de atención a las personas usuarias no son suficientes, sobre todo porque estas precisan de una atención más personalizada.

“(…) yo considero que este usuario precisa la atención que nosotros le damos, por muchas horas que tenga no es suficiente…”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Y, después, para mejorar, sin duda, tenemos que personalizar el servicio. (…)Lo que tenemos que personalizarlo, aún más, en tanto en cuanto, sepamos que el usuario: “soy autónomo, lo único que necesito es que alguien me acompañe”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Y eso que el ayuntamiento este, yo conozco otros ayuntamientos, no nos podemos quejar, quiero decir que funciona bastante bien lo que tiene que ver con el acceso en tres meses está resuelto. Pero el número de horas es ridículo”. (Personal técnico de centro de salud)

La satisfacción con el personal de atención

Las auxiliares a domicilio son una parte fundamental del Servicio de Ayuda a Domicilio. Son las que tienen un trato directo con las personas usuarias y las familias. La calidad del servicio depende en buena medida del desarrollo de su trabajo. Al ser la cara más visible, es lo que más evalúan las y los beneficiarias.

En el cuestionario, hay 43 respuestas que señalan los motivos por los que se valora positiva o negativamente el Servicio de Ayuda a Domicilio. Entre estas, 10 respuestas se dirigen a indicar la satisfacción que existe con la atención que realizan las auxiliares a las personas usuarias, destacando la calidad humana y profesional de las auxiliares a domicilio.

Tabla 16

Valoraciones relacionadas con la satisfacción de las auxiliares de Servicio de Ayuda a Domicilio realizadas en el cuestionario a pie de calle y domicilio

Mayores	<ul style="list-style-type: none">○ Bien, las chicas auxiliares son muy buenas, son de gran ayuda.○ La atención es buena, hacen una buena labor.○ La auxiliar es cariñosa y le ayuda en las tareas de aseo.○ La auxiliar es responsable y buena conmigo, realiza labores de hacer comida.○ No tengo dinero para pagar a un particular, la ayuda a domicilio sí.○ Las chicas son muy atentas.○ Si le quitan a la auxiliar se llevaría un disgusto, la considera parte de la familia.○ Mucha implicación.○ No le gusta que cada cierto tiempo cambien a la auxiliar porque hay que adaptarse de nuevo. Le quitaron la media hora del paseo.○ Valora el buen trato de la auxiliar de cuidado.
----------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos focales de mayores y de auxiliares a domicilio, se identifica como una desventaja la necesidad de contratar más personal para cubrir el Servicio y se propone aumentar el número de contrataciones y la supervisión de este personal. Además, en los grupos de la zona de Taco, se hace referencia a que en ocasiones el protocolo de actuación que tienen que seguir las auxiliares a domicilio es muy estricto, con muchos límites.

Tabla 17

Valoraciones respecto al personal del Servicio de Ayuda a Domicilio realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay poco personal para el Servicio de Ayuda a Domicilio. ○ Más personal para el Servicio de Ayuda a Domicilio.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les ponen muchos límites a las trabajadoras de ayuda a domicilio (sobre las cosas que pueden hacer en los domicilios).
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Que las personas de ayuda a domicilio sean profesionales y que se supervise su trabajo.
<p>Auxiliares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta personal en ayuda a domicilio. ○ Contratar a más personal.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La formación del personal

En la Memoria del Servicio de Ayuda a Domicilio del municipio de San Cristóbal de La Laguna con fecha de diciembre de 2018, se indica que 154 trabajadoras tienen el certificado de profesionalidad de “Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio”, 19 poseen la Formación Reglada de Técnico de Enfermería o Geriatría y 9 tienen formación reglada y certificado de profesionalidad.

Sin embargo, en el grupo de familiares cuidadoras opinan que no todas las auxiliares disponen de formación actualizada. Comentan que con el paso del tiempo la situación de la persona que está siendo atendida va cambiando y a veces falta formación actualizada para afrontar esos cambios, que van desde el manejo de nuevas herramientas de trabajo, tales como el nuevo tipo camas, hasta los cuidados concretos que la persona necesita. Como propuesta para mejorar esta situación se menciona la necesidad de aumentar la formación y orientación del personal a domicilio, especialmente sobre uso

de herramientas técnicas, el trato, la atención o la manera de dirigirse a las personas mayores.

Por otro lado, el personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio señala que en la actualidad los criterios en la selección del personal han cambiado, ya que ahora las auxiliares tienen más formación, cuestión necesaria para abordar las dificultades que presenta el trabajo. Además, valoran el grado de vocación que tiene el personal.

“Ha cambiado y lo hemos notado que está cambiando porque, antiguamente, en este trabajo accedía cualquier persona que, bueno, necesitaba trabajar, entonces, tenemos muchas compañeras auxiliares que llevan más de 20 años en el servicio y que empezaron en un momento pues: “necesito trabajar, total para este trabajo vale cualquiera”. Afortunadamente, hemos visto que para este trabajo tienes que estar preparado, cualificado y estar motivada, porque trabajar con personas es muy duro. Y es muy difícil. Entonces, trabajamos con personas con perfiles con deterioros cognitivos, reticentes para que me bañen o para que me limpie un chico la casa, entonces, nuestra... nuestra plantilla, que son alrededor de 200 auxiliares, el 100% está cualificado”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Estamos notando en las cualificaciones que llevamos haciendo desde hace... bueno, cuando salió ya el certificado de profesionalidad, alrededor de 8 años, o así, más o menos, hemos tenido alumnas de prácticas que, después, hemos dejado en la empresa y se nota, se nota la... que quiero ser esto, me gusta, no es porque bueno, vine de rebote, no, es que me he formado a conciencia”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

El cuidado de las auxiliares a domicilio

Las auxiliares a domicilio son una pieza angular del Servicio de Ayuda a Domicilio. Tal y como menciona el personal técnico responsable, ellas proporcionan la atención directa a las personas usuarias, con las que deben tejer una relación de confianza y profesionalidad. Su contacto directo las coloca en situaciones donde tienen que soportar una carga emocional considerable. En muchas ocasiones las personas mayores les confían información que deben gestionar adecuadamente. Es importante contar con su punto de vista para diseñar las directrices del Servicio, pero también desarrollar estrategias para gestionar la carga emocional y también para reconocer el valor social de la labor que realizan.

“(…)Voy a hablar de la parte de los usuarios, pero también voy a hablar de la parte emocional de las trabajadoras que... se necesita, o sea, tiene que ser complementario, o sea, vamos a cuidar la parte emocional del usuario, pero también la de la trabajadora. (...) realmente, a la trabajadora lleva una sobrecarga emocional, de hecho, ellas nos dicen, muchas veces, porque entras y sales muchísimo...”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“No y que trabajas con personas siendo persona, lógicamente, para nosotras nuestra batalla constante es no te puedes llevar el problema de un usuario a casa, lógicamente es... Yo llego un día y me veo a alguien malo o ya no malo, anímicamente mal y yo me voy con el guineo porque...Tiende a contarte porqué está mal...”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“(…) les decimos: “gracias a ti, este señor está bien en su casa”. Es un tema que tenemos que trabajar con ellas, que estamos trabajando con ellas porque se dan valor, en ese sentido y que...”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Una cuestión que está relacionada con el cuidado de las auxiliares a domicilio y que genera dificultades al desarrollo del Servicio, es la concepción que las y los familiares tienen de las funciones que deben desempeñar las trabajadoras. A pesar de que existe un protocolo definido sobre las mismas, no siempre se entiende la diferencia entre un servicio de ayuda y un servicio de limpieza.

“La mayoría de la... de... de las dificultades nos las encontramos con los familiares, (...), simplemente porque no se dan cuenta que esto es un servicio de ayuda. Aquí todavía preguntan si este es el servicio de limpieza, entonces... o “la chica no me ha venido”, entonces, estamos con los usuarios. (...) Entonces, “es que la chica...” y, entonces, le decimos: “mire, no tenemos chicas, aquí hay auxiliares que son profesionales”. (...) no podemos olvidarnos que esto no es un servicio de limpieza, esto es un servicio de ayuda”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Vinculado a las relaciones con las familiares, las auxiliares muchas veces se encuentran en situaciones en las que tienen que gestionar información de las y los usuarios que la familia desconoce. Esto las coloca en una situación de complejidad porque por un lado se trata de respetar la confidencialidad de las personas y, por el otro, pueden llegar a ser situaciones donde es importante que la familia esté informada.

“(…) muchas veces, las auxiliares conocen detalles de los usuarios que ni sus familiares conocen... Cosas que la familia no sabe, sino que la sabe la auxiliar, o sea, ahí es como: “mi madre, ¿cómo manejo yo la información? porque muchas veces el usuario te pide que, si está, coincide un familiar, no le digas nada y, a lo mejor, es una cosa médica, realmente. Es como... cómo gestiona la información, de manera que el familiar lo sepa porque, a lo mejor, puede ser algo que conlleve una cita médica o lo que sea, y el usuario no se sienta delatado”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

La coordinación entre el Ayuntamiento y la empresa que gestiona el Servicio

Una cuestión que se destaca y se valora positivamente es la coordinación que existe entre la empresa encargada de la gestión y el equipo del Ayuntamiento. Es efectiva y está muy definida, además hay una comunicación constante y diaria.

“Diario. Y, aunque... me estás grabando, pero es que es verdad, realmente, hay una relación fantástica, o sea, del día a día y si nos tenemos que sentar y yo veo una cosa y tú no la ves, pues llegamos a un consenso”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“(…) la relación que hay administración – empresa es tremenda, o sea, es del día a día, todo se comunica, evidentemente, somos personas y algo se nos puede escapar, pero, todo se comunica y todo se dialoga”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

4.8.1.2.3. Las ayudas económicas y trámites para solicitar el servicio

El grupo de personal técnico de Unidades de Trabajo Social señala positivamente el hecho de que exista la posibilidad del copago en función a la capacidad económica para recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio. Recordemos que para el 80% de las beneficiarias el Servicio es gratuito porque su pensión no supera el Salario Mínimo Interprofesional. Eso no quita que se siga considerando que se deben agilizar los procedimientos para la concesión de ayudas y aumentar los presupuestos públicos para el Servicio de Ayuda a Domicilio, para facilitar el acceso a las personas mayores con menos recursos y ampliar el Servicio con más personal y equipamiento.

Mientras que el personal técnico de las Unidades de Trabajo Social destaca la existencia del Copago para la recibir el Servicio, en los cuestionarios (con 5 respuestas de 43) y también en los grupos focales de personas mayores y auxiliares a domicilio, se señala que existen personas que no lo están recibiendo y que lo necesitan. Apuntan tres posibles motivos. El primero alude a los recursos económicos insuficientes para hacer frente al coste. Este motivo apunta a que o bien el sistema de copago es insuficiente, o que no existe una carencia de información sobre el mismo. El segundo está relacionado con la tardanza en la resolución de los trámites para obtener las ayudas económicas. Y el tercero, se da cuando las propias personas mayores se muestran reacias a recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio. Para actuar sobre estos motivos se propone mejorar los requisitos de las ayudas económicas, adaptándolos mejor a cada caso, así como agilizar el procedimiento en la concesión de las ayudas.

Tabla 18

Valoraciones de las ayudas económicas y trámites del Servicio de Ayuda a Domicilio realizadas en los grupos focales

<p>Mayores</p> <p>Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay personas mayores reacias a recibir ayuda. ○ Existe familias con hijos y padres dependientes que no reciben la ayuda.
<p>UTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tardanza en la resolución y abono de las ayudas. ○ Agilizar el procedimiento en la concesión de las ayudas.
<p>Auxiliares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ No todas las personas mayores pueden acceder a todos los recursos y servicios por cuestiones económicas. ○ Mejorar las ayudas económicas.

FUENTE: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.8.1.2.4. El Servicio de Ayuda a Domicilio Educativo y el Servicio de Acompañamiento

Las profesionales de ayuda a domicilio, tanto en el grupo focal de auxiliares, como en la entrevista al personal técnico, apuntan como un aspecto positivo la existencia del Servicio de Ayuda a Domicilio Educativo, un servicio de intervención socio-educativa que realiza formación y apoyo al desarrollo de las capacidades personales, la afectividad, la convivencia, la integración a la comunidad y el apoyo en la estructuración familiar.

Este Servicio cuenta con una educadora social como responsable de realizar estas funciones o marcar las directrices a las auxiliares a domicilio.

En general, existe un consenso planteado en los grupos focales, entrevistas y cuestionarios sobre la necesidad de promover un Servicio con una atención más personalizada. Las funciones que actualmente cubren las auxiliares están principalmente centradas en el aseo personal y limpieza de la casa, que son muy valoradas y necesarias. A pesar de que existe un Servicio de Ayuda a Domicilio Educativo y que a veces las auxiliares también realizan una labor de escucha, las personas mayores, especialmente las que viven solas y tienen dificultades de movilidad, pasan mucho tiempo sin hablar y sin salir de sus casas, por lo que precisan programas que promuevan relaciones afectivas, emocionales y apoyo psicológico en domicilio.

Existen entidades como Cruz Roja o Cáritas que realiza acompañamiento a domicilio u otros proyectos que promueven el voluntariado entre las personas mayores. Aun así, se precisan más acciones que cubran esa carencia y que mejoren la coordinación entre recursos para ofrecer respuestas complementarias.

Tabla 19

Valoraciones sobre el servicio de acompañamiento y/o Servicio de Ayuda a Domicilio educativo realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Que haya además más comunicación y servicio de compañía. ○ Facilitar la posibilidad de que las personas mayores se desahoguen, lo necesitan.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personas que vayan a domicilio a hablar con las personas mayores.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ La ayuda a domicilio debería hacer acompañamiento, llevar al médico, ayudar a la compra, etc.
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nos dicen cosas que no se atreven a decirles a los demás. ○ Estimulación a personas usuarias.
Familias	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programas de apoyo psicológico. ○ Hacer programas para sacar de paseo a las personas mayores que viven en casas con barreras, como escaleras, con sillas con motor.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

“(…) tenemos servicios específicos educativos. (…) no todos los servicios que se promueva la estimulación cognitiva son educativos, pero todos los servicios educativos sí que tiene esta parte. Hay de todo, un servicio educativo puede ser para enseñar y, sobre todo, de estimular al usuario a que gestione sus papeles, su día a día, de ir a un banco, de acompañarlo... no lo hace, a lo mejor, la educadora, sino siempre la auxiliar, pero con instrucciones de la educadora. A lo mejor, tiene otras tareas, terminamos estas tareas pues vamos a hablar. Nos sentamos o vamos a pintar. Entonces sí tenemos servicios muy concretos que se trabaja esa parte”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Pues como mejora el acompañamiento. Simplemente, el acompañamiento a gestiones, acompañamiento a la piscina,

acompañamiento a la asociación de vecinos, a escuchar, a reunirse...”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Yo creo que tenemos que ir por ahí porque la parte de atención personal, la parte de estar con ellos, en un aseo, en un control de medicación, en un desayuno, todo eso ya está, esa parte está, afortunadamente. Lo que tenemos que personalizarlo, aún más, en tanto en cuanto, sepamos que el usuario: “soy autónomo, lo único que necesito es que alguien me acompañe”. Está hecho, pero nos falta la parte emocional”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Pero si tú, realmente, amplías la ayuda a domicilio, hasta valoración emocional, puedes hacer grupos de trabajo, grupos de apoyo, por ejemplo, como van a hacer en Gúímar, que trabajos, otras implicaciones emocionales para que, luego, estas personas puedan beneficiarse de los recursos que hay. Pueden empezar a hacer actividades. Es que hay casos de personas que llevan meses sin hablar con nadie, que es surreal. Es muy fuerte”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“(…) lo que es la empresa hace servicio, pero ellos valoran, ellos diseñan el plan individualizado para cada usuario...Es fantástico, funciona súper bien, entonces, claro cuando pasa ese tipo de cosas tú puedes incluir en la valoración eso... pues necesidades emocionales, que no [...] ¿tengo una hora para darte? Pues mira hacer una hora de charla, yo qué sé... o una hora de paseo, o una hora de... no sé...”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“Cáritas hace, por ejemplo, acompañamiento a domicilio, eso también está súper bien”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

“No existe, porque ese servicio de ayuda a domicilio, a lo mejor, tendría que ir acompañado con acompañamiento, con valorar las necesidades de esa persona. Fíjate que aquí hay un centro de día municipal y no admite personas con dificultades”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

“(…)los familiares no llegamos porque ya tenemos un modo de vida distinto; trabajamos, tenemos niños pequeños, no sé qué y no sé cuánto. Porque eso se hacía antes en las familias, venga vamos a jugar a las cartas, vamos a no sé qué. Ese tipo de cosas estimulaba a las personas mayores porque estabas en casa mucho tiempo y hacías ese

tipo de cosas, entonces cubres más tiempo haciendo más cosas diferentes y dignificando". (Personal técnico de centro de salud)

4.8.1.2.5. Las propuestas de mejora para el Servicio de Ayuda a Domicilio en San Cristóbal de La Laguna

A continuación se agrupan las propuestas realizadas en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas respecto a la mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- Mejorar los canales de comunicación y la información sobre los recursos y servicios disponibles para la población mayor.
- Desarrollar un Servicio de Ayuda a Domicilio con un modelo de gestión e intervención centrado en la personas.
- Desarrollar un Servicio de Ayuda a Domicilio más personalizado, permitiendo flexibilidad los protocolos de actuación y planes de trabajo en función de las necesidades de las personas usuarias.
- Aumentar el número de horas de atención por persona usuaria.
- Aumentar el número de auxiliares por persona usuaria en los casos en los que sea necesario.
- Aumentar y mejorar la formación y orientación del personal a domicilio, especialmente sobre uso de nuevas herramientas técnicas, y el trato o la atención a las personas mayores.
- Contar con el punto de vista de las auxiliares a domicilio para diseñar las directrices del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Desarrollar estrategias que ayuden a gestionar la carga emocional de las auxiliares a domicilio.
- Reconocer el valor social de la labor que realizan las auxiliares a domicilio.
- Mejorar las estrategias de comunicación con las y los familiares de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio para que se comprenda la diferencia entre un servicio de ayuda y un servicio de limpieza.

- Aumentar los presupuestos públicos para el Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto para facilitar el acceso a las personas mayores con menos posibilidades económicas, como dotarlo con más personal y recursos.
- Mejorar los requisitos de las ayudas económicas, adaptándolos mejor a cada caso, así como agilizar el procedimiento en la concesión de las ayudas.
- Promover un Servicio de Ayuda a Domicilio bien implementado que incluya:
 - Un Servicio de Acompañamiento, tanto para realizar gestiones de la vida diaria, como citas médicas, resolver trámites, como para conversar y salir a pasear.
 - Programas de atención psicológica a domicilio.
 - Programas de fisioterapia y logopedia a domicilio.
 - Un programa para facilitar las salidas a las personas mayores que viven en casas con barreras, como escaleras, con sillas con motor.
 - Charlas, jornadas o encuentros que aporten orientación y formación para las personas cuidadoras, con apoyo continuado para facilitar su labor.

4.8.2. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Índice de contenidos

4.8.2.1. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en cifras en San Cristóbal de La Laguna

4.8.2.1.1. El índice de cobertura del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

4.8.2.1.2. El perfil de usuario/o del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

4.8.2.1.3. La prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

4.8.2.1.4. Los dispositivos periféricos

4.8.2.2. ¿Qué se piensa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.2.2.1. Las ventajas de la Teleasistencia Domiciliaria

4.8.2.2.2. Las dificultades de la Teleasistencia Domiciliaria

4.8.2.2.3. Las propuestas de mejora de la Teleasistencia Domiciliaria

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria “consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención y en el domicilio de las personas usuarias, les permite ponerse en contacto con el centro de atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con solo pulsar el botón de su pulsera que llevan siempre consigo entrando en contacto verbal pudiendo ser atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la situación de emergencia o necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad”⁶.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria asegura la asistencia inmediata en situaciones de crisis personales, sociales o médicas, dando seguridad y tranquilidad, tanto a las personas usuarias como a sus familiares.

Existen dos tipos de dispositivos, representados a modo de fotografías en la figura 1:

- 1) El terminal del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de tipo NEO con una unidad de Control Remoto, que se denomina UCR. Actualmente hay disponibles 360 terminales y 460 UCR'S.
- 2) Los dispositivos periféricos, que son sensores asociados al terminal del Servicio que cada titular tiene en domicilio y que permiten monitorizar situaciones potenciales de riesgo como escapes de gas, caídas, incendios, etc.

⁶ Reglamento municipal de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Páginas 2-3.

Figura 1

Tipos de dispositivos utilizados en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria



Fuente: Servicios Sociales CLECE: "Memoria Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del año 2018".

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria posibilita la permanencia de las personas mayores en su entorno y les permite cierto grado de autonomía. Sirve también para prevenir el desarraigo y la exclusión social de las personas mayores.

En el municipio de La Laguna se prestan los siguientes servicios:

- "Apoyo inmediato a través de la línea telefónica a demandas de diversos órdenes: angustia, soledad, accidentes domésticos, caídas, etc.
- Movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Seguimiento permanente desde el Centro de Atención mediante llamadas telefónicas periódicas.
- Agenda, para recordar a la persona usuaria datos importantes sobre toma de medicación, realización de gestiones, etc.
- Seguimiento periódico con visitas al domicilio por parte de la coordinadora del servicio"⁷.

Los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria son los siguientes:

- "Estar empadronado y tener la residencia efectiva en el término

⁷ Servicios Sociales CLECE: "Memoria Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Año 2018".

- municipal de La Laguna.
- Disponer de línea telefónica, así como suministro eléctrico, así como de los medios oportunos y condiciones para que sea llevado a cabo el servicio.
 - No contar la unidad familiar de convivencia de una renta "per cápita" mensual superior al salario mínimo interprofesional, vigente en cada momento. Entendiéndose como Unidad Familiar, la formada por el solicitante, y en su caso, su cónyuge, así como por las demás personas que, conviviendo en el mismo domicilio familiar, tengan con aquel, relación de parentesco por consanguinidad o por afinidad hasta segundo grado inclusive.
 - Vivir solos permanentemente o durante gran parte del día, o bien si se convive con otras personas que éstas presenten similares características.
 - Presentar una situación de riesgo debido a su avanzada edad, estado de discapacidad o enfermedad y aislamiento geográfico o social.
 - No padecer enfermedad mental grave ni notorias deficiencias de audición y/o expresión oral.
 - Disponer de al menos dos contactos con llave: familiares, vecinos, que residan en el mismo término municipal de la Laguna, excepto cuando se trate de zonas limítrofes con otro municipio del área metropolitana; y que dispongan de teléfono y juego completo de llaves de la vivienda.
 - No recibir ni tener la posibilidad de acceso al Servicio de Teleasistencia de otras instituciones públicas o privadas."⁸

A continuación, vamos a conocer, por un lado, cuáles son los indicadores cuantitativos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, y por otro, cuál es la percepción que tienen sobre el mismo las personas mayores, personal técnico y familiares, recogidas en los grupos focales, cuestionario y entrevistas.

4.8.2.1. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en cifras en San Cristóbal de La Laguna

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos sobre el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que han sido facilitados por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

⁸ Reglamento municipal de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Página 4.

4.8.2.1.1. El índice de cobertura del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

El índice de cobertura del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria baja sensiblemente en comparación al año 2008, pasa de 1,6 a 1,5%. En diciembre de 2018 aumenta el número de beneficiarias, pero no en proporción a la población mayor.

Tabla 1

Índice de cobertura del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Años	Personas usuarias	Población de 65 años en adelante	Índice de cobertura
2008	308	18.672	1,6%
2018	346	24.547	1,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de: Servicios Sociales CLECE: "Memoria Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, 2018", datos facilitados por el Ayto. de La Laguna para 2008 e ISTAC.

4.8.2.1.2. El perfil de usuaria/o del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Por sexo

De las 346 personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en San Cristóbal de La Laguna, 284 son mujeres y 62 hombres. La tendencia que se mantiene desde 2008 es que las mujeres hacen un mayor uso del Servicio que los hombres.

Tabla 2

Distribución de personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria según sexo

Años	Personas usuarias	Mujeres	Hombres
2008	308	266	42
2018	346	284	62

Fuente: Elaboración propia a partir de Servicios Sociales CLECE: "Memoria Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, 2018"

Por dependencia

La mayor parte de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (70%), no están en situación de dependencia. Solo un 12% lo están, mientras que un 16% tiene la solicitud tramitada, frente a un 2% que no sabe o prefiere no contestar.

Tabla 3

Porcentaje de usuarias en función de la dependencia

Dependencia	%
Sí	12
Tramitada	16
No	70
No Contesta	2

Fuente: Elaboración propia a partir de Servicios Sociales CLECE: "Memoria Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, 2018"

4.8.2.1.3. La prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el municipio de La Laguna se gestiona desde el año 2015 a través de la empresa Servicios Sociales Clece S.A.

El equipo que trabaja en el Servicio está compuesto por 22 profesionales del ámbito social, 21 de la empresa y 1 del Ayuntamiento. Entre el personal de la empresa, presencialmente en La Laguna, se cuenta con una Coordinadora Provincial (Trabajadora Social) y un técnico instalador por parte de la empresa. Por su parte, la Coordinadora de la Unidad de Dependencia del Ayuntamiento es quien supervisa las acciones que ejecuta la empresa.

Tabla 4

Equipo del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

EL AYUNTAMIENTO

① Coordinadora Unidad de Dependencia

LA EMPRESA

① Responsable del Servicio estatal

① Coordinadora Provincial

①⑥ Operadoras/es

② Instaladoras/es

① Oficial de Teleasistencia

Fuente: Elaboración propia a partir de Servicios Sociales CLECE: "Memoria Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, 2018"

Durante el año 2018 se ejecutaron 17.759 llamadas, con un tiempo medio de 1,45 minutos de duración.

4.8.2.1.4. Los dispositivos periféricos

Los dispositivos periféricos permiten actuar de manera rápida ante situaciones de emergencia, disminuyendo el riesgo asociado a las mismas. En el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se trabaja con tres tipos: el de humo (o incendios), el de gas y el de movimiento.

A fecha de diciembre de 2018, 31 domicilios tienen instalados dispositivos periféricos. Según su tipología, 11 son dispositivos para el gas, 11 para el movimiento y 9 para humos. La mayoría de las beneficiarias son mujeres, 29 frente a 2 que son hombres.

4.8.2.2. ¿Qué se piensa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.2.2.1. Las ventajas del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

De las 96 personas mayores que responden el cuestionario, 9 reciben el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, 43 no lo recibe y 44 ni lo recibe, ni lo conoce. Con estos datos se puede apreciar que hay un porcentaje considerable de la población mayor del municipio que no conoce el Servicio.

Tabla 5

Personas que reciben el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria según sexo y grupos de edad

Mujeres	Recibe Servicio de Teleasistencia					
Teleasistencia	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	1	3	4	0	8	13,8%
No	9	11	7	1	28	48,3%
Ni recibe ni conoce	9	11	1	1	22	37,9%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Recibe Servicio de Teleasistencia					
Teleasistencia	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	0	0	1	0	1	2,6%
No	8	5	2	0	15	39,5%
Ni recibe ni conoce	11	4	7	0	22	57,9%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Cuando se pregunta en el cuestionario a quienes sí conocen o reciben el TAD, cómo lo valoran, la mayoría responde “bien o muy bien”.

Tabla 6

Valoración del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria según sexo y grupo de edad

Mujeres	Valoración del Servicio de Teleasistencia					
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Mal	1	2	0	0	3	5,2%
Regular	1	0	1	1	3	5,2%
Bien	5	8	5	0	18	31,0%
Muy bien	6	7	5	1	19	32,8%
NS/NC	6	8	1	0	15	25,9%
Total	19	25	12	2	58	100,0%

Hombres	Valoración del Servicio de Teleasistencia					
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Mal	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	0	1	0	1	2,6%
Bien	6	6	1	0	13	34,2%
Muy bien	6	2	3	0	11	28,9%
NS/NC	7	1	5	0	13	34,2%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En todos los grupos focales también se valora el funcionamiento del Servicio de Teleasistencia positivamente. Se menciona que no solamente funciona “bien o muy bien” o se da “buena atención”, sino que es un servicio útil.

Tabla 7

Valoración del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria realizada en los grupos focales

Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Teleasistencia funciona bien, hay buena atención.
Mayores Distrito 3 Tacp	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Teleasistencia funciona bien. ○ El botón (la Teleasistencia) funciona bien. ○ La Teleasistencia funciona muy bien. ○ La Teleasistencia es estupenda.
Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ El aparato de la asistencia funciona bien.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Teleasistencia es muy importante y funciona bien.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia del Servicio de Teleasistencia es una ventaja en sí misma.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico responsable de Servicio de Teleasistencia Domiciliaria señala que se trata de un servicio que permite actuar con rapidez ante caídas o situaciones de emergencia, da seguridad a las personas mayores y/o familiares, hace un seguimiento de los acontecimientos relevantes de la persona: cumpleaños, citas médicas, etc., y ayuda a combatir la sensación de soledad no deseada entre las personas mayores.

“Prevenimos situaciones que pueden ser mucho peores, cuando una persona se cae, decimos a la persona que esté quieta y llamamos a la ambulancia y eso previene que no sea una cosa peor”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Apoyo porque da seguridad el saber que ante cualquier cosa que te puede pasar puedes pulsar y sabes que te van a atender”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Hacemos un seguimiento de cuando hay un cumpleaños, cuando hay un ingreso hospitalario, cuando se encuentran bien. Tenemos un seguimiento especial. Esas llamadas, es como que hay alguien pendiente. Ellos lo agradecen: estoy delicado y me llamas”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Atendemos casos de soledad, como mínimo te llaman cada 15 días, se sienten atendidos y comprendidos”. (Personal técnico del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“La seguridad que se le da a la familia, puedes estar tranquila porque sabes que si pasa cualquier cosa te van a llamar y te dicen cómo está tu familiar. La familia se tranquiliza, piensa yo estoy pendiente, pero hay profesionales que están ahí también”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Otra de las cuestiones que se valora positivamente, por parte del personal técnico, es la comunicación fluida que existe entre el Ayuntamiento y la empresa encargada del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Se dan reuniones semanales e intercambios de correo electrónico, se transmiten las incidencias y se realizan informes sociales y memorias.

“La comunicación con el Ayuntamiento y la empresa es fluida, una vez a la semana, correos electrónicos y cada vez que pasa algo se comunica la información”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Cuando el mayor se cae e ingresa, eso se comunica. O cuando empeora para tramitar la dependencia, cuando hay robos, los deterioros cognitivos también se comunican”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

4.8.2.2.2. Las dificultades del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

La falta de información sobre el Servicio

En los grupos focales se considera que falta información con respecto al TAD. No todo el mundo sabe que existe, cómo y dónde se tramita, o qué es exactamente. Muchas personas mayores lo conocen como “el aparato de la Cruz Roja”, no como Teleasistencia Domiciliaria.

Esta desinformación también afecta a la percepción sobre el coste del Servicio por parte de potenciales usuarias y usuarios.

El Ayuntamiento de La Laguna garantiza el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria gratuito a toda aquella persona que no “cuente en la unidad familiar de convivencia de una renta "per cápita" mensual superior al salario mínimo interprofesional, vigente en cada momento. Entendiéndose como Unidad Familiar, la formada por el solicitante, y en su caso, su cónyuge, así como por las demás personas que, conviviendo en el mismo domicilio familiar, tengan con aquel, relación de parentesco por consanguinidad o por afinidad hasta segundo grado inclusive.”⁹ A pesar de esto, en los grupos las personas mayores no tenían criterios claros sobre si el Servicio era gratuito, cuáles eran las condiciones para su solicitud y acceso, etc.

Cuando sí se tiene claro los costes del servicio privado, se indica que tiene un coste elevado.

La cobertura del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

En el inicio de este capítulo se indican los requisitos para obtener la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Respecto a esto, algunos grupos consideran la necesidad de ampliar la cobertura del servicio, especialmente aumentando los presupuestos, para poder llegar a más personas mayores. Además, se propone innovar en otros formatos como, por ejemplo, una pulsera en vez de un collar, tal y como utilizan en otros lugares y/o programas.

⁹ Reglamento municipal de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, Página 4.

Tabla 8

Valoración de la cobertura del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria realizada en los grupos focales

Mayores Distrito 2	<ul style="list-style-type: none">○ En el servicio de Teleasistencia, potenciar otros programas como la pulsera de la Caixa.
UTS	<ul style="list-style-type: none">○ Ampliar el presupuesto para dar mayor cobertura.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Limitaciones de los dispositivos

El personal técnico responsable del Servicio, comenta que el dispositivo de Teleasistencia solo funciona en el interior del domicilio. Cuando las personas mayores salen a la calle no es válido. Tampoco funciona adecuadamente cuando la persona mayor tiene demencias o problemas de deterioro cognitivo. Para esto existen otros dispositivos más sofisticados que permiten otros usos y/o geolocalizar a la persona. El Servicio de Teleasistencia en La Laguna, en el momento de realizar el Diagnóstico, no cuenta con este tipo de dispositivos, sobre todo por el coste elevado de los mismos.

Otra dificultad, expresada por el personal técnico responsable, es que la Teleasistencia Domiciliaria precisa de una línea de teléfono fijo, una complicación cuando las personas mayores no disponen de ella. Aquí existen otras alternativas, como una caja de voz, que tiene un coste adicional. El Ayuntamiento está trabajando para incluir este servicio en la licitación con la empresa que ejecuta el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

“La limitación de la Teleasistencia es que solo funciona dentro de casa. Lo mayores te lo dicen, y si salgo a hacer la compra, hay muchas caídas que son en la calle”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“La gente que más lo necesita, la que tiene el deterioro cognitivo o Alzheimer, no les sirve. Pero hay otros dispositivos que son geolocalizadores. Están orientados a demencias muy fuertes”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Hay mucha gente que lo necesita, pero la condición de la Teleasistencia es una línea de teléfono fija. La Teleasistencia no deja de ser una llamada de fijo a fijo. ¿Todas las personas que no tienen fijo se

quedan excluidas? Hay compañías de teléfono que ofrecen alternativas, como la caja de voz, un aparato que tiene una función de fijo. Aquí el coste es un poco elevado, sale 40 euros y tiene sus cuotas, sobre todo para las personas con menos recursos". (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

La custodia de la llave

Para ser beneficiaria o beneficiario del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria hay que tener un contacto, familiar o vecinal, pero hay personas que carecen de esa red de apoyo. Actualmente en el contrato con la empresa que lleva el Servicio no se incluye la custodia de llave. Esta acción tiene un elevado coste, ya que las implicaciones van más allá de ser depositarias de la llave, significan más responsabilidades que suponen una mayor dotación presupuestaria. A pesar de esto, el personal técnico del Ayuntamiento considera necesario que se incluya esta mejora en el Servicio.

"Para tener la Teleasistencia hay que tener contacto con llave. Dejar la llave a los vecinos. Cuando no hay familiares y/o vecinos, es un problema. Que la empresa pueda hacer custodia de llaves es un coste adicional, en recursos y en trámites. La custodia de llaves implica que cualquier cosa que pase tienes que ir a abrir". (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

"Incluir la custodia de llaves en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria cuando las personas viven solas y existen carencias de red familiar o vecinal". (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

El acompañamiento

Muchas personas mayores solicitan, a través del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, ayuda para resolver gestiones de la vida diaria, como acudir a una cita médica, resolver trámites o ir de paseo. El Servicio tan solo hace una asistencia telefónica, por lo que el personal técnico responsable considera que es importante desarrollar un Programa de acompañamiento que satisfaga las necesidades que están planteando las personas mayores.

"Desarrollar un Servicio de Acompañamiento para acudir a citas médicas, trámites o para pasear. Muchas personas usuarias reclaman que se mande a alguien para que los acompañe a sus citas, a pasear, etc.". (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

4.8.2.2.3. Las propuestas de mejora para el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en San Cristóbal de La Laguna

- Ampliar la cobertura del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
- Incluir la custodia de llaves en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria cuando las personas viven solas y carecen de red familiar o vecinal.
- Contar con dispositivos tecnológicos más sofisticados para personas con demencias o problemas de deterioro cognitivo, como el geolocalizador.
- Añadir al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las cajas de voz para personas usuarias que no dispone de línea de teléfono.
- Desarrollar un Servicio de Acompañamiento para acudir a citas médicas, trámites o para pasear (esta propuesta también se contempla en el Servicio de Ayuda a Domicilio)
- Articular mecanismos de comunicación entre recursos y servicios que operan en el municipio de La Laguna.
- Continuar desarrollando en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria el modelo de atención centrada en la persona.
- Crear canales de información adaptada y de calidad sobre el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con la población mayor y con la sociedad en general.
- Innovar en otros formatos como, por ejemplo, una pulsera en vez de un collar, tal y como utilizan en otros lugares y/o programas.

4.8.3. Las residencias y otros recursos alojativos

Índice de contenidos

4.8.3.1. Las residencias en cifras en San Cristóbal de La Laguna

4.8.3.1.1. El índice de cobertura de las residencias

4.8.3.1.2. Programa Acógeme

4.8.3.1.3. Programa: ¿Compartimos?

4.8.3.2. ¿Qué se piensa de las residencias en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.3.2.1. Valoración de las residencias

4.8.3.2.2. Las ventajas de las residencias

4.8.3.2.3. Las dificultades de las residencias

4.8.3.3. Las propuestas de mejora de las residencias en San Cristóbal de La Laguna

Tal y como define el IMSERSO los centros residenciales “son establecimientos destinados al alojamiento temporal o permanente, con servicios y programas de intervención adecuados a las necesidades de las personas objeto de atención, dirigida a la consecución de una mejor calidad de vida y a la promoción de su autonomía personal.”¹⁰

Las residencias son recursos especialmente útiles para las personas que ya no pueden vivir en su propio hogar, a quienes proporciona cuidados y seguridad.

Pasar de un modelo de institucionalización de las personas mayores hacia unos recursos alojativos más inclusivos, en los que además de caminar hacia modelos de gestión residenciales centrados en la persona, se desarrollen otros programas de convivencia, pisos tutelados, etc., que incluyan a los diferentes perfiles de personas mayores, es también una apuesta por una ciudad amigable.

A continuación conoceremos los indicadores cuantitativos y las percepciones sobre las residencias, recogidas en los grupos focales, los cuestionarios y las entrevistas que realizaron persona mayores, personal técnico y familiares cuidadores.

4.8.3.1. Las residencias en cifras en San Cristóbal de La Laguna

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos disponibles sobre las residencias de ámbito municipal.

4.8.3.1.1. El índice de cobertura de los centros de atención residencial

La Organización Mundial de la Salud recomienda que la ratio de cobertura de las residencias de una población sea del 5 plazas por cada 100 personas mayores. Las ratios en Canarias son de las más bajas del Estado, no llegan a 3 plazas por cada 100 personas mayores.

La misma dinámica a la baja se observa en San Cristóbal de La Laguna. Si tomamos como referencia los datos facilitados por el Servicio Canario de

¹⁰

https://www.imserso.es/imserso_01/centros/centros_personas_mayores/centros_residenciales/index.htm

Salud, a penas se llega a 2 plazas por cada 100 personas mayores entre centros públicos y privados.

Tabla 1

Índice de cobertura de centros de atención residencial

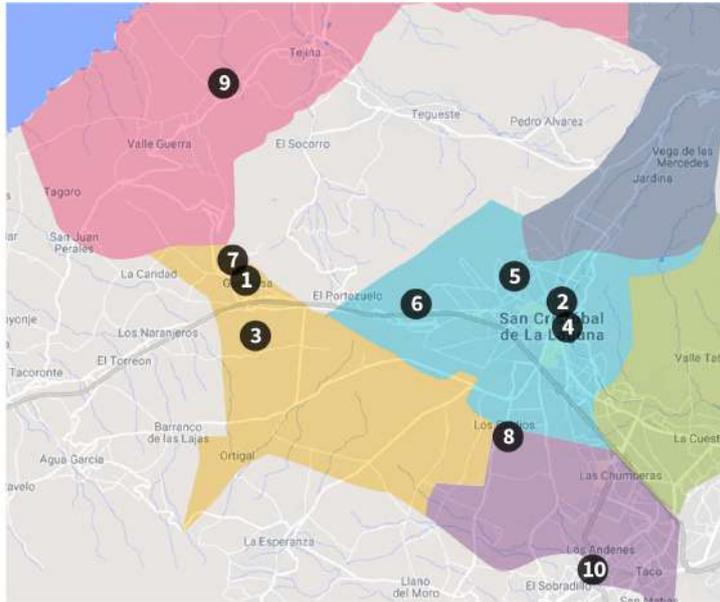
Ámbito territorial	Centros de Atención Residencial			Ratio	
	Públicos	Privados	Total Plazas	Total	Población >65
San Cristóbal de La Laguna	2	8	416	1,5%	27.161

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos cedidos por el Servicio de Atención Primaria del Servicio Canario de Salud

En el mapa que se añade a continuación se indican la distribución de las residencias por los distritos del municipio.

Mapa 1

Centros de atención residencial en La Laguna



DISTRITO 1 Centro	2. Hogar Stmo. Cristo de la Laguna. Hermanitas de los Ancianos Desamparados, 4. Hogar Virgen La Podorsa-Hijas de la caridad de San Vicente de Paúl, 5. Casa Acogida Hermanos de Belén (Orden Hermanos de Belén), 6. Centro de mayores Francisco Asís.
DISTRITO 3 Taco	8. El Jardín del Abuelo, 10. Residencia Hospital Nuestra Señora de Los Dolores
DISTRITO 4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	1. Suertes Largas, 3. Residencia de Mayores Virgen de la Divina Gracia, 7. Centro de Mayores Amanecer
DISTRITO 5 Comarca Nordeste	9. Residencia Amavir Tejina

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en la Red de Recursos de Dependencia. Gobierno de Canarias:

<https://www.gobiernodecanarias.org/derechossociales/dependencia/servicios/index.html>.

Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) y las páginas webs de los centros residenciales.

4.8.3.1.2. Programa Acógeme

El Programa Acógeme promueve la ayuda mutua para compartir vivienda con un doble objetivo. Por un lado, ofrecer una alternativa alojativa a personas que no posean recursos suficientes para hacer frente al alquiler de una vivienda de manera individual, y por otro, dar compañía, seguridad y ayuda con las tareas domésticas a las personas que viven solas.

4.8.3.1.3. Programa: ¿Compartimos?

El Programa: ¿Compartimos? Facilita la ayuda mutua para compartir vivienda cuyo objetivo es que las personas que no puedan afrontar el pago de una vivienda de manera individual, compartan los gastos derivados del alquiler, gastos de suministros básicos y/o fianza.

4.8.3.2. ¿Qué se piensa de los recursos residenciales en La Laguna?

4.8.3.2.1. Valoración de las residencias

En general, existe una percepción social negativa de las residencias. La mayoría de las personas mayores, aunque valoren su utilidad, manifiestan que prefieren continuar viviendo en su domicilio. Consideran que es un recurso para las personas con un alto grado de dependencia.

En el cuestionario, la mitad de las personas afirmaba que conoce los recursos residenciales, mientras que la otra mitad los desconoce. Este porcentaje considerable de quienes no conocen las residencias, apunta hacia la necesidad de propiciar canales de comunicación que mantengan informada a la sociedad, y especialmente a la población mayor, de los recursos y servicios que existen.

Ninguna de las personas que responden el cuestionario vive en una residencia de mayores, pero entre las y los que conocen el recurso, hay quienes hacen una valoración positiva. Destacan el buen trato que se da a las personas mayores, con un buen cuidado y atención. Además, consideran que es un recurso útil y necesario. En algunos casos, a pesar de reconocer su utilidad, manifiestan que no les gustaría acudir. Por otra parte, también existen las y los que realizan una valoración negativa del mismo, donde se considera que se otorga un trato inadecuado a las personas mayores. Se piensa que se aparta a las personas, se reduce la calidad de vida, que los recursos son insuficientes,

que no dan buena atención, o que directamente existen casos de malos tratos. También hay quien alude a las razones económicas, pues se considera un recurso caro, especialmente cuando es privado.

Tabla 2

Personas que conocen o acuden al servicio de residencias según sexo y grupos de edad

Mujeres		Acude o conoce el servicio de Residencias					
Acude o conoce	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila	
No, pero la conoce	10	16	8	2	36	62,1%	
Ni acude ni la conoce	9	9	4	0	22	37,9%	
Total	19	25	12	2	58	100,0%	

Hombres		Acude o conoce el servicio de Residencias					
Acude o conoce	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila	
No, pero la conoce	7	6	4	0	17	44,7%	
Ni acude ni la conoce	12	3	6	0	21	55,3%	
Total	19	9	10	0	38	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tabla 3

Valoración de las residencias según sexo y grupos de edad

Mujeres		Valoración del servicio de Residencia					
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila	
Muy mala	1	2	0	0	3	5,2%	
Mala	0	4	1	0	5	8,6%	
Regular	5	1	1	0	7	12,1%	
Buena	3	5	6	1	15	25,9%	
Muy buena	1	2	0	1	4	6,9%	
NS/NC	9	11	4	0	24	41,4%	
Total	19	25	12	2	58	100,0%	

Hombres		Valoración del servicio de Residencia				
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Muy mala	1	1	0	0	2	5,3%
Mala	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	1	3	0	0	4	10,5%
Buena	5	1	2	0	8	21,1%
Muy buena	0	1	2	0	3	7,9%
NS/NC	12	3	6	0	21	55,3%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.8.3.2.2 Las ventajas de las residencias

Solo un grupo de la zona centro destaca como ventaja el buen trato en la atención a las personas mayores en las residencias. En el resto de grupos se centran en las dificultades o propuestas de mejora. Esto y los indicadores cuantitativos que observamos en el apartado anterior, nos indica que es uno de los puntos débiles del municipio en cuanto a la amigabilidad con las personas mayores, porque no solo es insuficiente o cuenta con una imagen social negativa, sino que no existen recursos alojativos alternativos que satisfagan la demanda.

4.8.3.2.3. Las dificultades de las residencias

Existe un consenso entre los diferentes grupos focales sobre la escasez de recursos residenciales, tanto públicos como privados, que hay en el municipio y en la isla de Tenerife. Esto causa las largas listas de espera para adjudicar una plaza.

Otro problema que se menciona es que, en ocasiones, la escasez de residencias hace que las personas mayores sean derivadas a recursos que están a mucha distancia de su domicilio. Esto puede llegar a ser un hándicap tanto para las personas mayores que sufren el ser desplazadas de su lugar de arraigo, como para las y los familiares, ya que la distancia puede generar dificultades en el día a día para realizar visitas.

Tabla 4

Valoraciones respecto a la escasez de residencias realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ No hay suficientes residencias, centros de día, etc. ○ No hay residencias suficientes para personas mayores en La Laguna. Ni públicas, ni privadas. ○ Hay que esperar mucho para entrar en una residencia.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay mucha demanda de residencias públicas y hay pocas.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay pocas residencias. ○ Faltan residencias en el municipio de La Laguna. ○ Hay pocas residencias para personas mayores, hay muchas listas de espera. ○ Muchas dificultades para entrar en las residencias. Vemos que gente del norte y del sur entran. Los de la zona les cuesta muchísimo entrar o no lo hacen.
Mayores Distrito 4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Faltan residencias y centros de día públicos en La Laguna.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay personas que quieren ir a una residencia, pero no tiene porque faltan. ○ Hay largas listas de espera para acceder a un servicio o recurso. ○ Las plazas de los centros de día y residencias están llenos.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pocas residencias para personas mayores.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Plazas limitadas.
Familias	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay listas de espera muy grandes para las residencias públicas. ○ Hay escasez de residencias públicas.
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les dan plazas a las personas mayores en centros residenciales que están lejos del domicilio. Esto dificulta a las familias ir a visitarles.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Por otra parte, el personal técnico incide en la escasez de vacantes en las residencias que afecta especialmente cuando la persona lo necesita y está sola en domicilio.

“Tienes que hacer seguimiento para tú conseguir esa plaza porque son escasas. Si hubiera plazas para... si hubiera las plazas que se necesitan... pues no... no sería necesario dar la lata pero tienes que estar dando la lata continuamente y hacer seguimiento de esa persona porque, a lo mejor, mientras está sola en la casa, con una horita de servicio de ayuda a domicilio que le da el ayuntamiento. Entonces, hay muchísimos casos en los que hay a uno o dos, hay muchísimos casos... de personas que están solas, de personas mayores claro”. (Personal técnico del Ayuntamiento)

Precios

El Decreto 236/1998, de 18 de diciembre, regula las condiciones de acceso y los criterios de pago del servicio en centros de alojamiento y estancia para personas mayores, públicos y privados, con participación de la Comunidad Autónoma en su financiación. En sus artículos 18 y 19, establece que los centros residenciales y de estancias diurnas deben satisfacer el precio público. Se contemplan exenciones al pago para quien no pueda hacer frente al mismo, debiendo abonar el 75% de los ingresos líquidos mensuales. También se contempla que en caso de que la persona usuaria no pudiera afrontar ningún abono, sea eximida del pago.

En algunos grupos focales con personas mayores y familiares se considera que los recursos residenciales no son asequibles. Sus precios elevados, especialmente los de las residencias privadas, hacen que solo las personas con más capacidad económica puedan acceder a ellos.

Tabla 5

Valoraciones sobre los precios de las residencias realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1	<ul style="list-style-type: none">o Las personas con más dinero tienen más posibilidades de entrar en una residencia.
Centro	<ul style="list-style-type: none">o Algunas personas que necesitan una residencia y la piden, no se les da gratis.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none">o Ninguna residencia es asequible, son muy caras.
Familias	<ul style="list-style-type: none">o Las residencias privadas son muy caras.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Condiciones de las residencias

Solo algunos grupos destacan el estado de las infraestructuras residenciales, aludiendo a que están en mal estado.

Personal

La escasez de personal de atención en las residencias también es otra de las dificultades que se plantean en algunos de los grupos que participan en el diagnóstico, aludiendo a que la ratio de personas por auxiliar no es suficiente para atender a las personas usuarias, por lo que pasan mucho tiempo solas o las y los trabajadores se ven saturados.

Tabla 6

Valoraciones sobre el personal realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay residencias que no tienen las condiciones: se deja a las personas mayores solas.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay escasez de personal en las residencias.
<p>Familias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de personal en las residencias.
<p>Auxiliares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta personal en residencias.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

4.8.3.3. Las propuestas de mejora para las residencias de San Cristóbal de La Laguna

- Propiciar canales de comunicación que mantengan informada a la sociedad, y especialmente, a la población mayor de los recursos y servicios que existen.
- Diseñar recursos residenciales públicos, descentralizados en los barrios del municipio para que las personas puedan continuar lo más cerca posible de su entorno y familia.
- Aprovechar las infraestructuras abandonadas que hay en el municipio para la construcción de residencias.
- Controlar y hacer un seguimiento de la atención que se ofrece a las personas mayores en los recursos residenciales por parte de la institución pertinente.
- Potenciar el buen trato en la atención que se realiza en los recursos residenciales.
- Impulsar la participación de las personas mayores en la gestión y toma de decisiones de los recursos residenciales.

- Mejorar los recursos que garantizan el respiro familiar.
- Aumentar el personal en los recursos residenciales.
- Desarrollar en los recursos residenciales el modelo de atención centrada en la persona.
- Diseñar estrategias para mejorar la imagen social de los recursos residenciales.
- Fomentar programas que potencien proyectos de vida compartidos.
- Promover programas de viviendas intergeneracionales.
- Generar alternativas convivenciales para las personas mayores.
- Facilitar terrenos para iniciativas como el *Cohousing*.
- Realizar inversiones públicas para fomentar las viviendas alternativas para personas mayores.

4.8.4. Los centros de día y de estancia diurna

Índice de contenidos

4.8.4.1. Los centros de día en cifras en San Cristóbal de La Laguna

4.8.4.1.1. El índice de cobertura de los centros de día públicos y privados en la isla de Tenerife

4.8.4.1.2. El Centro de Día Acaymo

4.8.4.2. ¿Qué se piensa de los centros de día en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.4.2.1. Ventajas de los centros de día

4.8.4.2.2. Dificultades de los centros de día

4.8.4.3. Propuestas de mejora para los centros de día en San Cristóbal de La Laguna

El centro de día es un recurso que, por un lado, promueve la inserción social de las personas mayores a través del fomento de la participación personal y colectiva, y por otro, realiza servicios eventuales de atención personal, favoreciendo la permanencia en sus domicilios a las personas mayores en situación de dependencia.

Además, tal y como establece el Reglamento de régimen interno de los centros de día, estos cuentan con una Unidad de Estancia Diurna que ofrece atención integral durante el día a las personas mayores que padecen carencias, tanto en su situación psicofísica como en la social, con el fin de mejorar o mantener su autonomía personal.

En este apartado conoceremos los datos relativos a los centros de día en La Laguna y la percepción que personas mayores, personal técnico y familiares realizaron en los grupos focales, cuestionario y entrevistas.

4.8.4.1. Los centros de día en cifras en San Cristóbal de La Laguna

En este apartado se incluyen los indicadores cuantitativos disponibles sobre los centros de día en el ámbito municipal.

4.8.4.1.1. El índice de cobertura de los centros de día públicos y privados en la isla de Tenerife

Es importante tener en cuenta el índice de cobertura de los centros de día a nivel insular porque es un recurso que gestiona el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS). Por tanto, las personas usuarias pueden residir en un municipio distinto en el que está ubicado el centro.

El índice de cobertura de los centros de día en la isla de Tenerife es muy bajo, no pasa del 0,5% de la población de 65 años en adelante, donde 0,3% equivale a centros públicos y 0,2% a centros privados.

Tabla 1

Índice de cobertura de los centros de día públicos y privados

Ámbito territorial	Centros de Día (Plazas)			Ratio			Población >65
	Públicos	Privados	Total	Públicos	Privados	Total	
Tenerife	399	259	658	0,3%	0,2%	0,5%	144.452

Fuente: Red de recursos de dependencia. Gobierno de Canarias.

<https://www.gobiernodecanarias.org/derechossociales/dependencia/servicios/index.html>.

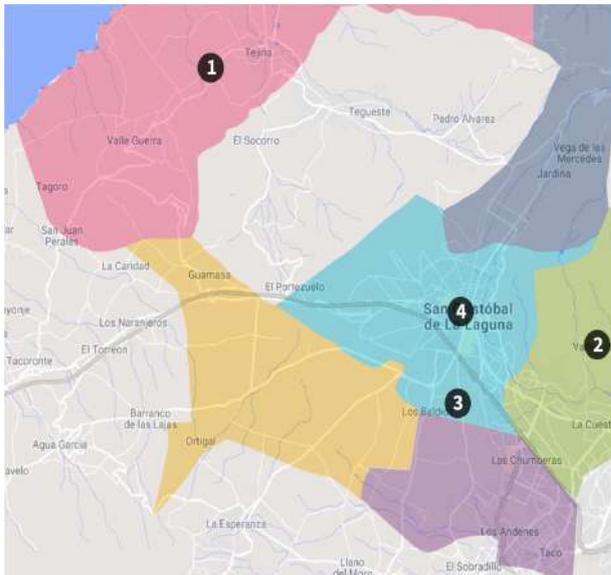
4.8.4.1.2. Los centros de día en San Cristóbal de La Laguna

San Cristóbal de La Laguna tiene ubicados en su ámbito territorial 4 centros de día, de los cuales 2 son de titularidad pública y 2 de titularidad privada. Los de gestión pública suman 50 plazas y los de gestión privada 100 plazas. Este total 150 plazas supone un índice de cobertura del 0,6%.

Están ubicados en Tejina, Casco de La Laguna, Los Baldíos y Valle Tabares.

Mapa 1

Centros de día en La Laguna



- 1 Centro de Día
20 plazas públicas / 10 plazas privadas
Centro Sociosanitario de Tejina
- 2 Centro de Día
10 plazas / Privado
Centro de Día Terapéutico Josefa Molina
- 3 Centro de Día
80 plazas / Privado
Acamán
- 4 Centro de Día
30 plazas / Pública
Centro de Día Municipal Acaymo

DISTRITO 1 Centro	3. Acamán 4. Centro de Día Municipal Acaymo
DISTRITO 2 La Cuesta	2. Centro de Día Terapéutico Josefa Molina
DISTRITO 5 Comarca Nordeste	1. Centro Sociosanitario de Tejina

Fuente: Elaboración propia a partir de la Red de recursos de dependencia. Gobierno de Canarias: <https://www.gobiernodecanarias.org/derechossociales/dependencia/servicios/index.html>

El Centro de Día Acaymo

El Centro de Día Acaymo, ubicado en el Polígono Padre Anchieta (en el Casco), es el único centro de día con titularidad municipal que hay en San Cristóbal de La Laguna y en la isla de Tenerife. Se rige según lo establecido en el Reglamento de régimen interno de centros de día de mayores del municipio, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento en mayo de 2007.

La gestión del recurso está concedida a la empresa Servicios Sociales CLECE S.A., que en la actualidad está implantando el modelo de gestión de atención centrada en la persona.

Los objetivos principales del recurso son:

- "Prevenir el aislamiento de la población de la tercera edad.
- Servir de espacio de encuentro y convivencia para los mayores.
- Facilitar la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social, sirviendo de apoyo para la prestación de servicios sociales y asistenciales.
- Mantener y mejorar los niveles de autonomía personal y social a través de intervenciones preventivas socioeducativas.
- Facilitar la permanencia de los/as usuarios/as en el contexto sociofamiliar, evitando su institucionalización.
- Favorecer la adquisición de habilidades para el disfrute del ocio y proporcionar oportunidades para ejercitarlas, así como promover actitudes de curiosidad o disfrute personal.
- Enseñar o recuperar hábitos sociales que ayuden a la persona a desenvolverse en su entorno cotidiano¹¹."

Las condiciones para el acceso al Centro de Día Acaymo

Tal y como se establece en el Reglamento municipal para los centros de día:

"Podrán ser usuarios de los Centros de Día las personas mayores de 65 años, y excepcionalmente menores de 65 años con carencias que estén empadronados en el municipio de La Laguna, que no padezcan enfermedad infecto - contagiosa y aquellos que vayan a acceder a la Unidad de Estancia Diurna que se encuentren en la fase I de Alzheimer o demencia leve.

Se les adjudicará plaza en la Unidad de Estancia Diurna a aquellos usuarios que por su orden de prelación superen los criterios establecidos. No serán usuarios de los Centros de día, atendiendo al informe médico y/o al informe de dependencia requerido al efecto:

- - Aquellos mayores con un alto nivel de discapacidad que les impida la movilidad fuera de su hogar.
- - Personas que padezcan trastornos conductuales que pudieran dificultar gravemente la convivencia u originar algún tipo de riesgo para el resto de personas usuarias agresividad, gritos, delirios, tendencia

¹¹ Servicios Sociales CLECE: "Memoria centro de día Acaymo, 2018."

a escaparse, etc.

- - Personas que padezcan alguna enfermedad infecto - contagiosa.
- - Personas que sufran otros trastornos mentales que supongan alteraciones graves de la conducta."¹²
-

Las plazas y el índice de cobertura del Centro de Día Acaymo

En el Centro de Día Acaymo existen dos recursos, por un lado, la Unidad de Estancia Diurna, con 30 plazas y un 0,1 % de cobertura, y el recurso propio del Centro de Día, que cuenta con 121 personas usuarias, lo que equivale a un 0,5 % de la población mayor del municipio.

Tabla 2

Índice de cobertura Centro de Día Acaymo

Ámbito territorial	Centros de Día (Plazas)			Ratio			Población >65
	Estancia Diurna	Usuarías/os Centro de Día	Total	Estancia Diurna	Usuarías/os Centro de Día	Total	
San Cristóbal de La Laguna	30	121	151	0,1%	0,2%	0,5%	25.844

Fuente: Elaboración propia a partir de Servicios Sociales CLECE: "Memoria Centro de Día Acaymo, 2018" e ISTAC.

El perfil de usuarias de la Unidad de Estancia Diurna y el Centro de día

Unidad de Estancia Diurna

El perfil de personas usuarias de la Unidad de Estancia Diurna es principalmente mujeres entre los 80 y 90 años, en situación de viudedad, sin estudios o con estudios básicos.

¹² Reglamento de régimen interno de centros de día de mayores del municipio de La Laguna. Página 8.

Tabla 3

Edad media y sexo de las personas usuarias de la Unidad de Estancia Diurna

Intervalos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 65 años	0	0	0
De 65 a 69 años	0	0	0
De 70 a 74 años	2	0	2
De 75 a 79 años	1	0	1
De 80 a 84 años	10	1	11
De 85 a 89 años	13	4	17
De 90 a 94 años	3	2	5
De 95 a 100 años	0	0	0
Más de 100 años	0	0	0
Total	29	7	36

Fuente: Memoria Centro de Día para mayores Acaymo, 2018.

Personas usuarias Centro de Día

El perfil de las personas usuarias del Centro de Día está compuesto fundamentalmente por mujeres entre la franja de edad entre los 70 y los 89 años, y procedentes de la zona casco, que es donde está ubicado el recurso.

Tabla 4

Número de personas usuarias del Centro de Día Acaymo según intervalos de edad

Intervalos de edad	Frecuencia
Menos de 65 años	3
De 65 a 69 años	2
De 70 a 74 años	23
De 75 a 79 años	33
De 80 a 84 años	32
De 85 a 89 años	16
De 90 a 94 años	8
De 95 a 100 años	4
Más de 100 años	0
Total	121

Fuente: Memoria Centro de Día para mayores Acaymo, 2018.

Tabla 5

Número de personas usuarias del Centro de Día Acaymo según sexo

Sexo	Frecuencia
Mujeres	98
Hombres	23
Total	121

Fuente: Memoria Centro de Día para mayores Acaymo, 2018.

El personal del Centro de Día

El equipo de profesionales del centro está formado por un equipo multidisciplinar, compuesto por:

- 1 Psicóloga
- 1 Fisioterapeuta
- 1 Técnico en Animación Sociocultural
- 1 Recepcionista
- 1 Operaria de limpieza
- 5 Gerocultores/as
- 1 Coordinadora

4.8.4.2. ¿Qué se piensa de los centros de día en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.4.2.1. Ventajas de los centros de día

Sobre el recurso del centro de día, en general, existe una percepción positiva entre quienes responden al cuestionario, aunque hay un alto porcentaje de respuestas que indican no conocer este recurso. El déficit de información entre la población mayor sobre este tipo de recursos es una cuestión sobre la que hay que articular estrategias que permitan a las y los habitantes ser conocedoras de todas las opciones disponibles en el municipio.

Las personas que sí conocen el centro de día, y que lo valoran positivamente, piensan que es un recurso de ayuda para las personas mayores que viven o pasan mucho tiempo solas, supone un respiro o desahogo para las y los familiares que son cuidadores permanentes, permite a las personas mayores sociabilizar y convivir entre ellas, fomenta la formación y el aprendizaje de temas nuevos, estimula la memoria y sirve para entretener, a través de actividades, o simplemente para pasar un rato.

Tabla 6

Valoración del Centro de Día según sexo y grupos de edad

Mujeres	Valoración del servicio de Centro de Día					
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Mal	1	1	0	0	2	3,4%
Regular	0	1	1	0	2	3,4%
Bien	7	10	4	1	22	37,9%
Muy bien	3	4	1	1	9	15,5%
NS/NC	8	9	6	0	23	39,7%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres	Valoración del servicio de Centro de Día					
Valoración	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Mal	0	0	2	0	2	5,3%
Regular	1	1	0	0	2	5,3%
Bien	7	5	3	0	15	39,5%
Muy bien	2	1	1	0	4	10,5%
NS/NC	9	2	4	0	15	39,5%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

Tabla 7

Personas que acuden o conocen el servicio de Centro de Día según sexo y grupos de edad

Mujeres		Acude o conoce el servicio de Centro de Día				
Se pregunta	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	0	1	0	0	1	1,7%
No	8	11	6	1	26	44,8%
Ni acude ni los conoce	11	13	6	1	31	53,4%
Total	19	25	12	2	58	100,0%
Hombres		Acude o conoce el servicio de Centro de Día				
Se pregunta	Entre 60 y 69	Entre 70 y 79	Entre 80 y 89	90 o más	Total	% Fila
Si	1	0	1	0	2	5,3%
No	5	4	3	0	12	31,6%
Ni acude ni los conoce	13	5	6	0	24	63,2%
Total	19	9	10	0	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir cuestionario a pie de calle y a domicilio. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

En los grupos focales, también se menciona como un recurso muy bien valorado. Se destaca que es un espacio que, por un lado, permite el respiro familiar, y por el otro, facilita que las personas mayores se relacionen entre sí.

Tabla 8

Valoraciones de los centros de día realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1</p> <p>Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Por lo que conocemos la gente está contenta con el centro de día.
<p>Mayores Distrito 3</p> <p>Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nos gusta que existan centros de día.
<p>Mayores Distrito 5</p> <p>Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia de centros de día es algo muy bueno porque las personas mayores se relacionan y hablan con gente que conocen. ○ Los Centros de Día dan respiro familiar.
<p>UTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia del Centro de Día Acaymo.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico del Centro de Día, coincide con las respuestas obtenidas en los cuestionarios y en los grupos focales a la hora de enunciar las ventajas del recurso. Opinan que evita la soledad, permite el respiro familiar, fomenta la sociabilización de las personas mayores, potencia que las personas mayores sean una parte activa de la sociedad, facilita la formación y el aprendizaje y consigue mejoras físicas y psicológicas de las y los usuarios. Además, se destaca positivamente que el Centro está incorporando un modelo de atención centrado en la persona.

“Es un recurso que ayuda a sobrellevar, desde el miedo a la soledad, como la propia soledad no deseada de las personas mayores”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“El Centro de Día es un recurso que permite el respiro familiar”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)
 “Permite la sociabilización de las personas mayores. En el centro de día se hacen actividades como gimnasia, teatro, excursiones, murga, etc.”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Cuenta con un equipo de profesionales: sicóloga, trabajadora social, fisioterapeuta, animador sociocultural etc., que estimulan a las personas mayores, haciendo que mejoren física y psicológicamente”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Se trabaja para que las personas mayores se sientan parte activa de la sociedad, se dan charlas con información sobre los cambios sociales, introduciéndoles temáticas LGTBI, nuevas formas de relaciones afectivas, etc.”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“El Centro de Día está empezando a trabajar en el modelo de Atención Centrada en la Persona. Las personas mayores participan y opinan sobre las actividades que se realizan en el Centro”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

4.8.4.2.2. Las dificultades de lo centros de día

Escasez de centros de día

En los grupos focales, la dificultad más destacada, al solo existir un recurso público de estas características en el municipio, se focaliza en su escasez, que genera varias cuestiones. En primer lugar, largas listas de espera para la obtención de una plaza en la Unidad de Estancia Diurna, cuestión que lleva a muchas personas a plantearse la opción de centros privados cuyos precios no son accesibles para la mayoría. En segundo lugar, está la dificultad en el acceso para las personas usuarias del Centro de Día, pues el hecho de que esté ubicado en el casco del municipio, dificulta la movilidad a las personas que viven en otras zonas del municipio.

Tabla 9

Valoraciones relativas a la escasez de centros de día realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Solo hay un centro de día público en La Laguna.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ En el barrio de El Cardonal no hay centro de día. ○ Hace falta un centro de día en los barrios de San Bartolomé de Geneto y en San Miguel de Geneto. ○ Falta de centros de día en el barrio. ○ Faltan centros de día para personas mayores. ○ No hay centros de día suficientes y cuesta entrar. ○ Los centros de día y las residencias son caros.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hacen falta centros de día.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Única ubicación.
Familias	<ul style="list-style-type: none"> ○ Listas de espera muy largas para centros de día y escasez de centros públicos.
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay mucho tiempo de espera para acceder a un centro de día o residencias.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

También el personal técnico menciona en las entrevistas la escasez de plazas en los centros de día que hay en el municipio.

“(…)que faltan plazas para el Centro de Día que es un recurso buenísimo, para prevenir, para mantener la estimulación de los mayores y no hay suficientes plazas para todos”. (Personal técnico de centro de salud)

Transporte para acudir al centro de día

En el capítulo de Transporte se menciona la necesidad de garantizar una red adecuada de comunicación, facilitando las rutas en las zonas donde existen recursos y servicios para personas mayores. Relacionado con el centro de día,

se señala la dificultad en el desplazamiento para las personas mayores que son usuarias o potenciales usuarias, y que viven lejos o que tienen barreras arquitectónicas para salir o entrar de sus domicilios.

El Centro de Día Acaymo está ubicado en el casco del municipio, concretamente en el Polígono del Padre Anchieta. Para el desplazamiento de las personas mayores usuarias del a Unidad de Estancia Diurna, cuenta con un servicio de transporte, pero no para las usuarias del Centro. El personal técnico coincide en que esta es una limitación en cuanto al acceso al centro.

“Una barrera que se encuentran las y los usuarios del centro de día es el poder venir hasta el centro. Solo tienen transporte las personas que acuden a la Estancia Diurna, el resto no. Algunas personas viven lejos y no tienen la guagua cerca”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Requisitos de acceso al Centro de Día

Tal y como se refleja al inicio de este capítulo, el Centro de Día Acaymo no admite a personas con deterioro cognitivo grave. Esta situación fue mencionada por el grupo de focal de familias cuidadoras, que indican que una vez las personas mayores pasan a un nivel más elevado de dependencia, los centros de día públicos no les permiten el acceso y se encuentran con mucha dificultad para encontrar otros recursos.

Por otra parte, el personal técnico del Centro de Día, menciona que en algunas ocasiones se deriva a personas con problemas de salud mental, especialmente depresión, porque no existen recursos específicos suficientes para ellas. Esto genera dificultades, primero porque el Centro no está adaptado para atender estos casos, y segundo, porque causa problemas de convivencia entre las personas usuarias.

“A veces derivan a personas con depresión que afecta a la convivencia porque este no es un centro adecuados para esos perfiles”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Personal

Con respecto al personal, se menciona, por un lado, la necesidad de aumentar el número, y por el otro, la importancia de garantizar la formación continua sobre técnicas de buen trato y cuidado de personas mayores.

Tabla 10

Valoraciones sobre el personal de los centros de día realizadas en los grupos focales

Mayores	<ul style="list-style-type: none">○ Que haya mejor limpieza, comida, etc. en los centros de mayores.○ Que el personal que trabaja en centros/residencias, se recicle y se forme sobre nuevas técnicas de trato/cuidado a personas mayores.
Distrito 5	
Comarca Nordeste	
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none">○ Falta personal en el Centro de Día.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico añade que muchas personas mayores se quejan de la calidad de la comida. No se están cumpliendo los criterios de calidad y tampoco se están teniendo en cuenta los menús para personas con necesidades especiales en sus dietas.

“Las personas mayores se quejan de la calidad de la comida en el catering del centro de día. Además, no se respeta el menú para diabéticos”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

Imagen social de los centros de día

Socialmente existe una confusión sobre los servicios o funciones que ofertan los distintos recursos específicos para las personas mayores. A veces cuesta distinguir entre una residencia, un centro de día o una asociación de mayores.

“Algunos familiares, sobre todo cuando llegan, tienen desconfianza, sienten que están perjudicando a madres o padres”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“muchas veces otras personas mayores sienten que no quieren entrar porque piensan que en el centro de día solamente hay personas mayores que están muy mal”. (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

“Existe una confusión sobre los servicios y recursos que existen. A veces la gente piensa que un centro de día es una asociación. Que se viene a

echar la partida de dominó". (Personal técnico externo de recursos y servicios para mayores del Ayuntamiento)

4.8.4.2.2. Las propuestas de mejora para los centros de día en San Cristóbal de La laguna

A continuación se agrupan las propuestas que se obtienen en los distintos grupos focales, cuestionarios y entrevistas, realizados con personas mayores, personal técnico y familiares.

- Crear nuevos centros de días, más pequeños y descentralizados en los barrios del municipio para facilitar la vida de las personas mayores y sus familiares, y generar una mayor conexión con el entorno.
- Fomentar los centros de envejecimiento activo por distritos y públicos.
- Fomentar centros o espacios intergeneracionales.
- Aumentar las plazas de la Unidad de Estancia Diurna del Centro de Día.
- Aumentar el personal de atención del Centro de Día.
- Dotar de formación actualizada al personal de atención de los centros de día.
- Promover el transporte para las y los usuarios del centro de día que no acuden a la Unidad de Estancia Diurna.
- Contar con la participación de las personas mayores en la gestión del Centro, pasar de un centro al que simplemente se acude, a ser personas activas de la vida diaria del recurso.
- Seguir innovando con los recursos tecnológicos para trabajar con personas que tienen deterioro cognitivo.
- Mejorar el servicio de catering del Centro de Día, respetando los menús para las personas con necesidades especiales en su dieta.
- Diseñar estrategias para cambiar el concepto negativo que existe en la sociedad sobre los recursos y servicios para las personas mayores: difundiendo información entre las personas mayores y en los colegios e institutos, y dando la oportunidad a las personas mayores para que cuenten sus experiencias en los recursos y servicios.

- Realizar tareas de coordinación e intercambio de información entre los distintos recursos y servicios para personas mayores que hay en el municipio.
- Diseñar un recurso específico para las personas con depresión o con problemas de salud mental y que no sean derivadas a los centros de día.

4.8.5. La atención sanitaria y la salud

Índice de contenidos

4.8.5.1. La atención sanitaria en cifras en San Cristóbal de La Laguna

4.8.5.2. ¿Qué se piensa de la atención sanitaria en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.5.2.1. Las ventajas de la atención sanitaria

4.8.5.2.2. Las dificultades de la atención sanitaria

4.8.5.3. Propuestas de mejora de la atención sanitaria en La Laguna

Una atención sanitaria de calidad y accesible es fundamental para que una ciudad pueda considerarse amigable con las personas mayores.

En este capítulo conoceremos la percepción de las personas mayores, personal técnico y familia sobre la atención sanitaria y social que se da en el municipio, tanto en los centros de salud, como en los centros hospitalarios, que han sido mencionadas en los grupos focales, cuestionarios y entrevistas.

4.8.5.1. La atención sanitaria en cifras en San Cristóbal de La Laguna

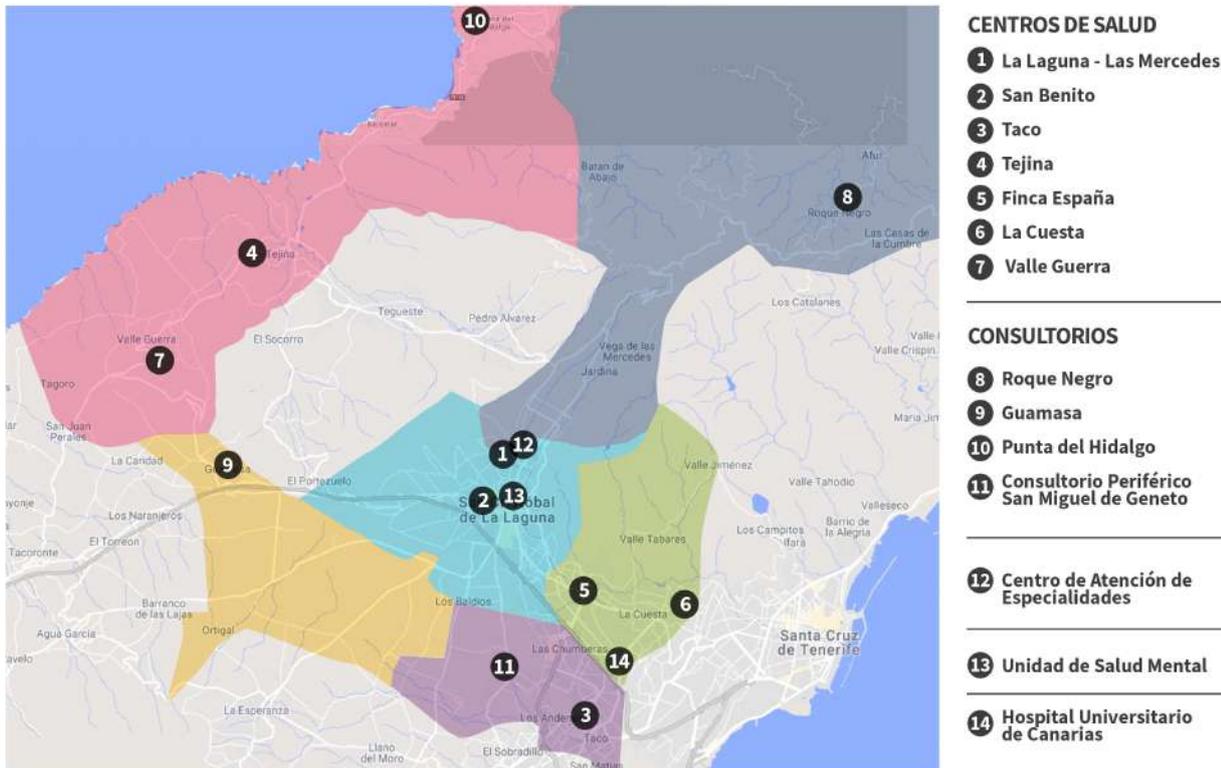
En este apartado se incluyen una selección de indicadores cuantitativos sobre la atención sanitaria y la salud que están disponibles para el ámbito municipal.

4.8.5.1.1. Los servicios asistenciales sanitarios en San Cristóbal de La Laguna

En referencia a los servicios de segundo y tercer nivel asistencial, el municipio cuenta con 7 centros de salud (La laguna-Las Mercedes, La laguna-Geneto, San Benito, Taco, Tejina, Finca España y La Cuesta) 4 consultorios (Roque Negro, Guamasa, Punta del Hidalgo y Consultorio Periférico San Miguel de Genero), un centro de atención de especialidades y una unidad de salud mental, todos ellos dependientes del Servicio Canario de Salud. Además, en el municipio se encuentra el Hospital Universitario de Canarias.

Mapa 1

Servicios asistenciales sanitarios en San Cristóbal de La Laguna



	CENTROS DE SALUD	CONSULTORIOS	OTROS
DISTRITO 1 Centro	1.La Laguna - Las Mercedes 2.San Benito		12.Centro de Atención de Especialidades 13.Unidad de Salud Mental
DISTRITO 2 La Cuesta	5.Finca España 6.La Cuesta		14.Hospital Universitario de Canarias
DISTRITO 3 Taco	3.Taco	11.Consultorio Periférico San Miguel de Geneto	
DISTRITO 4 Guamasa-El Ortigal-Los Rodeos		9.Guamasa	
DISTRITO 5 Comarca Nordeste	4. Tejina 7.Valle Guerra	10.Punta Hidalgo	
DISTRITO 6 Anaga		8. Roque Negro	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Canario de Salud.

4.8.5.1.2. Prevalencia de demencias en San Cristóbal de La Laguna

Las estimaciones de población con Alzheimer realizadas por la asociación AFATE, calculan que hay un total de 43.558 personas con esta enfermedad en toda Canarias para 2018. De ellas, 20.351 son mayores de 85 años, es decir, el 46,7%.

Para el caso de San Cristóbal de La Laguna, serían un total de 3.306 personas. Prácticamente igual que respecto a la media de Canarias, el 48% de esta población tiene más de 85 años.

La ciudad de San Cristóbal de La Laguna representaría el 17% del total de personas que tiene.

4.8.5.2. ¿Qué se piensa de la atención sanitaria en San Cristóbal de La Laguna?

4.8.5.2.1. Las ventajas de la atención sanitaria

La atención sanitaria que se ofrece en los centros de salud por parte de las y los profesionales es, por lo general, muy bien valorada por las personas mayores. Hay un alto grado de satisfacción con respecto al trato de las y los médicos. Además, también se destaca la efectividad con respecto a las citas médicas, que son rápidas y se pueden solicitar por teléfono.

Tabla 1

Valoraciones positivas de la atención sanitaria realizada en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none"> ○ La atención primaria en los centros de salud funciona bien, en general. ○ Hay buen trato con los médicos de cabecera. ○ Los médicos del centro de salud son muy atentos y buenos.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las citas con el médico de cabecera son rápidas. ○ La posibilidad de solicitar citas por teléfono y recogerlas en el mostrador del centro de salud. ○ El buen atendimento del médico de cabecera del centro de Salud de Finca España.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none"> ○ La atención del Hospital de Los Dolores es muy buena. ○ El centro de salud en Taco da buen servicio. ○ Hay un nuevo servicio de urgencias. ○ Las citas médicas en el centro de salud son rápidas.
Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay buenos profesionales de la salud.
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> ○ La atención que nos da el médico en el centro de salud es la adecuada. ○ Estamos contentos con el centro de salud, con la atención recibida. ○ Percibimos que en el centro de salud recibimos igualdad en el trato entre jóvenes y personas mayores.
Mayores Distrito 6 Anaga	<ul style="list-style-type: none"> ○ En el centro de salud nos sentimos muy bien atendidas.
UTS	<ul style="list-style-type: none"> ○ La atención médica gratuita.
Familiares	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia de AFATE.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El personal técnico comenta que la existencia de las trabajadoras sociales en los centros de salud tiene como ventaja la posibilidad de hacer una valoración y seguimiento a las personas mayores que inician procesos de dependencia. Además, menciona que es un recurso conocido y que los medios para llegar hasta la consulta son accesibles.

“Lo que atiendo básicamente son los problemas sociales que están vinculados al proceso de enfermedad o a los procesos de dependencia básicamente. (...) con personas mayores aquí lo más que se trata son personas que inician procesos de deterioro, con aumento

de deterioro físico y por supuesto cognitivo también, que digamos que genera una serie de cuidados”. (Personal técnico de centro de salud)

“se hace es una atención con una valoración integral y en base a la situación que presenta, socioeconómica, del entorno, de la red social de apoyo que tiene, se valoran fundamentalmente esos aspectos y en base a eso se hace un plan de intervención. En el plan de intervención incluye gestiones, pero no solo eso, a veces trabajos, lo que tiene que ver con los acuerdos familiares para los cuidados, a veces el apoyo a las familias, apoyo informativo, apoyo material. También trabajo con la enfermería. Si hace falta en el hogar, también orientar en ese sentido, porque a veces están desorientados en cuanto a lo que necesitan”. (Personal técnico de centro de salud)

“Los canales de información, está muy extendido, ya se conoce que hay un trabajador social en salud, nosotros recibimos las demandas a través de medicina o enfermería que deriva a nosotros”. (Personal técnico de centro de salud)

“Los medios que existen para acceder a nuestra consulta son accesibles.”. (Personal técnico de centro de salud)

4.8.5.2.2. Las dificultades de la atención sanitaria

Los centros de salud

Las dificultades que se mencionan en los grupos focales relacionadas con los centros de salud, hacen alusión a la necesidad de un centro en Bajamar y la posibilidad de aumentar las pruebas que se pueden hacer en el Centro de Salud de El Cristo, para no tener que acudir al Hospital Universitario de Canarias.

Las listas de espera

Una de las dificultades identificadas por todos los grupos focales de personas mayores, son las elevadas listas de espera en las especialidades médicas. Desde que se solicita la cita hasta que les atiende, pueden pasar al menos dos años, con el consecuente agravamiento del estado de salud. Además, también se menciona el colapso de Urgencias, y el largo tiempo de espera hasta que una persona es atendida en la consulta médica del HUC y/o La Candelaria.

Tabla 2

Valoraciones sobre las listas de espera en la atención sanitaria realizadas en los grupos focales

<p>Mayores Distrito 1 Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ He tenido que acudir a la sanidad privada por las listas de espera. ○ Las consultas para los especialistas tardan mucho.
<p>Mayores Distrito 2 La Cuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las citas con los especialistas tardan más de un año.
<p>Mayores Distrito 3 Taco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay un retraso en las citas para los especialistas en los hospitales. ○ Tardan mucho tiempo para que los especialistas nos atiendan. Desde que solicitamos las citas hasta que somos atendidos por el especialista con el consecuente agravamiento de las dolencias. Hablamos de una espera de más de dos años. ○ Hay listas de espera en el HUC y La Candelaria. ○ Tardan mucho para una cita con el especialista. ○ Hay un colapso en las urgencias de los hospitales. ○ No hay suficientes ATS a domicilio. ○ En la residencia o en el hospital en urgencias, tardan mucho en atenderte.
<p>Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hay listas de espera para las especialidades.
<p>Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ El tiempo de espera para tener una cita en las especialidades es muy grande. ○ Las citas para especialidades tardan mucho y cuando llegan ya no las necesitas. ○ A veces pasamos mucho tiempo de espera en la consulta.
<p>Mayores Distrito 6 Anaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las listas de espera para el especialista y las operaciones son muy largas, esperamos más de un año.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

El trato en la atención sanitaria

Casi todos los grupos destacan el buen trato que reciben por parte de las y los profesionales en los centros de salud. No obstante, también se mencionan situaciones de edadismo vinculadas al ámbito sanitario. Existen pruebas médicas que ya no se realizan a partir de una edad determinada, como por ejemplo, las mamografías. También se cita la carencia de servicios especializados, como asistencia psicológica para personas mayores. Además, se señala que tienen poco tiempo en consulta para explicar su situación a las y los médicos, a veces tienen que pedir diferentes citas para recibir una buena atención. Y, por último, resaltan algunas situaciones de discriminación por edad en la atención sanitaria. Sienten que cuando se tienen más de ochenta años ya no se les atiende como antes, se les dice que son cosas de la edad, se les trata como a un niño pequeño, o que hay médicos que no miran a la cara.

Tabla 3

Valoraciones del trato en la atención sanitaria realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 1 Centro	<ul style="list-style-type: none">○ La atención posterior a las intervenciones quirúrgicas necesita mejorar.○ No hay asistencia psicológica para personas mayores.
Mayores Distrito 2 La Cuesta	<ul style="list-style-type: none">○ Cuando tienes más de ochenta años y vas al médico ya no te hacen el mismo caso que antes.○ Hay médicos que no te miran a la cara.
Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none">○ Cuando vamos al médico nos dicen: "eso son cosas de la edad."○ A veces, en los médicos nos tratan como a niños pequeños.○ Poco tiempo de consulta médica. No nos da tiempo de explicar nuestras dolencias y nos vemos obligados a pedir cita tras cita para ir comentando una a una nuestras enfermedades.○ Hay ocasiones en las que los médicos tiene un trato regular con las personas.
Mayores Distrito 4 Guamasa- El Ortigal- Los Rodeos	<ul style="list-style-type: none">○ A veces, la calidad en la atención de los y las médicas no es la adecuada.○ A las mayores nos quitan las mamografías por la seguridad social.○ Hay discriminación hacia las personas mayores.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La medicación

Se señalan dificultades vinculadas a la medicación, tanto por su elevado coste en los casos en los que el seguro no los cubre, como por la confusión que se genera entre algunas personas mayores que no controlan su medicación.

Tabla 4

Valoraciones sobre la medicación realizadas en los grupos focales

Mayores Distrito 3 Taco	<ul style="list-style-type: none">○ Los medicamentos son muy caros. (Las personas de nuestra edad toman mucha medicación y gastan mucho dinero).
Mayores Distrito 5 Comarca Nordeste	<ul style="list-style-type: none">○ Pago de los medicamentos.○ Hay personas mayores que no controlan la medicación.○ Hay medicación que no cubre el seguro.
Auxiliares	<ul style="list-style-type: none">○ Falta información, no todo el mundo sabe que las farmacias hacen los pastilleros.○ Todo el mundo no llega a comprar la medicación que le recetan.○ Hay confusión con la medicación.

Fuente: Elaboración propia a partir de grupos focales. Diagnóstico: La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores. Trabajo de campo realizado entre enero y abril de 2019.

La prevención

La falta de prevención ante las situaciones y/o enfermedades a las que podría enfrentarse una persona mayor, es una dificultad identificada por el personal técnico. Aunque también añaden que, a veces, aunque se dé información previa, la tardanza en los servicios dificulta la propia prevención.

“(…) falla es un poco lo que tiene que ver un poco con la actividad más preventiva. El programa de mayores que tiene criterios de riesgo social en la historia se usa poco. Porque por criterios de riesgo social ya solo una persona mayor de 80 años que viva sola, a lo mejor para nosotras ya es un criterio de riesgo y ya se puede empezar a ver si tiene algún tipo de problema, si aumenta la dependencia, etc.”. (Personal técnico de centro de salud)

“(…) la tardanza de los servicios de atención es tan fuerte que al final, bueno hacen una información, previenen un poco, trabajan un poco con el equipo de atención primaria, tener soporte y tal o con servicios sociales, el servicio de ayuda a domicilio, etc. Pero algunos de esos servicios tardan demasiado, entonces nosotros damos la información, pero no depende de nosotros que después sea”. (Personal técnico de centro de salud)

En el apartado de actividad física y/o deporte se menciona la necesidad de diseñar de forma transversal las políticas públicas de salud y deporte o actividad física, incidiendo en la importancia que tiene el ejercicio para la prevención de enfermedades, y el bienestar físico y mental de las personas mayores.

La prevención en salud es una medida que no solamente contribuye al bienestar y calidad de vida, sino a que disminuya la necesidad de recursos sanitarios.

“Claro y utilizar los espacios públicos para hacer cosas que, realmente, están chupis. Se desmasificarán los centros de salud, se desmasificarán un montón de recursos que, realmente, en las personas mayores van ahí, muchas veces, solamente para hablar. Al médico van para hablar, al trabajador muchas veces para hablar. Sitios [...] que, realmente, puedas ir, desde tomarte el cortado, allí sentadito, ver la tv allí... vas 3 o 5 veces hasta que te animes a participar”. (Personal técnico de programas de mayores de otras administraciones)

Vinculado a la prevención está el desarrollo de campañas de información que cambien las costumbres en cuanto al uso de las urgencias hospitalarias. La tendencia de no actuar a tiempo también repercute en el colapso de los recursos sanitarios.

“Mira hay una campaña ahora mismo que a mí me gustó muchísimo que es la de los carteles que han puesto en las emisoras de radio de que antes de acudir a urgencias, al hospital, vayas a atención primaria ¿no? a tu servicio. Es un problema gigante que ha tenido siempre aquí en Canarias, de que todo el mundo va al hospital a urgencias, y están las urgencias colapsadas y los centros de salud vacíos. Quizá han invertido súper poco, y se esté cambiando esa problemática tan grande, se esté haciendo una buena optimización de los recursos, pero si no das la información, las costumbres siguen, ¿sabes? Entonces, una cuña de radio donde diga... ¿eres persona mayor y tal? Pues, hay un

montón de cosas que hacer, no sé, hay millones de opciones que podamos hacer". (Personal técnico de entidades sociales)

4.8.5.2.2. Las propuestas de mejora para la atención sanitaria y la salud en San Cristóbal de La Laguna

A continuación se agrupan las propuestas que se obtienen en los distintos grupos focales, cuestionarios y entrevistas, realizados con personas mayores, personal técnico y familiares.

- Hacer una bolsa de medicamentos en las asociaciones.
- Construir parques y zonas verdes en los hospitales para que los enfermos puedan pasear y recuperarse antes.
- Poner en marcha el proyecto de Farma-escuela con el Colegio Farmacéutico, para formar en uso de la medicación y hacer un seguimiento.
- Dotar de más recursos públicos sanitarios a los centros de salud periféricos.
- Mejorar la coordinación en las pruebas diagnósticas, sobre todo hospitalarias.
- Desarrollar acciones dirigidas a la prevención en salud con las personas mayores como charlas, información personalizada, etc.
- Crear un programa de asistencia psicológica a través de las asociaciones de mayores.
- Disminuir las listas de espera en especialidades.
- Hacer conciertos de la sanidad pública con la privada.
- Realizar charlas sobre prevención de salud en los centros ciudadanos o las asociaciones de mayores.
- Dar cuenta a la seguridad social de la falta de atención que hay.

- Aumentar el personal sanitario en centros de salud y hospitales.
- Ampliar los servicios que presta el dentista y otros especialistas.
- Garantizar la gratuidad de todos los medicamentos para las personas mayores.
- Construir un centro de salud en Bajamar.
- Ir todas las semanas a Bajamar para entregar las recetas (hasta que hagan el centro de salud).
- Estudiar y mejorar el sistema en el orden de las analíticas.
- Ampliar las pruebas médicas, como el Cintrón, en el centro de salud del Cristo.
- Actuar de forma preventiva cuando las personas mayores están en situación de riesgo social.
- Realizar programas de formación sobre la atención a personas mayores para el personal sanitario y no sanitario.
- Fomentar la igualdad en el trato en la atención sanitaria a las personas mayores.
- Administrar pastilleros para la medicación en las farmacias.

4.8.6. Las propuestas de mejora para los Servicios de apoyo comunitario y salud en San Cristóbal de La Laguna (generales)

A continuación se agrupan las propuestas generales de este capítulo, que se obtienen en los distintos grupos focales, cuestionarios y entrevistas, realizados con personas mayores, personal técnico y familiares.

- Desarrollar estrategias de comunicación e información sobre los recursos y servicios para personas mayores en San Cristóbal de La Laguna.
- Incluir a las personas mayores en la difusión de la información sobre los recursos y servicios específicos que hay en el municipio.
- Crear una red de recursos y servicios para personas mayores en San Cristóbal de La Laguna.
- Fomentar la coordinación entre los recursos y servicios para personas mayores en San Cristóbal de La Laguna.
- Aumentar el presupuesto público de los recursos y servicios para las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna.
- Potenciar la innovación y mejora en el diseño de los recursos y servicios para las personas mayores en San Cristóbal de La Laguna.
- Incluir todos los puntos de vista a la hora de planificar las políticas públicas municipales dirigidas a las personas mayores.
- Adecuar mejor los servicios y recursos a las personas mayores con nuestra economía.
- Agilizar los procedimientos en la concesión de ayudas económicas, recursos y servicios públicos específicos para personas mayores.

5

Fuentes

1. Fuentes estadísticas

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)

https://www.imserso.es/imserso_01/index.htm

Instituto de Estadística de Canarias (ISTAC)

<http://www.gobiernodecanarias.org/istac/>

Instituto Nacional de Estadística (INE)

<https://www.ine.es/>

Padrón Municipal de San Cristóbal de La Laguna a 1 de enero de 2019

Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)

<http://www.sepe.es/HomeSepe>

2. Fuentes de ámbito municipal

Domus Vi: “Memoria SAD San Cristóbal de La Laguna 2008-2018”.

Kim Educativo: “Memoria del Programa de Dinamización con Personas Mayores del último trimestre de 2019”.

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2016). *Plan Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad 2016-2020*.

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2018). *II Plan Municipal de Prevención de Drogodependencias 2018-2026*.

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2018). *Plan de Infancia y Adolescencia de La Laguna 2018-2022 (PILLA)*.

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y Mujeres. *II Plan para la Igualdad Efectiva entre hombres*.

Reglamento de régimen interno de centros de día de mayores del municipio de La Laguna.

Reglamento municipal de la prestación del Servicios de Teleasistencia Domiciliaria.

Servicios Sociales CLECE: “Memoria centro de día Acaymo del año 2018”.

Servicios Sociales CLECE: “Memoria Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del año 2018”.

3. Fuentes de ámbito insular y autonómico

Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias (Portal Mayores)

<https://www.gobiernodecanarias.org/derechossociales/mayores/index.html>

Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria

<https://www.iass.es/>

4. Fuentes de ámbito internacional

Asamblea General de las Naciones Unidas (1991). *Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad.*

Asamblea General de las Naciones Unidas (1992). *Proclamación sobre el envejecimiento.*

Asamblea Mundial sobre el envejecimiento (Naciones Unidas (1982). *Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento.*

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). *Protocolo de Vancouver (adaptación al contexto de España.*

OMS (2012). *Declaración de Toronto para la Prevención Global del Maltrato a las Personas Mayores.* Ginebra.

OMS (2015). *Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores. Guía para el uso de los indicadores básicos.* Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (2007). *Ciudades globales amigables con los mayores: una guía.* Ginebra.

Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la OMS (2013). *Declaración de Dublín 2013 sobre Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas de Edad en Europa.*

World Health Organization (2002). *Active ageing: a policy framework.* Geneva.

5. Diagnósticos y planes de ciudades amigables con las personas mayores de otros territorios

Ayuntamiento de Madrid (2015). *Madrid ciudad amigable con las personas mayores (diagnóstico).*

Ayuntamiento de Zaragoza (2014). *Plan de Acción 2014-2017. Zaragoza, ciudad amigable con las Personas mayores.*

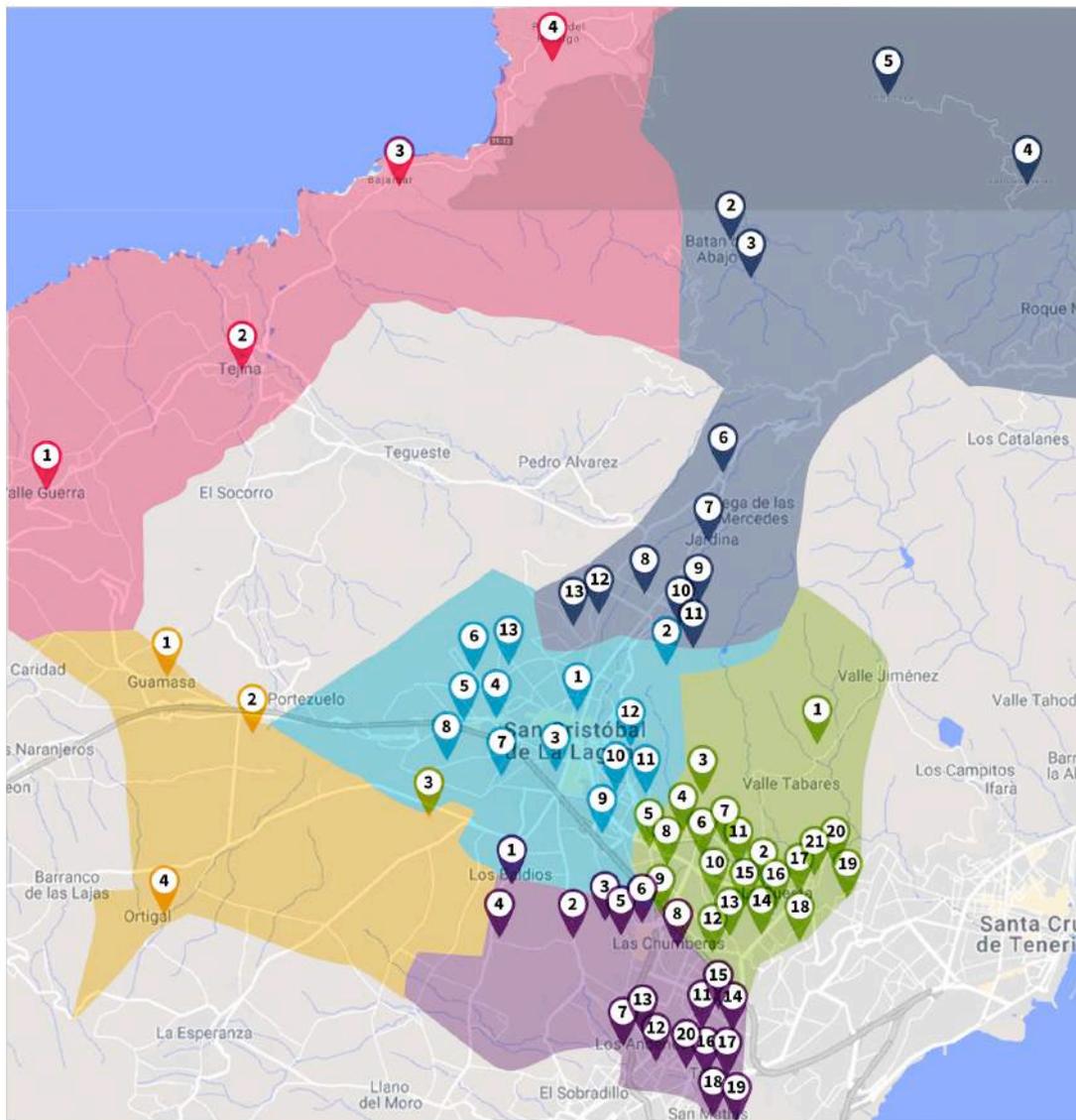
Del Barrio, E., Sancho, M., Urraco, M. (2009): Donostia-San Sebastián Ciudad Amigable con las personas mayores. Matia Instituto Gerontológico.

IMAS-Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (2017). Diagnóstico sobre la realidad de las personas mayores de Santa Cruz de Tenerife.

IMAS-Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (2017). *II Plan Municipal para las personas mayores de Santa Cruz de Tenerife.*

Anexos

Anexo 1: Mapa de distritos y entidades poblacionales de San Cristóbal de La Laguna



DISTRITO 1

1. Casco Histórico
2. Lomo Largo
3. Polígono Padre Anchieta
4. San Benito
5. San Lázaro
6. Las Gavias
7. Camino La Villa
8. El Coromoto
9. Cercado Mesa
10. Barrio Nuevo
11. Verdellada
12. Ladera San Roque
13. San Diego

DISTRITO 2

1. Los Valles
(Valle Tabares-
Valle Jiménez)
2. La Cuesta
3. Valle Colino
4. La Hinojosa
5. Gracia
6. Finca España
7. La Piterita

8. Urb. Mackay
9. Campus Guajara
10. La Higuera
11. Vila Hilaria
12. Barrio Nuevo (Ofra)
13. Las Mantecas
14. La Florida
15. Obispado
16. Princesa Yballa
17. La Cuesta Centro
18. Vistabella
19. Cuesta Piedra
20. El Rocío
21. Salud Alto

DISTRITO 3

1. Los Baldíos
2. San Miguel de Geneto
3. Geneto
4. El Centenero
5. San Bartolomé de Geneto
6. Guajara
7. El Gramal
8. Las Chumberas
9. San José
10. Polígono Industrial

11. San Miguel de Chimisay
12. Finca Pacho
13. Los Andenes
14. El Cardonal
15. El Pilar
16. Taco Geneto
17. San Luis Gonzaga
18. San Matías
19. Las Palomas
20. San Jerónimo

DISTRITO 4

1. Guamasa
2. Cruz Chica
3. Los Rodeos
4. El Ortigal

DISTRITO 5

1. Valle Guerra
1. Tejina
1. Bajamar
1. La Punta

DISTRITO 4

1. Las Montañas
2. Batán de Abajo
3. Batán de Arriba
4. Las Carboneras
5. Chinamada
6. Las Mercedes
7. Jardina
8. Camino El Rayo
9. Camino La Rúa
10. Bronco
11. Lomo Largo
12. La Vega Lagunera
13. URB. Agüere
14. URB. Acaymo

Anexo 2: Líneas de guaguas en San Cristóbal de La Laguna

1) Guaguas que pasan por La Laguna

1) 011

La Laguna (Intercambiador) - El Portezuelo - Guamasa - Los Naranjeros - Lomo Colorado (Tacoronte) - El Calvario - **El Sauzal** - Los Ángeles - La Matanza (5045)

2) 012

La Laguna (Intercambiador) - Ctra. Gral. Del Norte - Los Rodeos - Los Naranjeros - **Tacoronte** (Zona Centro) - **El Sauzal** - Urb. Los Ángeles.

3) 021

Tacoronte (La Estación) - C/Ismael Domínguez - **Sta. Catalina(Cementerio Municipal)** - **El Calvario (Alhóndiga)** - Ctra de Tejina - C/ Los Perales - C/ Ernesto Castro Fariña - **Mesa del Mar**

4) 101

La Laguna (Intercambiador) - TF-5 - El Torreón - Ctra. Gral. del Norte - Tacoronte - Cruce El Sauzal - TF-5 - La Matanza - La Victoria - Santa Úrsula - **La Orotava (Estación)**.

5) 102

Santa Cruz (Intercambiador) - Autopista Norte (TF-5) - **La Laguna (Intercambiador)** - Autopista Norte (TF-5) - **Las Arenas** - **Estación Puerto de la Cruz**.

6) 103

Santa Cruz (Intercambiador) - La Laguna - TF5 - **Botánico** - **Puerto de la Cruz**

7) 104

Santa Cruz (Intercambiador) - Avda. 3 Mayo - La Laguna (Intercambiador)- Avda. Candelaria - San Lázaro - Ctra. General Norte TF-152- Tacoronte- Empalme El Sauzal - Autopista Norte - Ctra. El Botánico - Avda. Melchor Luz - **Puerto de la Cruz**

8) 105

Santa Cruz (Intercambiador) - Autopista Norte (TF-5)- **La Laguna (Intercambiador)** - Las Canteras - **Tegueste** - Tejina - Playa de Bajamar - **Punta del Hidalgo**

9) 106

Santa Cruz(Intercambiador)- Hospital La Candelaria- Nuevo Obrero - Hospital Universitario - Campus de Guajara- Enlace Orotava - Enlace Los Realejos - El Cubo - Santa Catalina - La Uvi - Buen Paso- **Icod de los Vinos (Estación)**

10) 108

Icod - **Enlace Los Realejos** - Enlace La Orotava - Estación de La Orotava - Enlace La Orotava - TF-5 - La Laguna - **Santa Cruz (Intercambiador)**

11) 126

Candelaria– Caletillas -Autopista Sur (TF-1) –Autovía (TF-2) –**Guajara** –Autopista Norte (TF-5) –**Hospital Universitario - Hospital Universitario La Candelaria** –
Intercambiador Santa Cruz

2) Guaguas que circulan en el término municipal de La Laguna

1) 050

La Laguna(Intercambiador) -Canteras -**Tegueste** –Tejina -**Bajamar-Punta del Hidalgo**

2) 051

CIRCUNVALACIÓN: La Laguna (Intercambiador) -Tejina -**Tacoronte** - Los Naranjeros -Guamasa -Cruz Chica - **La Laguna(Intercambiador)**

3)057

CIRCUNVALACIÓN: La Laguna(Intercambiador) - Cruz Chica - Guamasa – Los Naranjeros - **Tacoronte** - Valle Guerra - **Tejina** - Tegueste - Las Canteras –
La Laguna

4) 052

La Laguna (Intercambiador) – TF-5 - Avda. de Candelaria - TF-152 - Cruce de Los Rodeos - El Portezuelo - El Socorro- Las Toscas - **Tegueste - Los Laureles (IES Tegueste)**

5) 054

La Laguna(Intercambiador) - Cruz Chica - El Ortigal - Bco. Las Lajas - Agua García - **Ravelo (Altos de El Sauzal)** - Agua García - El Ortigal - Cruz Chica - **La Laguna (Intercambiador)**

6) 076

La Laguna(Intercambiador) -Las Canteras -Las Mercedes -Cruz del Carmen-Cruce Las Carboneras- Cruce de Afur -Casas de La Cumbre-Roque Negro -**Afur.**

7) 077

La Laguna(Intercambiador)- Las Canteras -Las Mercedes -Cruz del Carmen -Cruce Taborno -Cruce de Afur -Casas de La Cumbre -**El Bailadero**

8) 203

Intercambiador- Autovía TF-5 -Antigua Estación- Camino Las Gavias- Miguel Melo- Marqués de Celada - Avda. 6 de Diciembre- Avda. Trinidad- **Intercambiador La Laguna**

9) 204

Intercambiador La Laguna- José Manuel Guimerá - Santo Domingo – Cno. La Rúa - Cno. Bronco - Lomo Largo - Manuel de Falla - Chopin – La Peras - Avda.La Trinidad - **Intercambiador La Laguna**

10) 206

Intercambiador Laguna-Rotonda Camino Real de La Verdellada- Obispo Pérez Cáceres- Quintín Benito- Avda. Universidad-**Antigua Estación- Cno. El Vallado**- Juana La Blanca- 6 de Diciembre- El Juego- Avda. Trinidad- **Intercambiador La Laguna**.

11) 224

Intercambiador - Ctra. Boquerón Valle Guerra - Toscas - Cmno. Cantillo - Ctra. Tejina Tacoronte - **Playa de Bajamar -Punta del Hidalgo**

12) 270

Intercambiador -Av. La Candelaria - San Benito - La Manzanilla- Pozo Cabildo- Las Canteras - **Las Mercedes**

13) 271

Intercambiador- Avda. Ángel Guimerá-Cruz de Piedra-Avda. Calvo Sotelo-Santo Domingo-Nava y Grimón-República Argentina-Concepción Salazar -Cmno. Las Mercedes- **Cmno. Vueltas Blancas**- Monte Las Mercedes-**Madre del Agua**

14) 273

Intercambiador - Las Canteras - Las Mercedes - **Cruz del Carmen**

15) 274

Intercambiador-Las Canteras-Las Mercedes–Cruce El Moquinal-**El Batán**.

16) 275

Intercambiador - Las Canteras - Las Mercedes - Cruz del Carmen- Cruce las Carboneras- Las Escaleras –**Taborno**

17) 610

Intercambiador La Laguna – C/ Delgado Barreto- **Campus Central**– Cruz de Piedra –Avda. Calvo Sotelo- C/ Sto. Domingo- Plaza del Adelantado- C/ Nava y Grimón- **Residencia San Agustín**- C/ Pintor José Aguiar- Vía de Ronda- C/ Vicente Buergo Oraa- C/ El Puente- Cruz de Piedra- Avda. de los Menceyes- Gracia–**Campus de Guajara** - Avda. César Manrique– **Residencia Parque las Islas** (Cno. de las Mantecas)– Hospital Universitario de Canarias (Ctra. Cuesta-Taco) - Autopista Norte TF-5 – Vía de Servicio - **Campus de Guajara** - **Intercambiador La Laguna**

Guaguas entre La Laguna y Santa Cruz

1) 20

Intercambiador Santa Cruz (parada exterior hall frente Juzgados)- **Intercambiador La Laguna** - **Aeropuerto Norte**

2) 014

Santa Cruz (Intercambiador) - C/ José Hernández Alfonso - C/ Miraflores - Avda. Ramón y Cajal - C/ Serrano - C/ Álvarez de Lugo - C/ Goya - Avda. de Bélgica - Avda. Islas Canarias - **Cruz del Señor** - Avda. Ángel Romero - Ctra. Gral. Santa Cruz La Laguna - **La Cuesta** - Avda. Los Menceyes – **La Laguna (Intercambiador)**

3) 015

Santa Cruz (Intercambiador) - Avda. Tres de Mayo - Autopista Norte (TF-5) - Somosierra (TF-5) - Chamberí (TF-5) - **Hospital La Candelaria (TF-5)** - Puente de Taco(TF-5) - **Hospital General - HUC (TF-5)** - Las Chumberas (TF-5) - **La Laguna (Intercambiador).**

4) 018

La Laguna (Intercambiador) - Urb. Guajara - **C.C. Alcampo** - Autovía (TF-2) - Puente Autopista del Sur (TF-1) - **Urb. Añaza - Zona Comercial** - Autovía TF-2 - Cruce El Molino - Cruce Tíncer - Cno. La Hornera - Chumberas - **Campus de Guajara - La Laguna (Intercambiador)**

5) 026

Santa Cruz (Intercambiador) - Cruz del Señor - Salud Alto - El Rocío La Cuesta - La Piterita - Finca España - Pueblo Hinojosa - La Verdellada - Plaza de La Milagrosa - Cruz de Piedra - **La Laguna (Intercambiador)**

6) 055

La Laguna(Intercambiador)-Ctra. San Miguel de Geneto – Ctra del Sobradillo – Avda. de los Majuelos – La Gallega – Avda. de las Hésperides – Ctra. del Sobradillo – C/ Juan Cabrera – C/ Chano - **Barranco Grande (El Molino)**

7) 056

La Laguna(Intercambiador)-Los Baldíos-Llano del Moro–El Sobradillo-**Barranco Grande(El Molino)**

8) 201

Intercambiador La Laguna - Ángel Guimerá- Avda. Los Menceyes - Rotonda El Mencey - Avda.Los Menceyes - El Drago - Rotonda - Camino Real de La Verdellada - Tradiciones Verdeñas - Timoteo Alberto Delgado - Avda. La Salle - Puente Antiguo - Vicente Buergo Oráa - El Puente- Avda.Los Menceyes - Cruz de Piedra - Avda. Ángel Guimerá Jorge - Intercambiador.

9) 217

Intercambiador- Geneto 5 -Los Andenes- Tíncer- Avda. Los Majuelos - **Bº El Pilar (Madres Solteras)**

10) 219

Intercambiador - Chumberas- Avda. Los Majuelos- Cardonal- Ctra. Taco- **San Matías**

11) 228

Santa Cruz (Intercambiador) - Ramón y Cajal - Cruz del Señor - La Cuesta - Valle Tabares - Valle Jiménez - Las Casillas - **Los Campitos**

12) 233

Santa Cruz (Intercambiador) - Avenida Tres de Mayo – Autopista Norte(TF-5) - Taco - El Cardonal -Las Chumberas- Avda. César Manrique- Finca España (Calle Las Nieves)

13) 238

Santa Cruz(Intercambiador) - Chamberí - San Pío X - **San Matías**

14) 253

Intercambiador –Avda. La Candelaria- San Benito - Ctra. Gral.Norte- Los Rodeos – Portezuelo- Puente Centinela- Iglesia Cruz Chica – Ctra. Boquerón- Guamasa- Ctra. Gral. Norte- Ctra del Boquerón- **Garimba**

15) 260

Intercambiador - Avda. Astrofísico - Ctra. San Fco. de Paula TF-265 - Los Baldíos - El Centenero - **Llano del Moro.**

16) 310

Parking Centros Comerciales La Villa y Trompo - Intercambiador La Laguna - Campus Guajara - Hospital Universitario - Nuevo Obrero - HUC La Candelaria - Meridiano - **Santa Cruz Intercambiador**

17) 944

El Tablero - Cruce El Tablero - Cruce La Gallega -La Gallega -Gallega Alta - Avda. Los Majuelos-Avda. Las Hespérides - El Cedro- Estudiantes - **Avda. Tíncer** -Rotonda Ctra Gral. Sur -Avda. Taco- San José Obrero- Ctra.Gral. del Rosario- **Taco**

18) 939

Taco - El Molino-El Sobradillo - **Llano del Moro**

Anexo 3: Guión de cuestionario



Proyecto: La Laguna, Ciudades amigables con las personas mayores

1. Barrio.....
.....

2. Edad.....

3. Sexo: Mujer Hombre

4. Situación empleo:

Jubilado/a Trabajador/a por cuenta propia
Trabajador/a por cuenta ajena a tiempo completo
Trabajador/a por cuenta ajena a tiempo parcial Labores
del hogar Incapacidad para trabajar Otras situaciones
(pensiones):
¿cuál?.....
.....

5. A su juicio, su estado actual de salud es: Muy malo
 Malo Regular Bueno Muy Bueno

6. ¿Tiene alguna necesidad o limitación que le dificulte la realización de las actividades de la vida diaria?

Sí No

¿Cuál?.....
.....

7. Nivel de estudios

No sabe leer, ni escribir

Estudios Primarios

Estudios Secundarios

Estudios Superiores

8. ¿Participa en actividades de formación?

Sí No

¿Cuáles?.....
.....
.....
.....

9. Su vivienda, ¿es de alquiler o la tiene en propiedad?

Alquiler

En alquiler protegido

En propiedad (con hipoteca - sin hipoteca)

10. ¿Nos puede informar con quién vive en casa?

Vivo sólo o sola En pareja Con hijos/as En pareja y
con hijos/as Con otros parientes

Otros (compañero/a piso).

11. Número total de personas que viven habitualmente en su vivienda.....

12. Nivel socioeconómico. ¿Podría indicarnos cuál es su nivel de ingresos mensual? Ponga una cruz donde corresponda.

No tiene ningún tipo de ingresos

Menos de 400 euros al mes

Entre 401 euros y 700 al mes

Entre 701 y 900 euros al mes

Entre 901 y 1200 euros al mes

Entre 1201 y 1600 euros al mes

Más de 1.601 euros al mes



RECURSOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS MAYORES

13. Recibe alguno de los siguientes servicios:

Ayuda a domicilio

1 Sí, la recibe 2 No la recibe, pero la conoce 3 Ni la recibe, ni la conoce

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Teleasistencia

1 Sí, la recibe 2 No la recibe, pero la conoce 3 Ni la recibe, ni la conoce

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Centro de día

1 Sí, acude 2 No acude, pero la conoce 3 Ni acude, ni conoce

¿cómo valora los centros de día en el municipio?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....

Residencia

1 Sí, acude 2 No acude, pero la conoce 3 Ni acude, ni conoce

¿cómo valora las residencias en el municipio?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Apoyo familiar/vecinal

1 Sí, lo recibe 2 No lo recibe

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Apoyo voluntario

1 Sí, lo recibe 2 No lo recibe

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....



RECURSOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS MAYORES

13. Recibe alguno de los siguientes servicios:

Ayuda a domicilio

1 Sí, la recibe 2 No la recibe, pero la conoce 3 Ni la recibe, ni la conoce

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Teleasistencia

1 Sí, la recibe 2 No la recibe, pero la conoce 3 Ni la recibe, ni la conoce

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Centro de día

1 Sí, acude 2 No acude, pero la conoce 3 Ni acude, ni conoce

¿cómo valora los centros de día en el municipio?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....

Residencia

1 Sí, acude 2 No acude, pero la conoce 3 Ni acude, ni conoce

¿cómo valora las residencias en el municipio?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Apoyo familiar/vecinal

1 Sí, lo recibe 2 No lo recibe

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Apoyo voluntario

1 Sí, lo recibe 2 No lo recibe

¿cómo la valora?

1 Muy mal 2 Mal 3 Regular 4 Bien 5 Muy Bien

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....



PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CIUDADANA

23. ¿Con qué frecuencia acude usted al teatro, a conciertos, a museos, a actividades artísticas... en el municipio?

- 1 Nada 2 Poco 3 De vez en cuando 4 Mucho

24. ¿Cómo valora la participación de las personas mayores en asociaciones, partidos políticos, etc. en el municipio?

- 1 Muy mala 2 Mala 3 Regular 4 Buena 5 Muy Buena

25. ¿Pertenece a alguna asociación?

- 1 Sí 2 No

¿Cuál?.....
.....

26. ¿Realiza algún tipo de voluntariado social?

- 1 Sí 2 No

¿Cuál?.....
.....

27. ¿Participa en actividades dirigidas a personas mayores?

- 1 Sí 2 No

¿Cuál?.....
.....

28. ¿Las actividades de ocio dirigidas a las personas mayores dónde se realizan normalmente?

- 1 Centros de mayores 2 Asociaciones de mayores

3 Asociaciones de vecinos

- 4 Asociaciones culturales 5 Iglesia 6 Otros,

¿dónde?.....

29. ¿La mayor parte de las actividades de ocio dirigidas a personas mayores se hacen en?

- 1 Espacios cerrados 2 Al aire libre

30. ¿Cuáles son las 3 actividades más comunes dirigidas a las personas mayores?

- 1.....
.....
2.....
.....
3.....
.....

31. ¿Qué 3 actividades le gustaría que se realizaran para las personas mayores en el municipio?

- 1.....
.....
2.....
.....
3.....
.....

32. Se pregunta a las personas mayores sobre qué es lo que mejorarían del municipio?

- 1 Sí 2 No

32.1. ¿Quién les pregunta?

.....
.....

32.2. ¿Con qué frecuencia?

- 1 Ninguna 2 Poca 3 Mucha

33. ¿Hay algún lugar de encuentro donde las personas mayores puedan hablar de los problemas que tienen en el municipio y hacer propuestas para mejorarlo?

- 1 Sí 2 No

¿Cuál?.....
.....

34. ¿Ha participado en alguna manifestación/acción de protesta?

- 1 Sí 2 No

34.1. ¿Por qué tema?

.....
.....

35. ¿Cree que las personas mayores son escuchadas en este municipio?

- 1 Sí 2 No



DIFICULTADES Y PROPUESTAS

Cuáles son los 3 problemas más importantes con los que se encuentran las personas mayores en el municipio.

- 1.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- 2.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- 3.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Díganos 3 propuestas para mejorar la situación de las personas mayores en el municipio.

- 1.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- 2.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- 3.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

¡Muchas gracias por su tiempo!

Anexo 4: Guión de entrevista

Guión de entrevista

La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores

Nombre y apellidos:

Rol:

Edad:

Sexo:

- ¿Cuáles son las funciones de su servicio/entidad/área?
- ¿Tienen alguna competencia específica en relación a las personas mayores (más allá de que sean unas ciudadanas más)?
- ¿Realiza algún tipo de actividad/actuación dirigida específicamente a este grupo de población? ¿Cuáles?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación e información de su área/servicio/entidad de cara a la ciudadanía? (en el sentido de cómo facilitan la información, cómo puede conectar la gente con ellos para pedir información, realizar gestiones, a través de qué vías...)
- En este sentido, ¿existe algún dispositivo o protocolo de actuación específico para facilitar la comunicación e información a las personas mayores?
- ¿Cómo valora la participación/vinculación de las personas mayores en relación a las actividades, acciones que se desarrollan desde su área/entidad/servicio?
- ¿Cuentan con algún dispositivo o protocolo para favorecer la participación activa de las personas mayores en la planificación de las actuaciones de su servicio? Si no lo tienen, y lo tuvieran ¿creen que este grupo de población estaría dispuesto a participar?

En las siguientes preguntas incidir en las áreas de competencia del personal político o técnico entrevistado, tomando como referencia las siguientes: Transporte, Vivienda, Redes y apoyo social, Empleo y participación, Respeto e inclusión social,

Comunicación e información, Servicios sociales y de Salud, Espacios al aire libre y edificios y rellenar las fichas. **(Completar la plantilla)**

- En relación a la actividad de su área, servicio, entidad, ¿cuáles cree que son los problemas/dificultades con las que se encuentran las personas mayores del municipio? (Por ejemplo, desde el área de urbanismo, cuáles son los problemas relacionados con el espacio urbano con el que se encuentran las personas mayores)
- En relación a esas dificultades planteadas, ¿qué propuestas de mejora plantearía?
¿Quién crees que tiene la competencia de llevarlas a cabo?
- ¿A la hora de planificar las actuaciones de su área/servicio/entidad, cuáles son los criterios/guías que toma de referencia?
- En una frase, ¿cómo definirían a una persona mayor? ¿y la vejez?

Anexo 5: Matrices de ventajas, desventajas y propuestas de mejora realizadas en los grupos focales

1. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas de mejora de espacios al aire libre y edificios realizadas en los grupos focales

A continuación, se agrupan las ventajas, desventajas y propuestas de mejora sobre los espacios al aire libre y edificios señaladas en los grupos de personas mayores y familias cuidadoras. Los subtemas en los que se organiza la información son: aceras y calles, parques, zonas verdes, zonas de paseo y plazas, bancos, limpieza, baños públicos, escaleras, rampas y ascensores, seguridad, e iluminación, edificios públicos y privados. La información se recoge tal cual es expresada por las personas participantes en los grupos focales (Más detalles en Capítulo 2).

DISTRITO 1: Casco Histórico, Lomo Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
Aceras y calles		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Las zonas peatonales tiene el pavimento en correcto estado”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En la mayoría del municipio hay losetas descuidadas, están rotas, levantadas, feas”. ○ “Malas hierbas en las aceras y caminos”. ○ “En Barrio Nuevo todas las calles están en cuesta.” ○ “En Barrio Nuevo las aceras están levantadas, tienen huecos, porque se estropean y porque las arreglan mal, y provocan tropiezos”. ○ “Hay muchos escalones en las aceras para caminar por Barrio Nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Ensanchar las aceras (que puedan pasar cochitos, sillas y personas), que puedan cruzar en diferentes direcciones”. ○ “Vigilar y multar a los coches que se suben en la acera”. ○ “Eliminar obstáculos que impidan el paso en las aceras”. ○ “Colocar losetas antideslizantes en las aceras”. ○ “Crear accesos amplios a pie de calle, sin topes, ni escalones y si tienen añadir rampas anchas”.

	Provoca caídas y tropiezos".	
Parques, plazas, zonas verdes y de paseo		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay un número aceptable de parques en la zona centro". ○ Hay una buena zona de paseo en la Punta del Hidalgo". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "El estado lamentable de la Mesa Mota". ○ "En Valle Guerra no hay parques". ○ "No hay acceso a la costa desde Jover a la Barranquera. No hay zonas de senderismo para caminar rápido y seguro por esta costa". ○ "En Barrio Nuevo no hay zonas verdes". ○ "No hay espacios para protegerse de las lluvias y el sol". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Garantizar la existencia de zonas lo suficientemente amplias para que un pequeño grupo pueda hacer una pequeña actividad, para el descanso y socializar en un entorno adecuado". ○ "Que La Laguna tenga acceso peatonal a toda su costa. Habilitar espacios separados del tráfico para que las personas puedan caminar". ○ "En los parques: mayor limpieza, dotarlos de suficientes bancos de madera para dialogar en grupo, dotar de un espacio verde a todos los barrios, que los parques sean seguros, que tengan espacios para animales". ○ "Aprovechar los solares para hacer zonas verdes y de paseo para no tener que ir más lejos".
Bancos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "No hay zonas de descanso con bancos en el centro de La Laguna". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Instalar bancos para descansar".
Limpieza		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay una recogida casi diaria de los contenedores de la basura". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Se deposita basura fuera de los contenedores". ○ "Los contenedores están sucios". ○ "La gente que va a los 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Colocar más papeleras de residuos para reciclar". ○ "Poner algún envase donde tirar las colillas, que el dueño del bar se encargue".

	bares, tira las colillas a la calle".	o "Mantener las aceras limpias de excrementos".
Baños públicos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	o "No hay aseos públicos en el centro de La Laguna".	o "Hacer baños públicos en el centro de la ciudad a nivel de calle".
Escaleras, rampas y ascensores		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Seguridad e iluminación		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "No es una zona conflictiva". o "No es un municipio muy inseguro". o "El alumbrado es más o menos adecuado". o "Se han instalado farolas solares". 	<ul style="list-style-type: none"> o "No hay vigilancia policial en los parques". o "No se tiene en cuenta el cambio de horario en la programación de las farolas". o "No se ve a los policías locales en la calle". o "En Barrio Nuevo la iluminación, a veces falta, está todo oscuro". o "Cuando llueve en La Verdellada se va la luz de las calles". 	<ul style="list-style-type: none"> o "Revisar con más frecuencia el mantenimiento de las farolas. Que no haya zonas sin iluminar". o "Colocar farolas de diseño uniformado en todo el municipio, que funcionen con luz solar. Que sea ecológica y que proteja el cielo". o "Programar el encendido y el apagado de las farolas con el cambio de hora". o "Aumentar la policía de cercanía".
Edificios públicos y privados		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.

Aceras y calles

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Las aceras en el barrio de Gracia y Finca España son muy estrechas y empinadas. Están fatal, si tropiezas te matas porque hay losetas levantadas. No están adaptadas para personas con discapacidad. Hay obstáculos, como árboles, que no permiten el paso y además rompen las aceras con las raíces”. ○ “Faltan barandillas en las calles que son muy empinadas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Quitar los obstáculos que molesten de las aceras. Por ejemplo, las palmeras que están en la mitad de una acera. Se interponen en el paso de las sillas de ruedas”. ○ “Arreglar los adoquines de las aceras”. ○ “Adaptar todo el espacio para las personas con discapacidad”. ○ “Poner las bandas magnéticas”.

Parques, plazas, zonas verdes y de paseo

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Faltan articulados en los parques y plazas para hacer ejercicio”. ○ “Hay un solar que está entre La Pureza y El Rosario que está en riesgo de que se hunda la calle. Ahí iban a hacer una urbanización”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Colocar aparatos para hacer ejercicio al aire libre, para las personas mayores”. ○ “Poner articulados en todos los parques porque solo están en el Parque María Luisa Tejedor y en la Plaza del Tranvía”. ○ “Cumplir la normativa con respecto a la accesibilidad de los parques infantiles”. ○ “Hacer una revisión técnica del solar que está entre La Pureza y El Rosario”.

Bancos

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay falta de bancos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Poner bancos en la Plaza

	en la Plaza del Cristo".	del Cristo y en otras zonas del municipio. Que sean seguros y cómodos. Además colocar los bancos en círculos para poder compartir".
Limpieza		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "En la Calle El Chorro, el parque está lleno de excrementos porque sacan los perros y no los recogen". ○ "Tenemos un problema de convivencia entre las personas y los animales". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Multar a quien no recoja excrementos de sus mascotas".
Baños públicos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "No hay baños públicos". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Colocar baños públicos que estén adaptados".
Escaleras, rampas y ascensores		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Seguridad e iluminación		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Edificios públicos y privados		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Se están poniendo ascensores en los edificios antiguos". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay centros ciudadanos y asociaciones que no tienen ascensor". ○ "Hay cables de telefonía que deterioran la fachada de las casas". ○ "En la Calle Buitrago 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Poner ascensores en los centros ciudadanos y las asociaciones que lo necesiten".

	hay un local que fue para obras de la construcción de la urbanización que siempre tiene la luz encendida”.	
Vías y señalización		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “El Puente de Gracia se inunda. Cuando pasan los coches mojan a los peatones”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Poner una tubería para que el agua baje hacia el barranco para que no se inunde el Puente de Gracia y los coches no nos mojen cuando pasen”.

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.

Aceras, vías y señalización		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Las aceras del Cardonal necesitan repararse”. ○ “Hay mucho rabo de gato en las aceras”. ○ “Caminar por las calles Los Ángeles, Pajarito, Bocatuerta es peligroso porque no hay acera”. ○ “En San Miguel de Geneto hay muchas calles sin aceras y peligran la seguridad de las personas”. ○ “Las aceras del centro ciudadano de Geneto están muy mal y muy pendiente, además resbalan mucho”. ○ “Las losetas de las aceras están levantadas en zonas de Taco”. ○ “En San Matías hay calles sin asfaltar”. ○ “En San Luis González, 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Terminar con el rabo de gato en las aceras. Cortar antes de que salga la semilla para erradicarlo”. ○ “¿Qué contempla el Plan General referente a San Miguel de Geneto?” ○ “Son los administradores públicos quienes tienen que solucionar estas deficiencias”. ○ “Para que se hagan las aceras se tiene que aprobar el Plan General de ordenación que afecta a San Miguel de Geneto”. ○ “Arreglar las aceras”. ○ “Arreglar las calles en San Matías”. ○ “Hacer la calle Bocatuerta de una sola dirección y hacer otra vía por la asociación de La Unión”.

	<p>en la esquina, hay unos picotes en la acera".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Las alcantarillas sin tapa hacen que la gente se caiga". ○ "Las calles de San Matías están en mal estado". ○ "La Calle Bocatuerta no debería ser de dos direcciones porque genera dificultad en el paso de los coches". 	
--	---	--

Parques, plazas, zonas verdes y de paseo

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "El parque de Los Andenes es una buena zona verde". ○ "La Avenida de Los Majuelos es una buena zona de paseo". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "No hay zonas de paseos en San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto". ○ "No existen las zonas verdes que tendrían que haber según la proporción de la población de San Miguel de Geneto". ○ "No existen zonas de descanso en San Miguel de Geneto". ○ "No hay una plaza. Faltan zonas de encuentro para las persona mayores". ○ "Hay un solar en la calle Gomer que lleva años abandonado. Tienen ratas y ocupas". ○ "Los jardines de la plaza San Luis Gonzaga están en mal estado". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Colocar máquinas para hacer ejercicio físico en espacios públicos". ○ "Que se resuelva el Plan General de Ordenación y que hagan las zonas verdes".

Bancos

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "En El Cardonal pusieron bancos 	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

nuevos".		
Limpieza		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay pocas papeleras en El Cardonal". ○ "Hay muchas ratas en la zona (Taco)". ○ "Hay mucha falta de limpieza en la Barriada de San Luis". ○ "La calle Gran Rey está mal cuidada y falta limpieza en el parque de los niños". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Poner más papeleras". ○ "Hacer las papeleras más resistentes para que no se rompan o no las roben". ○ "Tener más controlado la desratización en El Cardonal".
Baños públicos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "No hay baños públicos". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Instalar baños públicos en el Polvorín para las personas que van a caminar".
Escaleras, rampas y ascensores		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Seguridad e iluminación		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay una buena iluminación que da seguridad a los peatones en la carretera general de Geneto". ○ "En San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto no tenemos conocimiento de alteraciones en los barrios". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay un déficit en la iluminación en muchas zonas de San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto". ○ "Hay un problema de seguridad física con respecto a los coches. Los conductores tienen que ser conscientes". ○ "Las antenas son malas y dan cáncer, las deberían quitar". ○ "Hay poca o ninguna seguridad en Taco y San Matías". ○ "Las luces son 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Solucionar las deficiencias en iluminación". ○ "Realizar charlas informativas sobre seguridad ciudadana en las asociaciones de San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto".

	insuficientes en la barriada de Taco".	
Edificios públicos y privados		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "En la Tenencia de Alcaldía hay falta de ascensores para persona con discapacidad". 	(Sin respuesta)

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal.		
Aceras, vías y señalización		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "No hay aceras suficientes en El Ortigal, Guamasa y Los Baldíos". ○ "La Calle el Candil en Guamasa, la señalización es nula y no hay aceras". 	(Sin respuesta)
Parques, plazas, zonas verdes y de paseo		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Faltan zonas de ocio, con parques y calistenia". ○ "Faltan zonas de paseo en El Ortigal, Guamasa, Los Baldíos". 	(Sin respuesta)
Bancos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Limpieza		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Por la zona alta de El 	(Sin respuesta)

	<p>Ortugal no se hace la recogida de basura".</p> <ul style="list-style-type: none"> o "Faltan contenedores y reciclado de basura en El Ortugal, Los Baldíos y Guamasa". 	
Baños públicos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Escaleras, rampas y ascensores		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Seguridad e iluminación		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "El alumbrado público de El Ortugal, Los Baldíos y Guamasa está bien". o "La iluminación y la señalización de la calle Santa Rosa es buena". 	<ul style="list-style-type: none"> o "Falta vigilancia en El Ortugal, Los Baldíos, Guamasa". 	(Sin respuesta)
Edificios públicos y privados		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "Hay una escalera que genera problemas de accesibilidad en el centro ciudadano de Guamasa, donde también se hacen los análisis de sangre". 	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta.

Aceras, vías y señalización		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "La accesibilidad en el centro de Valle Guerra está bien". 	<ul style="list-style-type: none"> o "No hay aceras en La calle Juan Fernández". o "En la carretera desde el Km0. hasta el final 	<ul style="list-style-type: none"> o "Preparar todas las carreteras con aceras y aparcamientos". o "Poner paso de peatones".

	<p>de Valle Guerra no tiene aceras, ni paso de peatones. Tampoco frente del chino y la panadería".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Los coches aparcan en el arcén y no pueden pasar las personas por la carretera Juan Fernández". ○ "En Bajamar algunas aceras están deterioradas, "dejadas de la mano de Dios". Las losetas están sueltas o rotas (acera Balcón del Mar, Avenida del Sol)". ○ "En Bajamar cuando llueve no se puede cruzar la calle porque se inunda. Quitaron las alcantarillas". ○ "En la Calle El Cangrejo hay escalones destrozados". ○ "El Paseo de Punta del Hidalgo, desde Altagay hasta San Juanito, está en mal estado". ○ "Entre Tejina y Bajamar (2km), no hay acera. Se han producido accidentes". ○ "La pendiente de la esquina de la Avenida Gran Poder está demasiado pronunciada y resbala". ○ "También hay un paso de peatones que está en mal estado en la Avenida Gran Poder". ○ "En 2016 se propuso por parte del Ayto. y del Cabildo una 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Quitar los postes de las aceras para poder caminar y que sean accesibles". ○ "Reponer las losetas del paseo de La Castellana". ○ "Arreglar las aceras en Bajamar y Tejina". ○ "Poner en marcha el proyecto que ya está diseñado, donde se va a hacer una acera entre Tejina y Bajamar". ○ "Que se retome este proyecto de la carretera de Tejina a Punta del Hidalgo".
--	--	---

	<p>mejora de la carretera de Tejina a Punta Hidalgo y no se ha hecho".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay señales rotas y no se han repuesto en el Barranco de Las Cuevas". 	
--	---	--

Parques, plazas, zonas verdes y de paseo

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "El Paseo de La Castellana está bien para caminar, la gente lo utiliza". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "El Paseo de La Castellana tiene algunas losetas levantadas". ○ "El entorno de la ermita de San Juan en Bajamar está abandonado". ○ "El paseo que empieza en el charco de Marianes está deteriorado para pasear. No está parejo, se levantan las piedras". ○ "En Bajamar y Tejina no hay suficientes máquinas al aire libre para hacer ejercicio físico". ○ "En el barrio Los Collazos no hay ni una plaza, ni un parque". ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hacer un parque con articulados para que las personas mayores lo podamos usar". ○ "Arreglar toda la carretera de tierra del paseo de Punta del Hidalgo". ○ "Hacer la zona de caravanas de Punta del Hidalgo más grande". ○ "Hacer un entorno de jardines alrededor de la ermita de San Juan". ○ "Asfaltar o poner otro tipo de pavimento al paseo que va hasta el charco Marianes". ○ "Colocar máquinas al aire libre en el Charco Marianes, en la Rambla y algún nuevo espacio por estudiar en Tejina". ○ "Habilitar zonas verdes en Bajamar, Tejina y Punta del Hidalgo". ○ "Aprovechar el solar de la escuela en Bajamar para poner una zona verde. Se le conoce como "Plaza de la Fonda".

Bancos

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Limpieza

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “El Ayuntamiento ha disminuido el personal y ahora solo se barren las calles una vez por semana”. ○ “Hay falta de limpieza en las calles”. ○ “Hay una palmera peligrosa en la calle Barranco El Tanque”. ○ “En el barrio Los Collazos hay falta de limpieza”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer una limpieza de la hierba seca que hay en el casco”.
Baños públicos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No hay baños públicos en todo el municipio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer baños públicos”.
Escaleras, rampas y ascensores		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay zonas donde viven muchas personas mayores con escaleras”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Estudiar qué tipo de escalones son los apropiados y que arreglen esto”.
Seguridad e iluminación		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay poca presencia policial en Bajamar, Punta del Hidalgo y Tejina”. ○ “Hay 4 antenas de telefonía en Las Ramblas en lo alto el edificio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Más seguridad, más presencia policial”.
Edificios públicos y privados		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En el centro ciudadano de Valle Guerra el ascensor a veces no funciona”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Utilizar el cine La Paz para la ciudadanía”.

Playa y charcos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Bañan a los perros en el charco de Marianes y no estamos de acuerdo”. ○ “El acceso a los charcos de Punta del Hidalgo está en mal estado”. ○ “Tenemos un problema con el tratamiento de las aguas fecales en Bajamar. Produce malestar y está fabricado ilegalmente”. ○ “Hay muchos perros en los charcos de Punta del Hidalgo”. ○ “En general hay un problema de convivencia con los perros”. ○ “Los coches en el paseo de Punta del Hidalgo, limitan los accesos a la costa”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Prohibir el baño de los perros en el charco de Marianes”. ○ “Poner conductos para que baje el agua cuando llueve”. ○ “Dar soluciones técnicas al problema con el tratamiento de las aguas fecales que tenemos en Bajamar”. ○ “Hacer programas de educación y sensibilización para los dueños de los perros”.

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Agüere, URB. Acaymo.

Aceras y calles		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “La carretera del Camino de La Rúa al Rayo está en muy malas condiciones, está casi intransitable”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Tapar los agujeros de la calle Olof Palme”.
Parques, plazas, zonas verdes y de paseo		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En la zona de Las Mercedes y Las Canteras no hay 	(Sin respuesta)

	parques. Queremos que hagan parques, tanto para niños como para mayores".	
Bancos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
○ "En Las Mercedes y Las Canteras sí hay bancos suficientes".	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Limpieza		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Baños públicos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	○ "En Las Mercedes y Las Canteras no hay baños públicos".	○ "Hacer baños públicos decentes".
Escaleras, rampas y ascensores		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Seguridad e iluminación		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
○ "La iluminación de Las Mercedes y Las Canteras está bien".	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Edificios públicos y privados		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	○ "Desratizar los locales abandonados".

2. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas de mejora del transporte realizadas los grupos focales

Dentro del transporte se han agrupado las ventajas, desventajas y propuestas que se han realizado en los grupos focales en grandes temas y según zonas del municipio. Por un lado, las guaguas, en cuanto a frecuencia, rutas, cuidado o accesibilidad. De la misma manera, se ha clasificado todo lo que tiene que ver con el tranvía, los bonos y precios del transporte, las paradas de guaguas, el aparcamiento, el tráfico o las carreteras. La información se recoge tal cual es expresada por las personas participantes en los grupos focales (más detalles en Capítulo 2).

DISTRITO 1: Casco Histórico, Lomo Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
Guaguas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “El transporte funciona bien. El servicio circular de la guagua por la zona de Las Gavias, San Diego, está bien”. ○ “Por lo general, los chóferes son amables, aunque no todos”. ○ “Han empezado a instalar radares de velocidad controlada en el municipio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Las guaguas están un poco descuidadas”. ○ “Hay personas que ponen los pies encima de los asientos cuando van en la guagua”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Arreglar las guaguas que están descuidadas”. ○ “Realizar campañas de civismo para el tranvía y la guagua”. ○ “Mejorar el acceso al intercambiador de La Laguna desde la zona de Las Gavias, San Diego”. ○ “Poner guaguas para poder movernos dentro del barrio, para ir al centro ciudadano, por ejemplo en la Punta del Hidalgo”.
Tranvía		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Parada de guaguas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay paradas de las guaguas en la zona 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Poner bolardos en las paradas de las guaguas de

	de Las Gavias, San Diego, donde no hay marquesinas, ni pasos de peatones”.	la zona de Las Gavias, San Diego”.
Bono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “En la zona de Las Gavias y San Diego, los precios del transporte público son razonables y hay buena accesibilidad”. ○ “El bono del Cabildo para jubilados está muy bien”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay problemas de información con el bono del Cabildo Senior. No todo el mundo sabe qué es”. ○ “El bono del Cabildo no funciona para todas las guaguas, solo para las insulares, dentro de Santa Cruz o La Laguna no sirve”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Ampliar el bono de las guaguas a todo Tenerife y que se pueda usar dentro de los municipios”.
Taxi		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Aparcamiento		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Los coches aparcan en la curva de la panadería de Las Gavias y la guagua tiene dificultades para girar”. ○ “Hay muchos coches y a veces aparcan en las paradas de guaguas”. 	(Sin respuesta)
Tráfico		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.

Guaguas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “La frecuencia en el transporte es buena.” ○ “Hay muchas líneas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay una mala conexión de transporte entre Finca 	(Sin respuesta)

<ul style="list-style-type: none"> o de guaguas". o "Hay un buen servicio de la 014". o "Los chóferes, por lo general, son muy amables y tienen paciencia". 	<p>España y el Centro de Salud de San Benito".</p>	
--	--	--

Tranvía

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "Hay un buen servicio del tranvía, hay muchos tranvías". 	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Parada de guaguas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Bono

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<input type="checkbox"/> "El bono de la guagua y el tranvía tienen buen precio".	<input type="checkbox"/> "No ha llegado la información sobre el Bono Senior del Cabildo".	(Sin respuesta)

Taxi

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Aparcamiento

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
	<ul style="list-style-type: none"> o "Los coches aparcan en las paradas de guaguas y luego las guaguas tienen que parar en medio de la carretera. Nos dificulta entrar en la guagua". o "Hay muchos problemas de aparcamiento en La Laguna (escasez)". o "Los coches aparcan encima de la acera y nos impiden el paso cuando vamos caminando". 	<ul style="list-style-type: none"> o "Aumentar la vigilancia policial para que los coches no aparquen en las paradas de guaguas". o "Utilizar solares vacíos para hacer parkings, como los que están por encima del colegio Narciso Brito, por La Pureza, por el colegio El Rosario, detrás del colegio militar". o "Aumentar la policía para coordinar el tráfico y que los coches no aparquen sobre la acera".

Tráfico

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay problemas de mucho tráfico y hasta golpes a personas en las horas punta de los colegios”. 	(Sin respuesta)

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.

Guaguas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “El transporte, en general, está bien. Hay diferentes líneas, buena frecuencia”. ○ “Hay una única línea de guagua, pero es suficiente”. ○ “Todas las zonas están bien cubiertas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Los Andenes está mal comunicado con La Laguna”. ○ “Las guaguas tardan mucho entre una y otra”. ○ “Han reducido la frecuencia de las guaguas los domingos”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Poner más servicios de guaguas en las horas punta”.

Tranvía

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “La huelga que hay con el tranvía nos afecta”. 	(Sin respuesta)

○

Parada de guaguas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Falta de marquesinas para la protección de la lluvia y viento en las paradas de las guaguas”. ○ “En algunas paradas de guaguas no hay techos para proteger del sol, ni bancos para sentarse”. 	<ul style="list-style-type: none"> □ “Poner techos y bancos en las paradas de guaguas”.

Bono

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
----------	-------------	------------

□ “Los precios son asequibles con el bono.”	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Falta de información para solicitar el bono de guaguas del Cabildo. No sabemos ni dónde, ni a cuál de los bonos tenemos derecho”. ○ “El bono de las guaguas está caro”. 	(Sin respuesta)
---	---	-----------------

Taxi

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Aparcamiento

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay falta de aparcamiento”. ○ “Hay falta de aparcamiento en Taco”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Habilitar los solares abandonados que son del Ayuntamiento como aparcamientos”.

○

○ Tráfico

VENTAJAS	DESVENTAJAS	○ PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En la carretera general de Geneto hay mucho tráfico por los colegios”. ○ “Las guaguas llegan con retraso por la cantidad de tráfico que hay”. ○ “No se respetan los vados porque las calles son muy estrechas”. ○ “Los coches van muy deprisa por la Avenida de San Matías y es un peligro para los mayores y niños”. ○ “El tráfico no respeta los pasos de peatones. Superan la velocidad y generan inseguridad en el peatón”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Aumentar la vigilancia policial para el tráfico, más guardias muertos y semáforos”. ○ “Poner guardias muertos y radares en la Avenida de San Matías”. ○ “Llevar a cabo una reordenación del urbanismo de la zona”.

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal

Guaguas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
-----------------	--------------------	-------------------

(Sin respuesta)	o "Hay poca frecuencia de transporte público entre el Ortigal-Los Baldíos".	(Sin respuesta)
Tranvía		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Parada de guaguas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
o "La información en la parada de guagua y las marquesinas es buena".	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Bono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Taxi		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Aparcamiento		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
o "Los aparcamientos en Guamasa y El Ortigal son suficientes".	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Tráfico		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	o "Los coches circulan a velocidades inadecuadas".	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta		
Guaguas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "El micro que va por el centro del pueblo (Valle Guerra) funciona muy bien". o "Las guaguas 105 y 050 funcionan muy bien. Pasan cada media hora". 	<ul style="list-style-type: none"> o "Los fines de semana la guagua que sube para el casco, pasa cada hora". o "En la Punta del Hidalgo, en Homician, Hoya Abajo y Hoya Arriba, hay pendientes muy pronunciadas por las que no sube el 	<ul style="list-style-type: none"> o "Aumentar la frecuencia de la guagua los fines de semana para que pase cada 20 minutos como lo hace entre semana". o "Poner un micro urbano dentro del casco de La Laguna". o "Poner un micro pequeño que transite por los barrios

	<p>transporte público”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ “Todas las guaguas no están adaptadas para las sillas de ruedas”. 	<p>intermitentemente unas cuantas veces al día”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ “Mejorar la coordinación en accesibilidad de Titsa”. ○ “Poner paneles en tiempo real que indique cuánto falta para la guagua en Tejina, Bajamar y Punta del Hidalgo”. ○ “Poner un micro específico para centros de mayores, para que puedan acudir a las actividades”.
--	---	---

Tranvía

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Parada de guaguas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Las paradas de guaguas no tienen arrimadero, tienen que parar en la vía”. ○ “Muchas paradas de las guaguas no tienen marquesinas para resguardarse de la lluvia”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Poner marquesinas en todas la paradas de la guagua”.

Bono

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “El bono del Cabildo está limitado a una renta baja”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Ampliar el margen de renta del bono del Cabildo”.

Taxi

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No hay paradas de taxis en Bajamar, La Punta y Valle Guerra”. 	(Sin respuesta)

Aparcamiento

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Falta de muchos aparcamientos en Bajamar, Punta del Hidalgo y Tejina, sobre todo en verano. Las personas que viven fijo 	(Sin respuesta)

	en la zona no tienen dónde aparcar en estas fechas".	
Tráfico		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Los coches van muy rápido y no cumplen los límites de velocidad por la carretera Juan Fernández”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer más controles de la policía o poner radares”.

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Agure, URB. Acaymo		
Guaguas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Tenemos mucha falta de transporte en Las Mercedes por la carretera general para ir a La Laguna (para llegar a San Benito, donde está el centro de salud y a la Plaza del Cristo)”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Poner la ruta de la guagua por las zonas donde está el centro de salud y los especialistas”. ○ “Poner transporte que comunique los tres barrios: Jardina, Las Canteras y Las Mercedes”.
Tranvía		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Parada de guaguas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Arreglar la parada de las guaguas del Molino”.
Bono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Taxi		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Aparcamiento		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Tráfico		

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

3. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas de mejora sobre la vivienda realizadas en los grupos focales

Dentro la vivienda se han agrupado las ventajas, desventajas y propuestas que se han realizado en los grupos focales en dos grandes temas: accesibilidad y ayudas, y se han distribuido según zonas del municipio.

La información se recoge tal cual es expresada por las personas participantes en los grupos focales con personas mayores, personal técnico y familiares (Más detalle en el Capítulo 2).

DISTRITO 1: Casco Histórico, Lomo Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
Accesibilidad		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay demasiadas barreras para entrar en las casas: pasillos estrechos, muchas escaleras, portones estrechos, no se planifican los ascensores y montacargas”. ○ Tardan mucho en arreglar los ascensores”. ○ “No hay ascensores, esto dificulta en acceso al domicilio”. ○ “Los baños de las casas muy pequeños”. ○ “Los baños de los bloques en La Verdellada son pequeños y dificulta las actividades de la vida diaria”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Diseñar la construcción de las casas y los edificios pensando en la accesibilidad”. ○ “Mejorar las viviendas, en general”.

Ayudas económicas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Tardan mucho en conceder y arreglar las ayudas”. ○ “Faltan recursos económicos para instalar los ascensores”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Genera ayudas, por parte de la administración para acondicionar viviendas particulares para que las personas mayores puedan seguir viviendo en sus casas”. ○ “Acelerar proceso de tramitación de ayudas del para poner ascensores”. ○ “Dar ayudas económicas para instalar los ascensores”.

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.

Accesibilidad		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay viviendas que no están adaptadas (escaleras)”. 	(Sin respuesta)
Ayudas económicas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Falta de información sobre las ayudas a la vivienda”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Facilitar más información sobre las ayudas que tiene el Ayuntamiento sobre la vivienda”.

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.

Accesibilidad		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En la mayoría de viviendas de El Cardonal no hay ascensores”. ○ “Hay muchos edificios sin ascensor”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Valorar la posibilidad de colocar rampas en los edificios”.
Ayudas económicas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS

<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay ayudas para arreglar las casas de Sn Luis Gonzaga para las personas dependientes”. 	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Facilitar ayudas para poner los ascensores”. ○ “Dar subvenciones para los ascensores en viviendas de protección oficial”.
---	-----------------	---

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal.

Accesibilidad

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Mejorar el acceso dentro de la vivienda: rampas y aceras”. ○ “Hacer reformas en los baños de las viviendas del Ortigal, Baldíos, Guamasa”.

Ayudas económicas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta.

Accesibilidad

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Por lo que conocemos no hay problemas con las viviendas y las personas mayores en Valle Guerra”. 	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Ayudas económicas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay personas mayores que han sido desahuciadas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Cumplir el artículo 14 de la Constitución del derecho a la vivienda”.

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Aguiere, URB. Acaymo.

Accesibilidad

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “En Las Mercedes y Las Canteras , por lo general, no hay problemas con las viviendas”. 	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Ayudas económicas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No tenemos información suficiente sobre las ayudas para las personas con pocos recursos, para la vivienda”. 	(Sin respuesta)

UTS

Accesibilidad

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Ayudas económicas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “La existencia de ayudas específicas para la adaptación y rehabilitación de la vivienda”. ○ “Tardanza en el proceso de resolución y abono de las ayudas”. ○ “La existencia de ayudas económicas como el alquiler social”. ○ “Hay mucha burocracia, se exige mucha documentación que genera dificultad a las personas mayores”. ○ “La información no llega a las personas mayores”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Agilizar al procedimiento y la concesión de las ayudas”. ○ “Fomentar el voluntariado que apoye a las personas mayores en la resolución de trámites”. ○ “Ampliar el parque de UPO por parte del Gobierno de Canarias”.

FAMILIARES CUIDADORAS/ES

Accesibilidad

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Ayudas económicas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Existen ayudas municipales para adaptar la vivienda y adquirir mobiliario 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay un desconocimiento de las ayudas para adaptar la vivienda o 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Impulsar programas de difusión de ayudas para la vivienda que tienen los ayuntamientos”.

(camas eléctricas, colchón...)"	mobiliario por parte de los usuarios". ○ "Hay una tardanza en dar cita para ver a la trabajadora social, para la primera cita de información".	
---------------------------------	---	--

AUXILIARES A DOMICILIO		
Accesibilidad		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Cuando las aceras para entrar al domicilio están adaptadas se facilita la movilización". ○ "Cuando hay ascensor se facilita el acceso a la calle". ○ "Cuando los baños están adaptados, se mejora la calidad de vida, hay un sensación de seguridad y se facilita el aseo". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay muchas camas que no están adaptadas". ○ "Hay viviendas que no son accesibles, tienen escaleras o los baños no están adaptados". ○ "Hay muchos baños que no están adaptados". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Agilizar los trámites para las reformas del baño y las escaleras". ○ "Adaptar las aceras (en las viviendas)".
Ayudas económicas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Agilizar las ayudas para las camas adaptadas". ○ "Facilitar los trámites, por ejemplo, yendo a domicilio". ○ "Dar ayudas para poner ascensores". ○ "Hacer algo con las viviendas que están vacías".

4. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas de mejora sobre la participación social, cultural y deportiva realizadas en los grupos focales

A continuación, se agrupan las ventajas, desventajas y propuestas aportadas en los grupos focales por parte de las personas mayores, personal técnico y los familiares de las personas mayores. La información se recoge tal cual ha sido expresada por las personas participantes en los grupos focales (Para más información ver capítulo 2)

DISTRITO 1: Casco Histórico, Loma Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
Actividades sociales y culturales		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
“En Las Gavias, San Diego, tenemos clases de Radio ECCA, informática, ayuda gestión administrativa, talleres de costura, bordado, organización de viajes, etc.”.	“En Las Gavias, San Diego, las clases de informática son insuficientes”. “Faltaría oferta cultural, literaria, teatral”. “En la Verdellada no hay suficientes actividades para las personas mayores”.	“Realizar más clases de informática en Las Gavias, San Diego porque hay mucha demanda”. “Poner más actividades en La Verdellada”. “Dar información sobre las actividades para personas mayores que hay para hacerlas en las asociaciones”.
Actividades deportivas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
“En Las Gavias y San Diego tenemos zumba y gimnasia”.	“Faltan actividades físicas”.	(Sin respuesta)

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.		
Actividades sociales y culturales		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
“Hay una buena oferta de cursos en las asociaciones de mayores. Tanto del Programa Ansina, como del	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

<p>Ayuntamiento". "Las mujeres participan más en las actividades". "Estamos contentas con las actividades que tenemos en las asociaciones: baile folklórico, manualidades, memoria". "El Centro Ciudadano del Tranvía está muy bien. Hay buena oferta y persona cualificado".</p>		
Actividades deportivas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>"Estamos contentas con las actividades físicas de las asociaciones: gimnasia y Chi kun".</p>	<p>(Sin respuesta)</p>	<p>"Volver a poner el Tai-chi de Caja Canarias en Ipalán y en Candelaria San Román".</p>

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.

Actividades sociales y culturales		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>"Hay bastante oferta de actividades e implicación por parte del Cabildo y del Ayuntamiento". "Nos sentimos bien informados de las actividades que organiza el ayuntamiento porque hay una coordinadora que nos informa". "La Asociación Beneharo y El Granero funciona bien. Hay música, escuela, trabajos</p>	<p>"Falta la implicación de la gente (las personas mayores) en las actividades". "Falta implicación para organizar las fiestas, no se hacen fiestas desde hace años". "Falta de espacios donde hacer comunidad, el coche lo ocupa todo". "Las asociaciones no se abren todos los días y no hay actividades todos los días".</p>	<p>"Hacer un espacio para estar al aire libre". "Hacer más actividades todos los días de la semana". "Realizar más visitas de concejales y técnicos por los barrios". "Las actividades de folclore dejaron de ser gratuitas, queremos que vuelvan a serlo". "Queremos más actividades de folclore".</p>

manuales, teatro, etc.” “El Programa de Mujeres a la playa está muy bien”.		
Actividades deportivas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	“Dar más clases de gimnasia”.

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal		
Actividades sociales y culturales		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
“La actividad de gimnasia de Ansina está bien y el resto de actividades, como memoria, trabajos manuales, bordados”. “Las excursiones de mayores que hace la asociación están bien”. “Nos gusta la actividad de la playa”.	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Actividades deportivas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
“Nos gusta mucho hacer zumba”. “La actividad de gimnasia de Ansina está bien”.	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta		
Actividades sociales y culturales		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
“Hacemos excursiones y viajes que están bien”.	“No tenemos clases de baile”. “A la gente le gusta	“Ampliar el proyecto de Mujeres a la playa para los hombres”.

<p>“Ansina funciona muy bien, tiene un buena oferta de actividades y ofrecen materiales”.</p>	<p>participar, el centro está lleno”.</p> <p>“Las personas mayores no quieren ir al centro/asociación, porque piensan que eso los hace más viejos”.</p>	<p>“Colaborar con el grupo folclórico del centro de mayores de Valle Guerra (El Ayuntamiento)”.</p> <p>“Garantizar la gratuidad de las actividades, tal y como eran antes”.</p> <p>“Generar más espacios para para tocar con el grupo de folclore. El Valle está olvidado. La ilusión nuestra es tener una actuación”.</p> <p>“Hacer más actividades en los centros y asociaciones para los nuevos mayores”.</p>
---	---	--

Actividades deportivas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>(Sin respuesta)</p>	<p>“Las clases de gimnasia son de pago”.</p>	<p>“Hacer las clases de gimnasia gratuitas”.</p> <p>“Recuperar las clases de yoga en La Atalaya y en toda la zona”.</p>

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Agüere, URB. Acaymo

Actividades sociales y culturales

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>“En este centro, Teobaldo Power de Las Mercedes, tenemos actividades suficientes”.</p>	<p>“No tenemos clases de baile”.</p> <p>“A la gente le gusta participar, el centro está lleno”.</p> <p>“Las personas mayores no quieren ir al centro/asociación, porque piensan que eso los hace más viejos”.</p>	<p>“Realizar más excursiones”.</p>

Actividades deportivas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>(Sin respuesta)</p>	<p>(Sin respuesta)</p>	<p>(Sin respuesta)</p>

UTS

Actividades sociales y culturales

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>“Los centros ciudadanos están descentralizados en el municipio”.</p> <p>“Se organizan viajes municipales para personas mayores”.</p>	<p>“Las actividades de las asociaciones de personas mayores no llegan a todo el colectivo, solo a los más activos”.</p>	<p>“Generar un cupo específico para personas mayores en exclusión social en las actividades sociales y culturales”.</p> <p>“Desarrollar acciones para poder integrar a las personas mayores que no salen de su domicilio a realizar actividades”.</p>

Actividades deportivas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>“Los complejos deportivos están descentralizados”.</p>	<p>“La tasa económica que se abona en los complejos deportivos. A no ser totalmente gratuito no accede todo el colectivo, los PNC por ejemplo”.</p>	<p>“Generar un cupo específico para personas mayores en exclusión social en las actividades y centros deportivos”.</p>

FAMILIARES CUIDADORAS /ES

Actividades sociales y culturales

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>“La existencia del programa formativo de Radio ECCA en centros de mayores”.</p>	<p>(Sin respuesta)</p>	<p>(Sin respuesta)</p>

Actividades deportivas

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>(Sin respuesta)</p>	<p>(Sin respuesta)</p>	<p>(Sin respuesta)</p>

AUXILIARES A DOMICILIO

Actividades sociales y culturales

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<p>(Sin respuesta)</p>	<p>(Sin respuesta)</p>	<p><input type="checkbox"/> “Realizar excursiones con los usuarios de los centros de mayores para que salgan más”.</p>

Actividades deportivas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

5. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas de mejoras sobre el Respeto y la inclusión social de las personas mayores realizadas en los grupos focales

A continuación se agrupan las ventajas, desventajas y propuestas aportadas en los grupos focales por parte de las personas mayores, personal técnico y familiares.

La información se recoge tal cual ha sido expresada por quienes participan en los grupos focales (Para más detalle, ver capítulo 2)

DISTRITO 1: Casco Histórico, Loma Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
Soledad o abandono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No hay estadísticas de personas mayores solas en el municipio”. ○ “Las personas que están solas, cuando están en casa es cuando empieza la verdadera soledad”. ○ “Hay abandono a las personas mayores”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Facilitar equipos de mediadores para estos temas”. ○ “Generar recursos públicos de concienciación en temas de soledad para las personas mayores”. ○ “Hacer actividades a domicilio para combatir la soledad”. ○ “Contratar personal municipal y voluntariado para combatir la soledad”. ○ “Crear más recursos públicos con personal cualificado”.
Discriminación / Imagen social		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay discriminación a las personas mayores”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Generar más recursos públicos con personal cualificado”.

○ Trato inadecuado o malos tratos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
○ “Por lo que conocemos, no existen malos tratos a personas mayores en el Barrio Nuevo”.	○ “No hay estadísticas de maltrato o abandono a personas mayores en el municipio”.	(Sin respuesta)

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.

Soledad o abandono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
○ “El Programa de Mujeres a la Playa es buenísimo para las personas que están solas”.	○ “Hay muchas personas mayores viviendo solas en el municipio”. ○ “Hay personas mayores que viven solas y lo llevan mal, sobre todo mujeres”.	○ “Ayudar a las personas mayores que están solas. Programas de compañía para que no estén solas por la noche”. ○ “Vigilar a las personas mayores que están solas”. ○ “Mover mucho a las personas que están solas”. ○ “Fomentar el voluntariado a domicilio para las personas que están solas. Como por ejemplo lectura, que es un estímulo para la persona”.

Discriminación / Imagen social		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
○ “Nosotras sentimos que nos tratan igual, independientemente de nuestra edad”.	○ “Hay personas mayores que a sí mismas se dicen que ellas no pueden hacer nada por la edad”.	(Sin respuesta)

Trato inadecuado o malos tratos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	○ “Hay malos tratos a las personas mayores”. ○ “No conocemos personalmente casos de malos tratos a personas mayores, pero los escuchamos por la televisión”.	○ “Promover la colaboración vecinal para denunciar los malos tratos a las personas mayores”. ○ “Hablar con la persona y denunciar, cuando se ve una situación de trato inadecuado o malos tratos”.

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.

Soledad o abandono

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay personas mayores viviendo solas”. ○ “Hay muchas personas mayores viviendo solas en La Laguna”. ○ “Hay personas mayores viviendo solas en La Laguna, en soledad no desaseada”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer más visitas y más controles a las personas mayores por parte del ayuntamiento”. ○ “Contratar a más profesionales para atender a las personas mayores que están solas”. ○ “Hacer centros de día para la soledad”.

Discriminación / Imagen social

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay discriminación a los mayores, nos tratan distinto a los jóvenes”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Dar más educación a los jóvenes en la escuela y la casa para tratar a las personas mayores porque ellos también llegarán a mayores”.

Trato inadecuado o malos tratos

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay jóvenes que tratan bien a las personas mayores. Hay chicos jóvenes que se levantan en el tranvía y nos dan el sitio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En el municipio de La Laguna hay malos tratos a personas mayores, nosotros conocemos casos”. ○ “En el municipio hay malos tratos de los hijos a los padres. También de las cuidadoras”. ○ “Hay residencias donde no se trata bien a las personas mayores”. ○ “Hay personas mayores que tiene miedo a ir a los centros porque les atienden mal”. ○ “Hay malos tratos a personas mayores en 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Dar más formación a los familiares para cuidar a sus mayores”. ○ “Denunciar los malos tratos que veamos”. ○ “Contratar personal que esté rotando y vigilando el trato a las personas mayores en las residencias y en los barrios”. ○ “Mejorar el control de las auxiliares a domicilio”.

	<p>algunas casas del barrio. "Hijos que pegan a sus padres, eso se oye"".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay mala atención a las personas mayores en Taco, en sus casas, por parte de los hijos". 	
--	---	--

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal

Soledad o abandono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "La soledad de las personas mayores es un problema". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Visitar más a las personas mayores, hablar más con ellos. Que se haga un voluntariado para esto". ○ "Acompañar a las personas mayores en sus quehaceres diarios".
<ul style="list-style-type: none"> ○ Discriminación / Imagen social 		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay personas mayores que no conviven, ni comparten". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Sensibilizar a la gente joven para que colaboren más". ○ "Ofrecer más actividades para las personas mayores".
Trato inadecuado o malos tratos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay un trato inadecuado por parte del Ayto., de los técnicos y de los políticos. Estos últimos solo les interesamos cuando hay elecciones". 	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta

Soledad o abandono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay personas mayores viviendo solas, y mayores de 80 años". 	(Sin respuesta)
Discriminación / Imagen social		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS

<input type="checkbox"/> “Hay muchos jóvenes que son respetuosos con las personas mayores”.	<input type="checkbox"/> “Antes había más respeto a las personas mayores en el campo”.	<input type="checkbox"/> “Educar con más disciplina en la casa con la juventud”. <input type="checkbox"/> “Incluir actividades de mayores y jóvenes en los colegios”. <input type="checkbox"/> “Hacer actividades intergeneracionales”.
Trato inadecuado o malos tratos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “En Valle Guerra no hemos visto malos tratos a personas mayores”. 	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Reclamar cuando no nos tratan bien. Ejemplo: Centro de salud”. ○ “Dar más formación a las familias para el cuidado de las personas mayores”. ○ “Realizar charlas en los colegios/institutos por profesionales para explicar cómo tratar a las personas mayores”.

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Agüere, URB. Acaymo

Soledad o abandono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Nuestra asociación ya visita con Ansina a las personas mayores que viven solas y que no salen mucho”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay muchas personas mayores viviendo solas en el municipio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Crear programas para que las personas mayores sean visitadoras de las mayores que están solas”.
Discriminación / Imagen social		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Trato inadecuado o malos tratos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

UTS

Soledad o abandono		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS

<ul style="list-style-type: none"> ○ “La existencia de la red de asociaciones de personas mayores, de AAVV y los proyectos concretos municipales como: Mujeres a la playa y turismo social”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay un desconocimiento de las situaciones de aislamiento en el municipio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Promover recursos novedosos”. ○ “Hacer un seguimiento del aislamiento”. ○ “Promover el acompañamiento voluntario a domicilio. ○ “Aumentar la red de profesionales y/o recursos. ○ “Controlar la soledad de las personas mayores con acompañamiento”.
---	---	---

Discriminación / Imagen social

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “El valor y la sabiduría que tienen las personas mayores”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Depender de terceras personas, ser una carga”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Compartir espacios entre distintas generaciones. Que los jóvenes compartan vivienda con los mayores, las guarderías con centros de mayores”.

Trato inadecuado o malos tratos

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay una manipulación/instrumentalización de las personas mayores por parte del personal político. Se hace un trato inadecuado”. ○ “No existe ninguna línea sobre un buen trato hacia personas mayores”. ○ “Los Servicios Sociales no son un servicio cercano a la ciudadanía, a las personas mayores. Hay muchos prejuicios”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer unas jornadas de puertas abiertas de los servicios sociales”. ○ “Promover una línea de buen trato hacia las personas mayores”.

FAMILIARES CUIDADORAS / ES

Soledad o abandono

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Existe muchas personas mayores solas y con problemas económicos”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer un censo de todas las personas mayores solas”. ○ “Impulsar programas de voluntariado de

		<p>acompañamiento a personas mayores solas".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Aumentar la ayuda a domicilio para las personas solas". ○ "Crear un Servicio de comida a domicilio para las personas solas".
--	--	---

Discriminación / Imagen social

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay exclusión de las personas mayores y discriminación". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Promover formación para la ciudadanía sobre envejecimiento y recursos para personas mayores". ○ "Fomentar la autoestima de las personas mayores con programas sociales". ○ "Fomentar la imagen positiva de las personas mayores". ○ "Generar programas intergeneracionales de todas las edades".

Trato inadecuado o malos tratos

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay un interés político en las personas mayores, son las que votan". 	(Sin respuesta)

AUXILIARES A DOMICILIO

Soledad o abandono

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay personas mayores que están viviendo solas, pero también las hay que están en familia y solas". ○ "Nos encontramos muchos casos de personas mayores con escaras y falta de asistencia sanitaria. Tanto en personas mayores que están solas en domicilio como en personas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Poner más enfermeras a domicilio". ○ "Poner un transporte para llevar los pañales de las personas que están solas en domicilio". ○ "Crear un programa de acompañamiento a personas mayores en el que se hable, escuche, se haga la compra, se lleve a pasear a las personas mayores". ○ "Hacer programas de voluntariado de

	mayores que viven con su familia".	acompañamiento a las personas mayores".
Discriminación / Imagen social		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay personas mayores que se niegan a salir de su casa, ir a centros de día... Es su mentalidad. Por ejemplo dice: "yo estoy muy bien en mi casa. Piensan que si van al centro pueden perder su casa"". 	(Sin respuesta)
Trato inadecuado o malos tratos		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay familias que no tienen en cuenta a las personas mayores". ○ "Hay personas mayores que no se atreven a hablar a sus familias por si dicen algo que sienta mal. Están calladitos. Tienen miedo a sus familiares. Están anulados". ○ "Los casos de maltrato, trato inadecuado, son más altos cuando es la mujer la que está dependiente. Los malos tratos son sobretodo psicológicos. Si ha existido maltrato toda la vida, este se acentúa cuando las mujeres son mayores". Observamos que hay hijos que miran para otro lado. ○ "Hay familiares que anulan, infantilizan a las personas mayores. 	(Sin respuesta)

	Les quitan sus actividades, como hacer un potaje".	
--	--	--

6. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas sobre la participación cívica y empleo realizadas en los grupos focales

A continuación se agrupan las ventajas, desventajas y propuestas aportadas en los grupos focales por parte de las personas mayores, personal técnico y familiares.

La información se recoge tal cual ha sido expresada por las personas participantes en los grupos focales (Para más detalle, ver capítulo 2).

DISTRITO 1: Casco Histórico, Lomo Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
Participación cívica		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "El local de la asociación de La Verdellada y el de Tinguaro es muy pequeño". ○ "Existen varias asociaciones en el local Tinguaro". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Facilitar un local para la Asociación de mayores de la Verdellada". ○ "Facilitar un salón para la asociación Tinguaro".
<ul style="list-style-type: none"> ○ Empleo, Seguridad económica y jubilación 		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Se ha subido el SMI, pero la pensión no contributiva sigue en 300 euros". ○ "La pensión no contributiva están tardando mucho en darla, hasta 6 años". ○ "Las personas inmigrantes están desamparadas económicamente". 	(Sin respuesta)

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuierita, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.

Participación cívica

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “La asociación de Gracia solo abre a partir de las 16:00 y no abre los sábados y domingos”. ○ “No tenemos aire acondicionado en la Asociación Candelaria San Román. Las ventanas están muy altas y no las podemos abrir”. ○ “Que cuando se llama al Ayuntamiento para arreglar algo en el local, que vengan pronto y no tarden”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Ampliar el horario de apertura, a las mañanas y fines de semana, de la asociación de Gracia”.

Empleo, Seguridad económica y jubilación

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Está bien que después de trabajar, siempre te recompensen con una pensión”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay personas que tienen pensiones demasiado bajas y no les llega”. ○ “Las pensiones son muy bajas, hay personas que tienen dificultades para terminar el mes”. ○ “Hay pocas pensiones y muchas personas que necesitan ayudas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Subir las pensiones a los que menos cobren”. ○ “Subir las pensiones a las personas que tengan una pensión baja”. ○ “Conceder más ayudas, sobre todo para las personas que tengan más necesidad”. ○ “Agilizar el trámite para conceder las pensiones especialmente a las personas que más lo

	o "Tardan mucho en dar las pensiones".	necesitan".
--	--	-------------

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.

Participación cívica

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
o "La existencia de asociaciones en el barrio".	o "Referente a los centros ciudadanos y a los locales de las asociaciones. Se echa de menos la presencia de los administradores públicos en San Miguel de Geneto y San Bartolomé de Geneto".	o "Ampliar las visitas de concejales y técnicos por los barrios". o "Facilitar un local social para la Asociación de Mayores Pérez Soto".

Empleo, Seguridad económica y jubilación

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	o "Las ayudas tardan en llegar o llegan cuando la persona ha fallecido". o "Tenemos impuestos muy altos, deberían bajarlo". o "Hay personas mayores que están manteniendo a las familias y se quitan de sus cosas para dárselas a los hijos y nietos".	o "Subir las pensiones porque hay personas mayores que no les llega a fin de mes".

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal

Participación cívica

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	o "Sentimos que cuando reclamamos no nos hacen caso".	o "Facilitar un local independiente para el Club de mayores de Guamasa".

Empleo, Seguridad económica y jubilación

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Algunas personas tiene pensiones demasiados bajas”. 	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta

Participación cívica

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “El centro de Valle Guerra funciona bien, en general”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “A la gente le gusta participar, el centro está lleno”. ○ “Las personas mayores no quieren ir al centro/asociación, porque piensan que eso los hace más viejos”. ○ “Las personas mayores con menos edad no quieren ir a la asociación porque no sienten que ese es su espacio”. ○ “El centro ciudadano de Valle Guerra cierra los fines de semana”. ○ “Hace falta un centro de mayores en Valle Guerra que sea independiente al del centro ciudadano”. ○ “Hace falta hacer un trabajo interno entre las asociaciones o grupos que comparten el centro”. ○ “No somos dueños del local, queremos más autonomía. Sino es imposible que la asociación funcione bien porque a veces hay que pedir los espacios del centro ciudadano con un mes de antelación”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer un centro de mayores independiente del centro ciudadano, con una gestión propia. Que tenga cocina, baños, etc. propias. Donde podríamos tener, por ejemplo, nuestro equipo de sonido y hacer nosotros nuestros propios bailes”. ○ “Abrir el parque los fines de semana para que las y los niños lo puedan usar”. ○ “Abrir el centro ciudadano los fines de semana”. ○ “Facilitar la organización de las personas mayores, valorando su capacidad y sus conocimientos adquiridos tras una vida de trabajo”. ○ “Aprovechar las capacidades de cada persona mayor”. ○ “Ser un ejemplo para los nietos, que vean que participamos”. ○ “Facilitar un salón de actos con más aforo y un centro con más aulas”.

Empleo, Seguridad económica y jubilación

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> “Las pensiones no son suficientes”. 	<ul style="list-style-type: none"> “Garantizar que todas las personas tengan derecho a vivir bien, sean agricultores o lo que sean. Que haya unas pensiones dignas”.

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Aguiere, URB. Acaymo

Participación cívica

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> “La asociación ayuda a que nos volvamos a reencontrar, a hacer amistades, etc.”. 	<ul style="list-style-type: none"> “Hay humedades en el local de la asociación Teowaldo Power”. “La comunicación del centro con el Ayuntamiento no es muy buena. Vienen, pero luego no arreglan las cosas. Tenemos una rondalla folclórica y recibimos muy poca ayuda”. “Hablamos con el Ayto. hace dos años para arreglar cosas y estamos esperando. Entra agua por las paredes y ventanas. Eso no es higiénico”. 	<ul style="list-style-type: none"> “Hacer una marquesina en la puerta principal del local para no mojarse”. “Colocar un aparato de calefacción para el centro de mayores de Las Mercedes, un ascensor y resolver las humedades”. “Mejorar el campo de lucha de Las Canteras, que es donde hacemos la gimnasia”.

Empleo, Seguridad económica y jubilación

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

UTS

Participación cívica

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> “Las asociaciones de personas mayores no llegan a todo el colectivo, solo a los 	<ul style="list-style-type: none"> “Desarrollar acciones para poder integrar a las personas mayores que no salen de su domicilio a

	más activos".	realizar actividades".
Empleo, Seguridad económica y jubilación		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

7. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas de mejora sobre la comunicación e información realizadas en los grupos focales

Respecto al apartado de comunicación e información se han agrupado las ventajas, desventajas y propuestas que se han realizado en los grupos focales en tres grandes temas: el acceso a la información, la gestión de trámites y las nuevas tecnologías e internet.

La información se recoge tal cual ha sido expresada por las personas participantes en los grupos focales. (Para más detalle, ver capítulo 2)

ZONA 1: Casco Histórico, Lomo Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
El acceso a la información		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
La gestión de trámites		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “La asociación (en la que se hizo el taller) asesora para la gestión de documentos y ayudas”. ○ “Hay una buena comunicación con el Ayuntamiento por parte de la asociación (en la 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay personas mayores que no saben rellenar papeles”. ○ “Los trámites que piden las instituciones a la asociación son muy complicados”. ○ “Falta información sobre trámites y en general”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Crear un servicio de acompañamiento para hacer las gestiones burocráticas”. ○ “Hacer más sencilla los trámites de la asociación”. ○ “Garantizar asesoramiento en persona”.

que se hizo el taller)".		
Nuevas tecnologías e internet		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay una marginación cuando hay que usar la informática para hacer las gestiones". ○ "Es una dificultad que cada vez haya más trámites por ordenador para las personas que no sabemos". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hacer una oficina con asistencia presencial para las gestiones burocráticas de las personas mayores".

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.

El acceso a la información		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Este proyecto, <i>La Laguna ciudad amigable</i> con las personas mayores, es beneficioso porque se tiene en cuenta la opinión de las personas mayores". ○ "Recibimos buena información a través de las asociaciones de mayores". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "A la hora de explicar algo utilizan un lenguaje que no está adaptado a las personas mayores". ○ "Falta de información sobre trámites y otros aspectos". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Adaptar la información para gestionar trámites, que se entienda". ○ "Simplificar la información (las personas mayores tienen dificultades para entenderlo)". ○ "Contratar a una persona que explique en profundidad a las personas que no entiendan la información, utilizando un lenguaje adaptado".

La gestión de trámites		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Tenemos problemas con el personal de las instituciones para gestionar nuestros documentos en persona". ○ "Para resolver nuestros trámites, a veces no sabemos dónde tenemos que ir. ○ Los trámites son cada vez más complicados, exigen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Destinar a una persona del ayuntamiento para que vaya a las asociaciones a ayudar con la gestión de papeleo de las personas mayores". ○ "Hacer más sencillos los trámites".

	más".	
Nuevas tecnologías e internet		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Tenemos que recurrir a los hijos para poder hacer las gestiones por internet". ○ "Barreras tecnológicas, hoy en día hay mucha tecnología y no se entiende". 	(Sin respuesta)

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.		
El acceso a la información		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Algunos carteles del ayuntamiento tienen letra pequeña y no se ve bien". ○ "La información sobre las ayudas para personas mayores que tiene el ayuntamiento, no nos llega". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Diseñar una ruta de barrios para que las trabajadoras sociales den información y se pueda arreglar documentación".
La gestión de trámites		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay alternativas en el ayuntamiento para que nos realicen las gestiones de trámites en persona". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Cuando vamos a arreglar documentación tenemos que pagarle a alguien que gestione el papeleo. Esto era algo que antes era un servicio público". ○ "Tenemos problemas en los bancos para hacer nuestros trámites. Todo se hace por el cajero y a veces 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Realizar cursos para aprender a gestionar por internet".

	<p>no sabemos cómo utilizarlo”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ “Para hacer las gestiones y/o trámites hay que ir al casco de La Laguna y la guagua no siempre da un buen servicio”. 	
--	--	--

Nuevas tecnologías e internet

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay publicidad e información en las redes sociales y a las personas mayores que no manejan internet no les llega la información”. ○ “Hay problemas para gestionar trámites cuando nos derivan a internet (en ayuntamientos, banco, hacienda...)”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Realizar cursos para aprender a utilizar internet”.

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal

El acceso a la información

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No hay información suficiente sobre los temas que nos preocupan a las personas mayores”. ○ “A veces, quien nos atiende, nos explica las cosas a medias y como si nos estuvieran haciendo un favor”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Facilitar la información por escrito, para saber lo que tenemos que hacer y que quede ahí apuntado, como una prueba”. ○ “Destinar personal para que vaya por los pueblos para explicar información a las personas mayores”.

La gestión de trámites

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No entendemos el lenguaje que utilizan las personas que nos atienden cuando 	<ul style="list-style-type: none"> □ “Mejorar el trato a las personas mayores cuando nos atienden”.

	<p>vamos a resolver trámites a la administración".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "No entendemos el papeleo de los centros oficiales: ayuntamientos, cabildo, etc." ○ "No sabemos dónde tenemos que ir cuando queremos arreglar papeles". 	
--	---	--

Nuevas tecnologías e internet

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta

El acceso a la información

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Solemos comunicar la información a través de la asociación". ○ "Consideramos que, en general, la información es muy buena y accesible". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "La información no es buena por parte del Ayuntamiento con las asociaciones, por ejemplo, la información de las rutas guiadas por La Laguna llegó un martes y era para ir el viernes. Se da con poco tiempo de antelación y no podemos organizarnos". ○ "No hay información suficiente sobre los recursos y servicios que existen para las personas mayores". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Colocar toda la información que pueda interesarnos a las personas mayores en la Tenencia de Alcaldía de Valle Guerra".

La gestión de trámites

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "En Bajamar han cerrado 2 oficinas bancarias, solo hay un cajero. Muchas veces no funciona (hasta 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Presionar desde las instituciones públicas a los bancos para que haya atención presencial". ○ "Avisar de las actividades

	<p>una semana) y hay muchas personas mayores que no saben utilizarlo. Esto es peligroso".</p> <ul style="list-style-type: none"> o "Sentimos que cuando somos los mayores los que vamos a resolver los papeles al Ayuntamiento, no nos tratan igual". 	<p>con una semana de antelación".</p> <ul style="list-style-type: none"> o "Traer los papeles de las actividades de gimnasia a la Tenencia de Alcaldía de Valle Guerra para no tener que subir hasta La Laguna".
--	--	---

Nuevas tecnologías e internet

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Aguiere, URB. Acaymo

El acceso a la información

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "Garantizar la existencia de una circular, en papel, donde den la información sobre ayudas, recursos..., para personas mayores". o "Personal que acuda a los centros ciudadanos para asesorar y ayudar una vez al mes a las personas mayores".

La gestión de trámites

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "Hay discriminación sobre todo cuando las personas mayores no se manejan bien por su cuenta para resolver trámites". 	<ul style="list-style-type: none"> o "Dar un asesoramiento personalizado en las oficinas para poder resolverlo todo en persona".

Nuevas tecnologías e internet

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "La información llega por correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> □ "Realizar clases de informática".

	<p>y muchas personas mayores no dominamos la informática".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Piden hacer muchas gestiones por internet y no sabemos". 	
--	--	--

UTS		
El acceso a la información		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "El municipio cuenta con una buena red de asociaciones, clubes e mayores, centros de participación ciudadana donde puede fluir la información". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "La información no circula, no está". 	(Sin respuesta)
La gestión de trámites		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hacer un trabajo de acompañamiento para la gestión de trámites con las personas mayores".
Nuevas tecnologías e internet		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay cursos de nuevas tecnologías". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay un desconocimiento de las nuevas tecnologías por parte de las personas mayores". 	(Sin respuesta)

FAMILIARES CUIDADORAS /ES		
El acceso a la información		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
La gestión de trámites		

VENTAJAS			DESVENTAJAS			PROPUESTAS		
(Sin respuesta)			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Dificultad para gestionar trámites, por la obligación de hacerlo por internet”, 			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Garantizar la atención presencial en todas las instituciones, no solo internet”. 		
Nuevas tecnologías e internet								
VENTAJAS			DESVENTAJAS			PROPUESTAS		
(Sin respuesta)			(Sin respuesta)			(Sin respuesta)		

AUXILIARES A DOMICILIO								
El acceso a la información								
VENTAJAS			DESVENTAJAS			PROPUESTAS		
(Sin respuesta)			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Problemas de comprensión de la información por enfermedad”. 			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Dar un trato personalizado a domicilio para las personas que lo necesiten”. 		
La gestión de trámites								
VENTAJAS			DESVENTAJAS			PROPUESTAS		
(Sin respuesta)			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Algunas personas mayores tienen problemas con la lectura y la escritura que dificulta rellenar documentos, etc.”. 			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Crear lugares de aprendizaje fuera de domicilio y a domicilio a través de profesionales.” ○ “Hacer traslado a domicilio para realizar las gestiones (bancos, actualizar firmas, etc.)”. 		
Nuevas tecnologías e internet								
VENTAJAS			DESVENTAJAS			PROPUESTAS		
(Sin respuesta)			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Para algunas personas mayores es complicado usar las nuevas tecnologías”. 			<ul style="list-style-type: none"> ○ “Potenciar personal de acompañamiento para resolver los trámites con las personas mayores”. 		

8. Matriz de ventajas, desventajas y propuestas de mejora sobre los servicios de apoyo comunitario y de salud realizados en los grupos focales

Dentro servicios de apoyo comunitario y de salud se han agrupado las ventajas, desventajas y propuestas que se han realizado en los grupos focales en tres grandes temas: Servicio de Ayuda a domicilio, Teleasistencia Domiciliaria, centros de día, residencias, ayudas económicas y atención sanitaria.

La información se recoge tal cual ha sido expresada por las personas participantes en los grupos focales. (Para más detalle, ver capítulo 2)

DISTRITO 1: Casco Histórico, Lomo Largo, Polígono Padre Anchieta, San Benito, San Lázaro, Las Gavias, Camino La Villa, El Coromoto, Cercado Mesa, Barrio Nuevo, Verdellada, Ladera San Roque, San Diego.		
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<input type="checkbox"/> “El servicio de ayuda a domicilio está muy bien para las personas mayores”.	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Residencias		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Por lo que hemos oído el trato en las residencias es bueno”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No hay suficientes residencias, centros de día, etc.”. ○ “Hay que esperar mucho para entrar en una residencia”. ○ “Las personas con más dinero tienen más posibilidades de entrar en una residencia”. ○ “No hay residencias 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Que las residencias que se hagan sean públicas para que puedan entrar gente con menos dinero”. ○ “Hacer más residencias en los barrios para que la gente no se tenga que ir lejos y estar cerca de la familia”. ○ “Hace falta más personal en la residencia: una misma persona tiene que hacer

	<p>suficientes para personas mayores en La Laguna. Ni públicas, ni privadas".</p> <ul style="list-style-type: none"> o "Algunas personas que necesitan una residencia y la piden, no se les da gratis". 	mucho".
Centros de día		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "Por lo que conocemos la gente está contenta con el centro de día". 	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "Hacer centros de envejecimiento activo por distritos y públicos". o "Hacer un centro de día en el solar que está en Altesa".
Ayudas económicas		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "Existen ayudas económicas municipales específicas para personas mayores". 	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "Hacer la ventanilla única de asistencia a las personas mayores para las gestiones y trámites de los estamentos públicos".
Asistencia sanitaria		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "La atención primaria en los centros de salud funciona bien, en general". o "Hay buen trato con los médicos de cabecera". o "Los médicos del centro de salud son muy atentos y buenos". 	<ul style="list-style-type: none"> o "He tenido que acudir a la sanidad privada por las listas de espera". o "Pocas o nulas pruebas de evaluación". o "Excesiva demanda en las pruebas diagnósticas". o "La atención posterior a las intervenciones quirúrgicas necesita mejorar". o "Las consultas para los especialistas tardan mucho". o "No hay asistencia psicológica para personas mayores". 	<ul style="list-style-type: none"> o "Hacer una bolsa de medicamentos en las asociaciones". o "Hacer parques y zonas verdes en los hospitales para que los enfermos puedan pasear y recuperarse antes". o "Poner en marcha el proyecto de Farma-escuela con el Colegio Farmacéutico". o "Los centro de salud periféricos están mal dotados, faltan más recursos públicas sanitarios". o "Mejorar la coordinación en las pruebas diagnósticas, sobre todo hospitalarias".

		<ul style="list-style-type: none"> ○ “Mejorar la prevención con información personalizada”. ○ “Más personal médico”. ○ “Que un psicólogo ayude a las asociaciones de mayores”.
--	--	---

DISTRITO 2: Los Valles (Valle Tabares-Valle Jiménez), La Cuesta, Valle Colino, La Hinojosa, Gracia, Finca España, La Piterita, Urb. Mackay, Campus Guajara, La Higuera, Villa Hilaria, Barrio Nuevo (Ofra), Las Mantecas, La Florida, El Obispado, Princesa Yballa, La Cuesta Centro, Vistabella, Cuesta Piedra, El Rocío, Salud Alto.

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay poco personal para el Servicio de Ayuda a Domicilio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Más personas para el Servicio de Ayuda a Domicilio”. ○ “Que haya además más comunicación y servicio de compañía”. ○ “Facilitar la posibilidad de que las personas mayores de desahoguen, lo necesitan”.

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “La Teleasistencia funciona bien, hay buena atención”. 	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En el Servicio de Teleasistencia, potenciar otros programas como la pulsera de la Caixa”.

Residencias

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay mucha demanda de residencias públicas y hay pocas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Necesitamos más residencias públicas en La Laguna”.

Centros de día

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Solo hay un centro de día público en La 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Necesitamos centros de día en La Laguna”.

	Laguna".	
Atención sanitaria		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Las citas con el médico de cabecera son rápidas". ○ "La posibilidad de solicitar citas por teléfono y recogerlas en el mostrador del centro de salud". ○ "El buen atendimento del médico de cabecera del centro de Salud de Finca España". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Cuando tienes más de ochenta años y vas al médico ya no te hacen el mismo caso que antes". ○ "Hay médicos que no te miran a la cara". ○ "Las citas con los especialistas tardan más de un año". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Más personal médico".

DISTRITO 3: Los Baldíos, San Miguel de Geneto, Geneto, El Centenero, San Bartolomé de Geneto, Guajara, El Gramal, Las Chumberas, San José, Polígono Industrial, San Miguel de Chimisay, Finca Pacho, Los Andenes, El Cardonal, El Pilar, Taco Geneto, San Luis Gonzaga, San Matías, Las Palomas, San Jerónimo.

Generales

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Adecuar mejor los servicios y recursos a las personas mayores con nuestra economía".

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "La ayuda a domicilio funciona bien". ○ "La Ayuda a Domicilio, en general, está bien". ○ "La ayuda a domicilio es algo bueno y funciona bien". ○ "La ayuda a domicilio es muy necesaria". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Les ponen muchos límites a las trabajadoras de ayuda a domicilio". ○ "Conocemos algún caso que no está todas las horas que tiene que estar". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "La ayuda a domicilio debería llegar más horas a las personas que están solas".

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “La Teleasistencia funciona bien. ○ El botón (la Teleasistencia) funciona bien”. ○ “La Teleasistencia funciona muy bien”. ○ “La Teleasistencia es estupenda”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No todo el mundo sabe que la Teleasistencia existen, no hay información suficiente para quien no la tiene”. ○ “La Teleasistencia está un poco cara”. 	(Sin respuesta)

Residencias

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Muchas dificultades para entrar en las residencias. Vemos que gente del norte y del sur entran. Los de la zona les cuesta muchísimo entrar o no lo hacen”. ○ “Hay pocas residencias y las que hay no tienen las condiciones: se deja a las personas mayores solas”. ○ “Faltan residencias en el municipio de La Laguna”. ○ “Hay pocas residencias para personas mayores, hay muchas listas de espera”. ○ “Hay residencias cuyas instalaciones están en mal estado, sobre todo privadas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Abrir más residencias”. ○ “Los edificios que están abandonados sirven para hacer más residencias y que sean menos masificadas y más familiares”. ○ “Que sanidad vigile las residencias, igual que hacienda vigila todo”. ○ “Tener en cuenta la vocación a la hora de contratar el personal en las residencias”.

Centros de día

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Nos gusta que existan centros de día”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “En el barrio de El Cardonal no hay centro de día”. ○ “Hace falta un centro de día en los barrios de San Bartolomé de Geneto y en San 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer un centro de día en El Cardonal para que las personas que no puedan asistir a las asociaciones tengan un lugar al que acudir”.

	<p>Miguel de Geneto".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Falta de centros de día en el barrio". ○ "Los centros de día y las residencias son caros". ○ "Faltan centros de día para personas mayores". ○ "No hay centros de día suficientes y cuesta entrar". 	
--	--	--

Atención sanitaria		
---------------------------	--	--

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "La atención del Hospital de Los Dolores es muy buena". ○ "El centro de salud en Taco da buen servicio". ○ "Hay un nuevo servicio de urgencias". ○ "Las citas médicas en el centro de salud son rápidas". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay un retraso en las citas para los especialistas en los hospitales". ○ "Hay un colapso en las urgencias de los hospitales". ○ "Cuando vamos al médico nos dicen: "eso son cosas de la edad". ○ "Tardan mucho tiempo para que los especialistas nos atiendan. Desde que solicitamos las citas hasta que somos atendidos por el especialista con el consecuente agravamiento de las dolencias. Hablamos de una espera de más de dos años". ○ "A veces, en los médicos nos tratan como a niños pequeños". ○ "Tardan las citas en el centro de salud más de quince días desde la solicitud hasta la consulta". ○ "Poco tiempo de consulta médica. No 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Disminuir las listas de espera". ○ "Hacer conciertos de la sanidad pública con la privada". ○ "Contratar más personal en la sanidad pública". ○ "Poner más médicos en los centros de salud". ○ "Charlas sobre prevención de salud en los centros ciudadanos o las asociaciones de mayores". ○ "Dar cuenta a la seguridad social de la falta de atención que hay". ○ "Ampliar la plantilla de médicos/enfermeras-os para que no estén tan saturadas y presten una mejor". ○ "Ampliar los servicios que presta el dentista y otros especialistas". ○ "Que los medicamentos sean gratuitos".

	<p>nos da tiempo de explicar nuestras dolencias y nos vemos obligados a pedir cita tras cita para ir comentando una a una nuestras enfermedades".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Hay listas de espera en el HUC y La Candelaria". ○ "No hay suficientes ATS a domicilio". ○ "En la residencia o en el hospital en urgencias, tardan mucho en atenderte". ○ "Hay ocasiones en las que los médicos tiene un trato regular con las personas". ○ "Tardan mucho para una cita con el especialista". ○ "Los medicamentos son muy caros. (Las personas de nuestra edad toman mucha medicación y gastan mucho dinero)". 	
--	--	--

DISTRITO 4: Guamasa, Cruz Chica, Los Rodeos, El Ortigal		
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "La ayuda a domicilio funciona bien". 	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)		

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “El aparato de la asistencia funciona bien”. 	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Residencias		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Faltan residencias y centros de día públicos en La Laguna”. 	(Sin respuesta)
Centros de día		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Atención sanitaria		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay buenos profesionales de la salud”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “A veces, la calidad en la atención de los y las médicas no es la adecuada”. ○ “A las mayores nos quitan las mamografías por la seguridad social”. ○ “Hay listas de espera para las especialidades”. ○ “Se están acabando los medicamentos importantes”. ○ “Hay discriminación hacia las personas mayores”. 	(Sin respuesta)

DISTRITO 5: Valle Guerra, Tejina, Bajamar, La Punta

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “El servicio de ayuda 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay personas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Que las personas de

<p>a domicilio funciona bien".</p> <ul style="list-style-type: none"> o "Hay personas que viven solas en domicilio y están bien atendidas". o "El SAD es necesario porque muchos hijos trabajan". o "El SAD da respiro familiar". o "Las horas del SAD son suficientes". 	<p>mayores reacias a recibir ayuda".</p> <ul style="list-style-type: none"> o "Existe familias con hijos y padres dependientes que no reciben la ayuda". 	<p>ayuda a domicilio sean profesionales y que se supervise su trabajo".</p> <ul style="list-style-type: none"> o "A veces hace falta más de un auxiliar a domicilio y tiene un familiar que ayudar". o "Personas que vayan a domicilio a hablar con las personas mayores".
--	---	--

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "La teleasistencia es muy importante y funciona bien". 	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Residencias

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "Hay personas que quieren ir a una residencia, pero no tiene porque faltan". o "Hay escasez de personal en las residencias". o "Hay largas listas de espera para acceder a un servicio o recurso". o "Las plazas de los centros de día y residencias están llenos". 	<ul style="list-style-type: none"> o "Que hayan más residencias pequeñas en los diferentes barrios, para que los de aquí no tengan que ir a Tejina u otro sitio". o "Que la gestión de la pequeña residencia las personas mayores colaboren voluntariamente en los servicios de la misma, porque es un entretenimiento para las propias personas mayores". o "Más plazas para recursos porque cada vez hay más población mayor".

Centros de día

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> o "La existencia de centros de día es algo muy bueno 	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> o "Que haya mejor limpieza, comida, etc. en los centros de mayores".

<p>porque las personas mayores se relacionan y hablan con gente que conocen".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "La existencia de centros de día es algo muy bueno porque las personas mayores se relacionan y hablan con gente que conocen". ○ "Los Centros de Día dan respiro familiar". 		<ul style="list-style-type: none"> ○ "Que el personal que trabaja en centros/residencias, se recicle y se forme sobre nuevas técnicas de trato/cuidado a las personas mayores". ○ "Hacer centros donde podamos pasar unas horas, pero que en vez de hacer majestuoso, hacer también pequeños centros en los pueblos. Así las personas mayores que están solas, están con los suyos, con los que hemos convivido toda la vida".
---	--	--

Atención sanitaria

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "La atención que nos da el médico en el centro de salud es la adecuada". ○ "Estamos contentos con el centro de salud, con la atención recibida". ○ "Percibimos que en el centro de salud recibimos igualdad en el trato entre jóvenes y las personas mayores". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "A veces pasamos mucho tiempo de espera en la consulta". ○ "Pago de los medicamentos". ○ "El tiempo de espera para tener una cita en las especialidades es muy grande". ○ "No hay un centro de salud en Bajamar ○ Hay personas mayores que no controlan la medicación". ○ "Las citas para especialidades tardan mucho y cuando llegan ya no las necesitas". ○ "Hay medicación que no cubre el seguro". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Los medicamentos deberían ser gratis". ○ "Los médicos deberían tener menos pacientes para que la calidad sea mejor". ○ "Ir todas las semanas a Bajamar para entregar las recetas". ○ "Que se estudie y mejore el sistema en el orden de las analíticas".

DISTRITO 6: Las Montañas, Batán de Abajo, Batán de Arriba, Las Carboneras, Chinamada, Las Mercedes, Jardina, Camino El Rayo, Camino La Rúa, Bronco Lomo Largo, La Vega Lagunera, URB. Aguiere, URB. Acaymo

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “La ayuda a domicilio debería hacer acompañamiento, llevar al médico, ayudar a la compra, etc.”.

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Residencias

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Ninguna residencia es asequible, son muy caras”. ○ “Pocas residencias para personas mayores”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Más residencias públicas que estén adaptadas a los ingresos”.

Centros de día

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacen falta centros de día”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hacer un centro de día más cercano al barrio”.

Atención sanitaria

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “En el centro de salud nos sentimos muy bien atendidas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Tenemos falta, en el centro de salud de El Cristo, de la posibilidad de hacer el Cintrón allí y no tener que bajar al hospital”. ○ “Las listas de espera para el especialista y las operaciones son 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Tenemos falta en el centro de salud de un teléfono para coger citas”. ○ “Poner las analíticas en el centro de salud del Cristo”.

	muy largas, esperamos más de un año".	
--	---------------------------------------	--

UTS		
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Servicio de Ayuda a Domicilio". ○ Las ayudas específicas (Económicas) específicas para mayores". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Limitadas las horas del servicio". ○ "Tardanza en la resolución y abono de las ayudas". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Ampliación de cobertura del servicio de ayuda a domicilio". ○ "Agilizar el procedimiento en la concesión de las ayudas".
Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "Servicio de Teleasistencia". 		<ul style="list-style-type: none"> ○ "Ampliar el presupuesto para dar mayor cobertura (ampliación horaria)".
Residencias		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Plazas limitadas". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Mayor disponibilidad de plazas (Mayor alcance de atención)".
Centros de día		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "La existencia del Centro de Día Acaymo". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Única ubicación". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Centros de día descentralizados, por zonas".
Atención sanitaria		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ "La atención médica gratuita". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Escasez de plazas en los centros sociosanitarios". 	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Creación urgente de centros socio-sanitarios (de día y residencias)".

FAMILIAS CUIDADORAS
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “La existencia del Servicio de Ayuda a Domicilio”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “No todas las auxiliares tienen la preparación para los servicios que realizan (SAD)”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Más formación a las auxiliares en cuanto al uso de herramientas técnicas, trato, atención, la manera de hablar, etc.”. ○ “Programas de apoyo psicológico”. ○ “Hacer programas para sacar de paso a las personas mayores que viven en casas con barreras, como escaleras, con sillas con motor”. ○ “Orientación y formación para las personas cuidadoras, con apoyo continuado y facilitar la labor”.

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)

Residencias

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay listas de espera muy grandes para la residencias públicas”. ○ “Hay escasez de residencias públicas”. ○ “Las residencias privadas son muy caras”. ○ “Falta de personas en las residencias”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Fomentar los proyectos de viviendas compartidas”. ○ “Promover el respiro familiar”. ○ “Fomentar pequeñas residencias con atención centrada en la persona”. ○ “Promover las viviendas intergeneracionales”.

Centros de día

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Los centros de día públicos no aceptan a personas con ciertas enfermedades”. ○ “Listas de espera muy largas para centros de día y escasez de centros públicos”. 	

Atención sanitaria		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “La existencia de AFATE”. 	<p>“La asistencia sanitaria para personas inmigrantes en situación de regularidad no cubre el 100x100. Tienen que pagar y no pueden”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Programas de formación para el personal sanitario”. ○ “Formación continua de las personas que atienden en los Servicios Sociales y el personal sanitario”.

AUXILIARES A DOMICILIO		
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “El SAD es positivo porque somos el alivio de las PM que están en domicilio. Nos dicen cosas que no se atreven a decirles a los demás”. ○ “El SAD es respiro familiar”. ○ “Estimulación a usuarios”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Falta personal en ayuda a domicilio. ○ No todas las personas mayores pueden acceder a todos los recursos y servicios por cuestiones económicas”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Contratar a más personal”. ○ “Mejorar las ayudas económicas”.
Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
(Sin respuesta)	(Sin respuesta)	(Sin respuesta)
Residencias		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Les dan plazas a las personas mayores en centros residenciales que están lejos del domicilio. Esto dificulta a las familias ir a visitarles”. ○ “Falta personal en residencias”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Más plazas para residencias”.
Centros de día		
VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS

	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Hay mucho tiempo de espera para acceder a un centro de día o residencias”. ○ “En transporte del centro de día a domicilio, la ruta es muy larga”. ○ “Falta personal en centros de día”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Más servicio de transporte desde el centro de día al domicilio. Aumentar las rutas”. ○ “Que personas independientes puedan colaborar en la vida diaria de los centros”. ○ “Más plazas para centros de día”.
--	--	--

Atención sanitaria

VENTAJAS	DESVENTAJAS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ “En las farmacias hacen los pastilleros. Evitan la equivocación en la toma de pastillas”. ○ “Acceso gratuito a todos los medicamentos”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Falta información, no todo el mundo sabe que las farmacias hacen los pastilleros”. ○ “Todo el mundo no llega a comprar la medicación”. ○ “La atención sanitaria es diferente según la edad”. ○ “Confusión con la medicación”. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Administrar pastilleros”. ○ “Ayudas para la medicación”. ○ “Igualdad en el trato”.

Participantes en los grupos focales de personas mayores y familiares

A. Roberto Álvarez De La Rosa
Águeda Trujillo Expósito
Agustina D.
Ana María González Díaz
Ana María Mesa Díaz
Ángeles Rodríguez Palomero
Angélica Gutiérrez Rodríguez
Aniceto Marrero Castañeda
Antonia González González
Antonia Marina González Delgado
Antonia Mendoza Negrín
Antonio Álvarez Pérez
Antonio Martín Acosta
Argelia C. Gutiérrez
Armenia Vera Domínguez
Aytami Páez
Begoña Afonso Sánchez
Bernabé Domínguez García
Brígida Hernández Padilla
Carlos A. Felipe Pérez
Carmen Cruz Afonso
Carmen Darías Padilla
Carmen Gloria Mesa Moreno
Carmen Hernández Padilla
Carmen Lola Hernández Pérez
Carmen Luis Rodríguez
Carmen Martín Afonso
Carmen Mesa González
Carmen Reyes Pérez García
Carmen Rosa Hernández Rodríguez
Casiano Esquivel
Concepción Rodríguez
Concepción Rodríguez
Concepción Rosalía Rodríguez Barroso
Consuelo Arjona Cuenca
Cornelia Acosta Martín
Dalia Alberto
Dolores Torres Herrera
Eddith Maribel González
Eloina María Rodríguez González
Emilia Expósito García
Encarna Reyes González
Encarnación Abreu Dorta
Enrique Alfredo Báez Cabrera
Enrique García Lugo
Esperanza Cañamero
Estebana Cano Padrón
Eusebio De La Rosa
Felicidad Vera Alonso
Felix Rodríguez González
Fidelina Cordero León
Francisca Aurora González Pérez
Francisca Darías Delgado
Francisca Díaz Díaz
Francisco Amador De León
Francisco Sánchez Armas
Gertrudis García González
Hortencia Betancor
Indalecio Jerónimo Mejías Mejías
Inocencia Martín Méndez
Ione Ayoze Rodríguez Ramos
Isidro González Pérez
Ismael González Ramos
Jorge Pérez De La Rosa
Jose Antonio Arteaga Herrera
José C. Santana
José Hernández González
Jose Juan Pérez Arteaga
José Luis López Luis
Josefina Morales Barrera
Juan Antonio Afonso Sánchez
Juan Jorge Luis Escobar
Juan Miguel Costa Padrón
Juan Miguel Ortiz A.
Juana Candelaria López González
Julia Felipe Martínez
Julia Bacallado
Julio Rodríguez González
Leoncio González Pérez
Liberia Díaz Reyes
Liduvina Pérez González
Lourdes Martín Hernández
Lorenzo González
Lucía Josefina Báez García
Luis Lázaro Ferrera Torres
Luis López Lorenzo
Manuel Cabrera García
Manuel Negrín Barrera
Manuel Vera
Manuela Rivera Machín
Margarita Figueroa Martín
María Amada Trujillo Rodríguez
María Auxiliadora Vázquez Alonso
María Candelaria Hernández
María Candelaria Perdomo Ramos
Teresa Lima Concepción De La Cruz
María Candelaria Pérez García

Vicente San Andrés Castro Morales
María Concepción Pérez Amador
María del Carmen Báez De Armas
María del Carmen Gutiérrez
González
María del Carmen Hernández
García
María del Carmen Pérez
María del Carmen Rodríguez De
León
María de Los Ángeles Rodríguez
Palomero
María del Socorro Medina Acosta
María Dolores González González
María Isabel Alonso Morales
María Isabel Pérez de León
María Mercedes Brito Santos
María Milagros Pérez
María Nieves Frechilla
María Rosa Plasencia
María Soledad Díaz Sánchez
María Teresa Ramos Balongo
María Teresa Darías Padilla
Marina Candelaria Siverio Martín
Marta Álvarez González
Maximiliano Sánchez Reyes
Máximo J. Martín González
Mercedes Marrero Hernández
Mercedes Rodríguez García
Nieves Padilla Herrera
Nieves Rodríguez Bacallado
Nola Torres García
Otilia Armas Cabrera
Paula Clavero Aguilar
Pedro Perdomo Báez
Pilar Padilla Dorta
Quírico Suárez Martín
Ramón Bartolomé
Ramón Mallorquín Mejías
Rosa Aurelia Náñez González
Rosalía Quintero Fariña
Rosana Tejera Hernández
Salvador Ravelo García
Salvador Ravelo García
Santiago González Rodríguez
Santiago Suárez Abreu
Susana María Díaz Pérez
Teófila
Teresa Darías Padilla
Teresa de Jesús Vera Padilla
Teresa González