

Terrassa Ciudad Amiga de las Personas Mayores

Evaluación de los resultados del proyecto

Ayuntamiento de Terrassa



**Diputació
Barcelona**

#DibaOberta

Diciembre 2018

Estudio elaborado por encargo y con la colaboración de



Catálogo 2018. PMT: 1840010761

Dirección técnica

Luis Berrios Novoa

Subsecció Projectes i Programes Autonomia Personal i Dependència

Gerencia de Serveis de Benestar Social

Àrea de Atenció a les Persones

Diputació de Barcelona

Consultoría técnica

DEP Institut

Profesionales participantes

Sílvia Amblàs, directora técnica, y Judit Abad, responsable de proyectos.

Agradecimientos

Reconocemos la colaboración de 800 personas que viven en Terrassa que han respondido a la encuesta y participado en las entrevistas de los profesionales de los servicios de comunicación, la oficina de accesibilidad, el Área de derechos sociales y servicios a las personas, Servicios de cultura y el servicio de educación.

También queremos agradecer especialmente la participación de las personas en el grupo de trabajo monitor que se han ofrecido a evaluar y aportar su opinión sobre las acciones del proyecto.

Índice

1. Introducción.....	8
1.1. Presentación.....	8
1.2. Objetivos.....	9
1.3. Metodología.....	9
1.4. El contexto: características del proyecto “Terrassa, Ciudad Amiga de las Personas Mayores”	16
2. Evaluación de la planificación y implementación.....	19
2.1. Planificación del proyecto.....	19
2.2. Organización interna de los servicios durante la implementación.....	23
2.3. Acciones desarrolladas.....	24
2.4. Indicadores evaluados.....	31
2.5. Presupuesto desatinado.....	36
2.6. Actividades desarrolladas.....	39
2.7. Personas beneficiarias de los proyectos.....	43
3. Valoración por parte de la ciudadanía y los profesionales. .49	
3.1. Participación social y cívica.....	50
3.2. Comunicación e información.....	55
3.3. Movilidad y transporte.....	61
3.4. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados.....	64
3.5. Vivienda.....	68
3.6. Servicios sociales y salud.....	72
3.7. Relaciones de soporte y ayuda mutua.....	76
3.8. Respeto, desigualdades y condiciones de inclusión.....	79
3.9. Resumen de las valoraciones cuantitativas.....	83
3.10. Resultados desde la perspectiva de género.....	85
3.11. Percepción de cambio y propuestas de mejora.....	86
3.12. Impacto percibido en la ciudadanía.....	90
4. Recomendaciones.....	91
Anexos.....	94

1. Introducción

1.1. Presentación

El proyecto "Terrassa, Ciudad Amiga de las Personas Mayores" " es promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para promover políticas activas de envejecimiento orientadas a la adaptación de las ciudades y sus servicios con el fin de optimizar las oportunidades de salud y seguridad, y en última instancia, para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

El proyecto Ciudad Amiga definido en Terrassa despliega un enfoque transversal, y con perspectiva de género, con respecto al envejecimiento que se estructura en ocho dimensiones o ejes:

1. Participación social y cívica.
2. Movilidad y transporte.
3. Accesibilidad y uso de espacios públicos y privados.
4. Vivienda.
5. Servicios sociales y de salud.
6. Relaciones de apoyo y ayuda mutua.
7. El respeto, las desigualdades y las condiciones de inclusión.
8. Comunicación e información.

El proyecto prevé la evaluación de los resultados de la implementación del plan de acción 2015-2017 durante el año 2018 y el establecimiento de elementos referentes para orientar el futuro desarrollo del proyecto "Terrassa, ciudad amiga de las personas Mayores". Por este motivo, el Ayuntamiento de Terrassa y el Servei de Suport a Programes Socials de la Gerencia de Serveis de Benestar Social de la Àrea de Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona, han contado con el DEP Instituto para llevar a cabo la evaluación.

Por otro lado, se tiene en cuenta que los resultados de la evaluación del proyecto deben servir para guiar la elaboración del Plan Estratégico para Personas Mayores de Terrassa. El plan estratégico se organiza en 3 ámbitos. Esta clasificación se basa en las orientaciones definidas en el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre envejecimiento aprobado en a la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento celebrada el año 2002. La presentación de la información se organizará teniendo en cuenta estos 3 ámbitos de la siguiente manera:

- **Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores.** Incluirá la información sobre los ejes: 1 (participación social y cívica) y 8 (comunicación e información).
- **Ambientes propicios y favorables en relación a la vivienda, el medio ambiente y el transporte.** Incluirá la información de los ejes: 2 (movilidad y transporte), 3 (accesibilidad y uso de espacios públicos y privados) y 4 (vivienda).
- **Promoción de la salud y el bienestar en la vejez.** Incluirá la información de los ejes: 5 (servicios sociales y de salud), 6 (relaciones de apoyo y ayuda mutua) y 7 (respeto, desigualdades y condiciones de inclusión).

1.2. Objetivos

Los principales objetivos de la evaluación han sido:

- Evaluar la planificación y la implementación del proyecto (objetivo 1).
- Evaluar la percepción de los ciudadanos y expertos sobre los resultados del proyecto y identificar las áreas de mejora (objetivo 2).

Los resultados de la evaluación correspondiente al objetivo 1 se presentan en la sección 2 y se basan en el análisis de la documentación facilitada por el Ayuntamiento sobre el proyecto. Además, la información se ha incluido en la organización interna durante la implementación obtenida por entrevistas con profesionales llevados a cabo en el marco de la evaluación del proyecto

Los resultados de la evaluación correspondiente al objetivo 2 se presentan en la sección 3 y se basan en la información obtenida de la realización de una sesión de grupo con el grupo de trabajo de seguimiento, entrevistas con profesionales y una encuesta a la población .

1.3. Metodología

La metodología que se ha seguido para la realización de este proyecto ha combinado técnicas de análisis tanto cuantitativas como cualitativas.

A continuación se describen cada una de las fases que se han seguido, presentándolas con su calendario de ejecución.

A. Reunión inicial

DEP Instituto y las personas responsables del proyecto por parte de la Diputació de Barcelona y del Ayuntamiento de Terrassa han llevado a cabo una reunión inicial donde se revisaron conjuntamente los objetivos del estudio, el plan de trabajo propuesto, el calendario y las entregas previstas.

B. Análisis documental

El equipo del proyecto ha realizado en primer lugar una revisión de la información ya existente sobre el programa. El documento de base ha sido "Terrassa Ciudad Amiga de las Personas Mayores" elaborado por el Servicio de Planificación y Evaluación de Programas de la Área de Serveis a les Persones Cohesió i Benestar Social. Adicionalmente, el Servei de Promoció de la Gent Gran, ha proporcionado las fichas de las acciones rellenas por los servicios con el resultado de los indicadores y el presupuesto asociado.

El análisis documental también ha incorporado los siguientes documentos:

- Ciudades Globales Amigables con los Mayores: Una Guía.
- Age-Friendly Communities Evaluation Guide: Using indicators to measure progress.

- Measuring the Age-Friendliness of Cities: A guide to using core indicators.
- Checklist of Essential Features of Age-friendly Cities.

C. sesiones con el grupo de trabajo de monitoreo

Se han dirigido y moderado dos sesiones, en las que se convocaron todos los miembros del grupo de trabajo para la supervisión del proyecto "Terrassa, amiga ciudad de la gente Mayor".

La primera sesión fue informativa y la segunda estaba dirigida a recoger las evaluaciones de las personas que constituyen este grupo.

Sesión de información (21-9-2018)

Participantes

A continuación se muestra un resumen de las principales características de los participantes en la sesión de información:

Sexo	Edad	Distrito-Barrio de residencia
M	66	D.III-Les Fonts
H	71	D.IV-Ca n'Aurell
H	66	D.IV-Ca n'Aurell
H	65	D.I-Plaça Catalunya-Escola Industrial
M	64	D.IV-Ca n'Aurell
M	76	D.II-Ca n'Anglada

En esta sesión también estuvieron presentes los técnicos y responsables referentes del proyecto por parte del ayuntamiento.

Metodología

Presentación proyecto, explicación de los objetivos de la sesión, presentación de los resultados generales y entrega de la documentación.

Sesión de valoración (5-10-2018)

Participantes

El cuadro siguiente resume las principales características de las personas participantes a la sesión, más un participante que dejó sus aportaciones por escrito. Cuatro participantes asistieron a las dos sesiones.

Sexo	Edad	Distrito-Barrio de residencia
M	66	D.III-Les Fonts
H	66	D.IV-Ca n'Aurell
H	65	D.I-Plaça Catalunya-Escola Industrial
M	64	D.IV-Ca n'Aurell
D	66	D.I-Centre
M	71	D.I-Centre
M*	68	D.IV-Ca n'Aurell
H	49	(reside fuera de Terrassa)

*Participó por escrito.

Metodología

Explicación de los objetivos de la sesión, las normas de participación y dinámica de la sesión. A continuación se procedió a la valoración de las acciones de los diferentes ejes y para finalizar se pidió que cada participante hiciera una valoración global del proyecto.

D. Entrevistas a agentes clave.

Los participantes a las entrevistas individuales presenciales fueron profesionales de las siguientes áreas o servicios del Ayuntamiento:

- Serveis Comunicació (22/10/2018).
- Oficina Accessibilitat (22/10/2018).
- Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones Serveis Socials (25/10/2018).
- Serveis de Cultura (25/10/2018).

Además se realizó una entrevista telefónica a una profesional del Servei d'Educació (Escuelas Municipales) el 31/10/2018.

Las entrevistas a profesionales se realizaron todas a personas de sexo femenino

E. Análisis y vaciado de las entrevistas

La entrevista grupal y las individuales fueron grabadas en audio habiendo solicitado previamente el consentimiento a los participantes. A partir de las notas escritas y la escucha de las grabaciones se hizo el volcado de información de las entrevistas y el análisis de las principales ideas expuestas.

F. Encuesta para evaluar la percepción de los ciudadanos

Para la realización de esta encuesta se diseñó un cuestionario para conocer la percepción que tiene la ciudadanía sobre el desarrollo del proyecto "Terrassa, amiga ciudad de la Gente Mayor". El objetivo del cuestionario era evaluar el conocimiento de las acciones tomadas y la evaluación realizada, así como las propuestas de mejora para hacer la ciudad más amigable con las personas mayores

De forma esquemática, las principales características de la encuesta son las siguientes:

Universo:

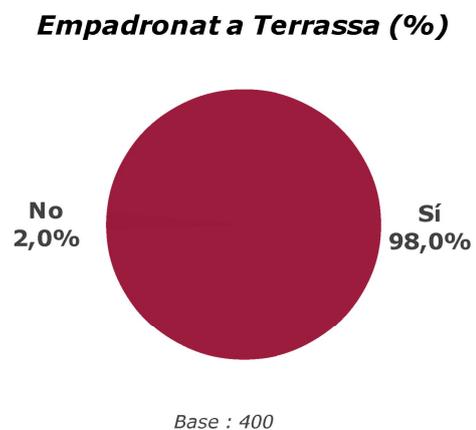
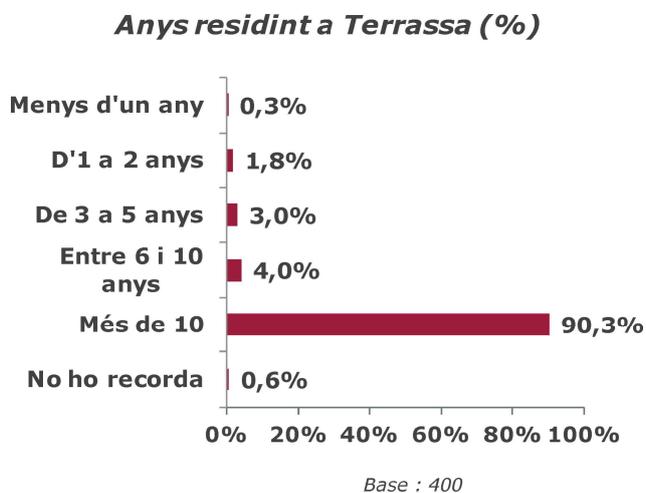
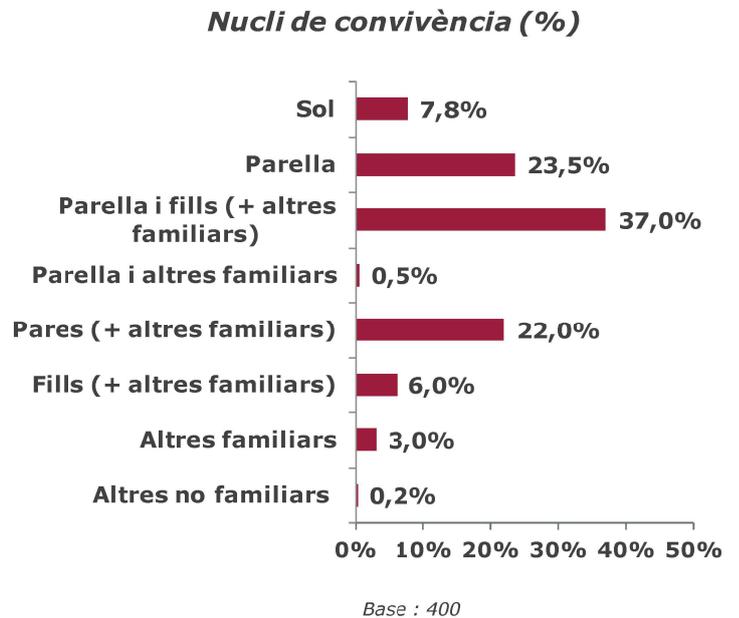
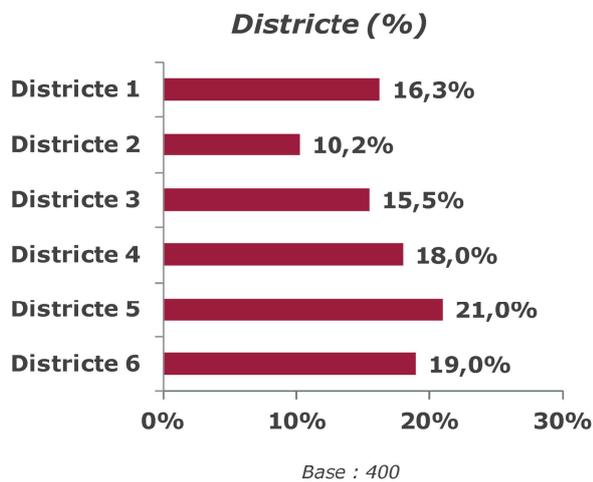
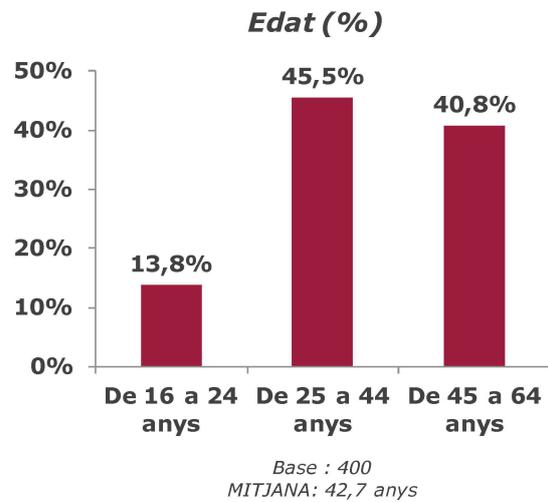
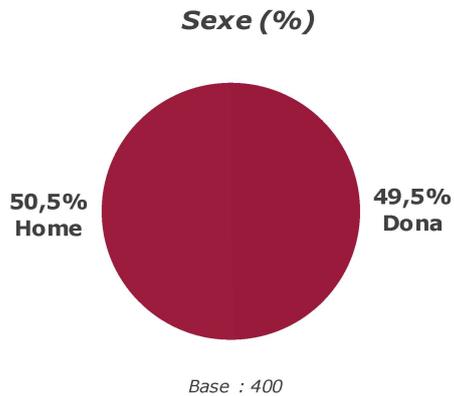
Personas del municipio entre 16 y 64 años.

Muestra:

La muestra está constituida por 400 encuestas válidas a personas entre 16 y 64 años (variabilidad: $p=q=0,5$; margen de error: $\pm 4,9\%$).

Para garantizar la repetitividad, el muestreo estratificado aleatorio se llevó a cabo con asignación proporcional según las variables de edad (cuotas: 16-24, 25-44 y 45-64 año), sexo y distrito.

Las principales características de esta muestra se presentan a continuación son:



Método de recogida de datos

Encuesta telefónica asistida por ordenador (métode CATI) mediante un cuestionario semi-estructurado.

Idioma de la entrevista

En catalán o castellano, según preferencia de la persona entrevistada.

Período del trabajo de campo

Del 2/10/2018 al 25/10/2018.

Posteriormente, se han depurado las bases de datos y se ha analizado la información.

G. Encuesta para evaluar la percepción de las personas de 65 años o más

La encuesta dirigida a los ciudadanos de Terrassa de más de 64 años tiene la misma estructura que la anterior, pero se añaden preguntas sobre: uso de los servicios, la adaptación del vivienda, el apoyo social y el impacto de los cambios en la ciudad.

De forma esquemática, las principales características de la encuesta son las siguientes:

Universo:

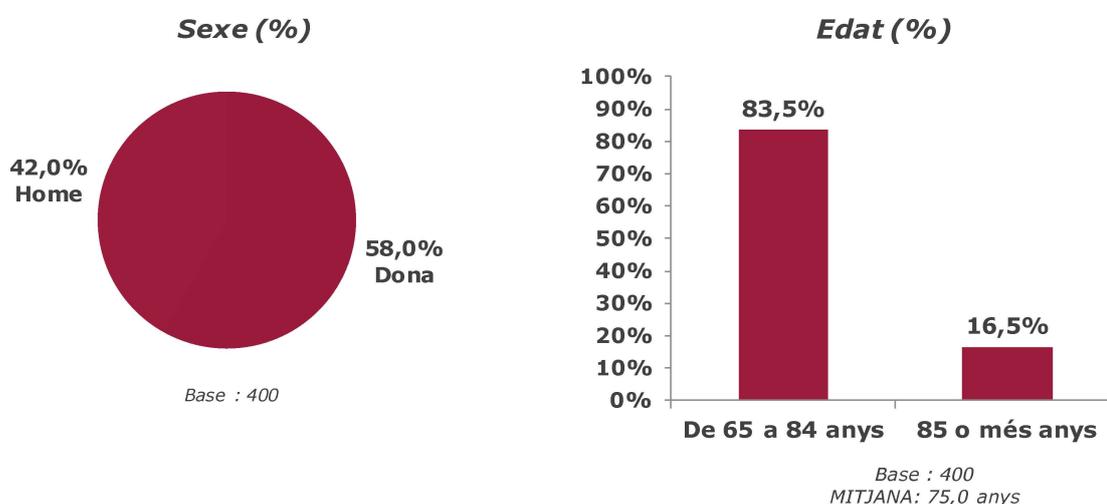
Personas del municipio de 65 años o más.

Muestra:

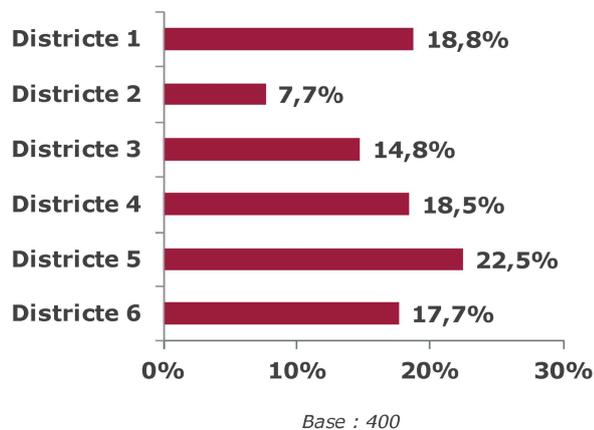
La muestra está constituida por 400 encuestas válidas a personas de 65 años o más (diferencia: $p=q=0,5$; margen de error: $\pm 4,9\%$).

Para garantizar la representatividad se ha llevado a cabo un muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional según variables de edad (cuotas: 65-84, 85 y más años), sexo y distrito.

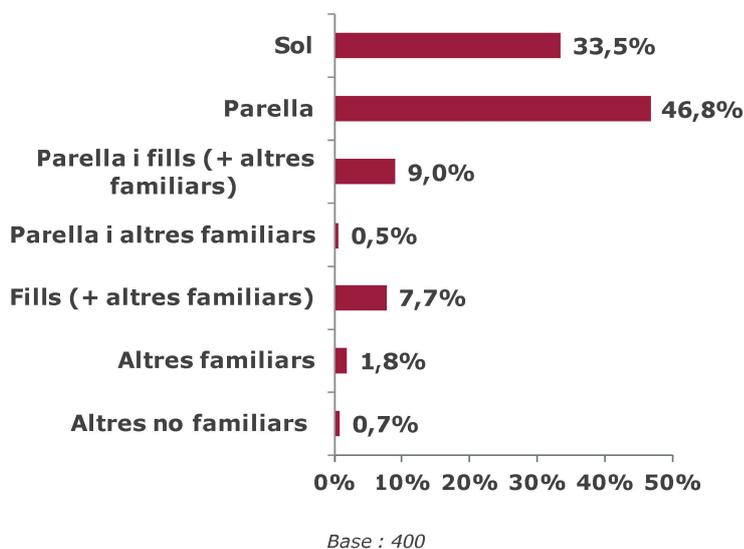
Las principales características de la muestra de 65 o más años son:



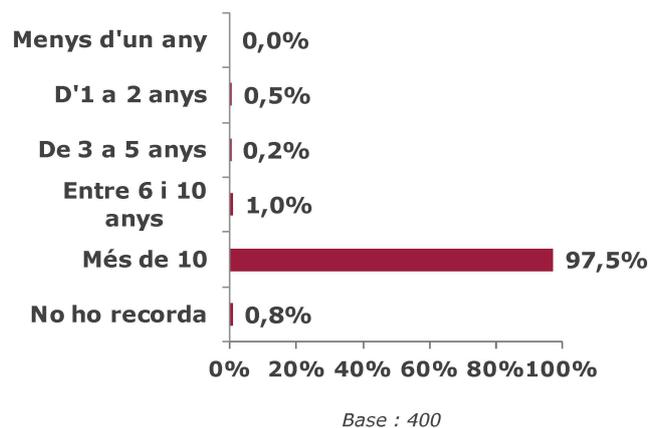
Districte (%)



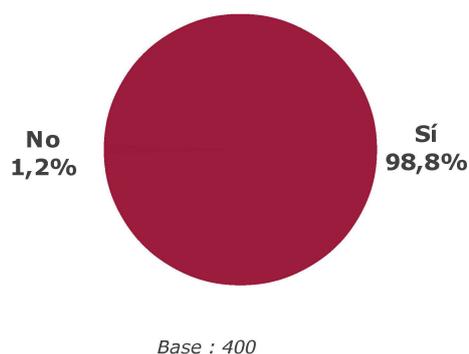
Nucli de convivència (%)



Anys residint a Terrassa (%)



Empadronat a Terrassa (%)



Método de recogida de datos

Encuesta telefónica asistida por ordenador (método CATI) mediante un cuestionario semi-estructurado.

Idioma de la entrevista

En catalán o castellano, según preferencia de la persona entrevistada.

Periodo del trabajo de campo

De 02/10/2018 a 25/10/2018.

Posteriormente, se han depurado las bases de datos y se ha analizado la información.

H. Elaboración de los informes de resultados y presentaciones

Finalmente, DEP Instituto ha llevado a cabo la elaboración de dos informes:

a) Evaluación del funcionamiento e implementación: "Terrassa Ciudad Amiga de las Personas Mayores: evaluación del funcionamiento y organización interna" (informe a).

b) Evaluación de los resultados del proyecto a partir de la sesión grupal, las entrevistas y las encuestas: "Terrassa Ciudad Amiga de las Personas Mayores: evaluación de los resultados del proyecto según la percepción de los profesionales y la ciudadanía" (informe b)

En el presente documento se presenta la evaluación de los resultados según la percepción de los profesionales y la ciudadanía (informe b). La información se estructura de la siguiente forma:

- Resultados por cada eje de trabajo: conocimiento de las actuaciones, uso de los servicios o medidas y valoración de estas.
- Percepción de cambio y propuestas de mejorar.
- Impacto percibido en la ciudadanía.
- Recomendaciones.

El calendario para la realización de las tareas descritas ha sido el siguiente:

Actividades	2018						
	Junio	Julio	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
A. Reunión inicial	•						
B. Análisis documental		•					
C. Entrevista grupal al Grupo de Trabajo de Seguimiento							
D. Entrevistes a agentes clave							
E. Vaciado y análisis de les entrevistas							
F. Encuesta para avaluar la percepción de la ciudadanía (telefónica)							
G. Encuesta para evaluar la percepción de las personas de más de 65 años							
H. Elaboración de los informes de resultados y presentación: (a) Funcionamiento y organización interna, (b) Resultados según la percepción de los profesionales y la ciudadanía				(a)	(a)	(b)	•

- Reuniones Ayuntamiento de Terrassa - Diputació de Barcelona - DEP Institut.

1.4. El contexto: características del proyecto “Terrassa, Ciudad Amiga de las Personas Mayores”

A. Contexto y objetivos del proyecto “Terrassa, Ciudad Amiga de las Personas Mayores”

El concepto de Ciudades Amigables con las personas Mayores fue una propuesta de la Organización Mundial de la Salud expuesta por primera vez el junio de 2005. Para formar parte de la red se ha dispuesto de un diagnóstico de la ciudad, un plan de acción y unos mecanismos de evaluación, de acuerdo con criterios de mejora continua.

Desde 1996 hay en Terrassa el Consell Consultiu Municipal de la Gent Gran como órgano de participación ciudadana para el tratamiento de temas relacionados con este colectivo. Primero a través de Servicios Sociales, después de Participación Ciudadana y finalmente, a partir del año 2001, de Promoció de la Gent Gran, el Ayuntamiento de Terrassa ha querido implicar las entidades de personas mayores o que trabajen para ellas, en la actividad municipal y este ‘Consell’ ha sido y es, uno de los mecanismos.

La creación de una consejería específica dedicada a las personas mayores ha facilitado el impulso de programas de envejecimiento activo. En este marco, la Junta de Gobierno del Excmo. Ayuntamiento de Terrassa aprobó, en noviembre de 2012, la integración de Terrassa a la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud.

El proyecto parte de la concepción que una ciudad amiga de las personas mayores tendría que:

- Reconocer la diversidad que existe entre las personas mayores.
- Promover su inclusión y contribución a todos los aspectos de la vida comunitaria.
- Respetar sus decisiones y elecciones respecto sus estilos de vida.
- Prever y responder con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

El proyecto se ha estructurado de la siguiente manera:

- Diagnóstico y planificación del proyecto: se ha realizado el año 2014.
- Implementación: se ha realizado entre 2015 y 2018.
- Evaluación relativa a las acciones realizadas durante el periodo 2015-2017: se han realizado durante el año 2018.

El Ayuntamiento tiene previsto incorporar las reflexiones o propuestas de mejora derivadas de la evaluación en el Plan Estratégico de Gente Mayor de Terrassa como proceso de mejora continua:

B. Acciones

El Plan de Acción inicial contaba con un total de 52 acciones. Durante el año 2017, se ha incluido 3 nuevas acciones, dos en el eje "Relaciones de apoyo y ayuda mutua" y una en "Respeto, desigualdades e inclusión", lo que representa un total de 55 acciones.

Los ejes definidos en el Plan de acción son los siguientes:

- Participación social y cívica.
- Movilidad y transporte.
- Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados.
- Vivienda.
- Servicios sociales y de salud.
- Relaciones de apoyo y ayuda mutua.
- Respeto, desigualdades y condiciones de inclusión.
- Comunicación y información.

A continuación se presenta un resumen de las acciones del Plan de Acción con la numeración que se utiliza para identificarlas a lo largo del texto:

EJE 1: PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CÍVICA
1.1 Desarrollar la Ordenanza de Bases de Convivencia Democrática de la Ciudad
1.2 Promover la entrada de las personas mayores a los espectáculos del Auditori Municipal de Terrassa
1.3. Promover la entrada de las personas mayores en los ensayos musicales de los espectáculos del Auditori Municipal de Terrassa
1.4. Fomentar la participación de la gente mayor en el Festival Terrassa Nuevas Tendencias
1.5. Adecuar el Teatro Alegria y el Teatro Principal para el público con dificultades auditivas, visuales y de movilidad
1.6. Elaborar el proyecto "Jardí de contes"
1.7. Colaborar con Entitas i Serveis Municipales
1.8. Participar en la Feria Modernista de la Ciudad
1.9. Fomentar la formación de las personas mayores en la Escola Municipal de Adults La Llar
1:10. Fomentar la formación de las personas mayores en la Escola Municipal de Adults Anna Murià, Ègara, Salvador Espriu y Ramon Llull
1:11. Editar la guía Educación Permanente de las Personas Adultas
1:12. Fomentar la formación de las personas mayores en la Escola Municipal de Música de Terrassa
1:13 Fomentar la formación de las personas mayores en la Escola Municipal de Art y Diseny de Terrassa
EJE 2: MOVILIDAD Y TRANSPORTE
2.1. Revisar el Plan de Movilidad de la ciudad
2.2. Fomentar la formación de las personas mayores sobre movilidad "Un viatge segur"
2.3. Tramitar la Tarjeta de Transporte "T-Blanca"
2.4. Tramitar la Tarjeta de Tolerancia
2.5. Tramitar la Reserva de Estacionamiento
EJE 3: ACCESIBILIDAD Y USO DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS
3.1. Mejorar los pasos deprimidos
3.2. Fomentar el espacio público de la ciudad, adaptándose a las necesidades de las personas mayores
3.3. Informar y asesorar a las personas mayores mediante la Oficina Técnica para la Promoción de la Accesibilidad
3.4. Elaborar el Nuevo Plan de Accesibilidad Universal
3.5. Mejorar los criterios de accesibilidad, de las personas mayores, a los actos públicos
EJE 4: VIVIENDA
4.1. Promover la mejora de situaciones de pobreza energética, facilitando la tramitación de la tarifa social del agua de los usuarios del Servicio de Atención Domiciliaria
4.2. Mejorar el estado de las viviendas de personas mayores efectuando el arreglo de 40 viviendas
4.3. Promover la prevención y seguridad ante el riesgo de hechos delictivos
4.4. Desarrollar las acciones propias del Servei de Polítiques Socials de l'Habitatge
EJE 5: SERVICIOS SOCIALES Y SALUD
5.1. Mejorar los procesos de trabajo del Servicio de Atención Domiciliaria
5.2. Promover actuaciones frente la pobreza energética, a través de la Mesa de Pobreza Energética
5.3. Promover el trabajo transversal en el ámbito de mejora y promoción de la salud a través de la mesa intersectorial Municipal de Salud
5.4. Desarrollar el Proyecto de Espacios saludables al aire libre
5.5. Desarrollar el Proyecto "Terrassa, ciudad cardio protegida. Desfibriladores"
5.6. Promocionar hábitos saludables entre las mujeres
EJE 6: RELACIONES DE APOYO Y AYUDA MÚTUA
6.1. Desarrollar el Proyecto Sempre Acompanyats
6.2. Desarrollar el Proyecto Nadal Gran
6.3. Desarrollar el Ciclo de acciones de sensibilización
6.4. Desarrollar la Campaña Baixa Visió
EJE 7: RESPETO, DESIGUALDADES E INCLUSIÓN
7.1. Promover la inclusión social de las mujeres en situación de mayor vulnerabilidad
7.2. Promover la participación social de las mujeres en la ciudad
7.3. Desarrollar las acciones propias del Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD)
7.4. Fomentar el reconocimiento de las contribuciones, los saberes y la experiencia femenina de las mujeres
7.5. Mejorar la convivencia en el espacio público
7.6. Promover acciones de apoyo a las comunidades vecinales
7.7. Mejorar el respeto y la tolerancia entre colectivos diversos a través de talleres - charlas de sensibilización
EJE 8: INCLUSIÓN
8.1. Elaborar un decálogo relacionado con las actuaciones de amigabilidad con las personas mayores de la ciudad y las características de las mismas
8.2. Elaborar un decálogo relacionado con la amigabilidad con las personas mayores de la ciudad, de carácter más específico, dirigido a empresas, instituciones y comercios
8.3. Promover mejorar la comunicación teniendo en cuenta las peculiaridades del receptor
8.4. Mejorar la sensibilización de la ciudadanía a través de diferentes inputs de interés ciudadano
8.5. Promover la participación de las personas mayores en los medios de comunicación
8.6. Establecer los mecanismos de difusión para sensibilizar respecto al amigabilidad hacia las personas mayores, a través de la comunicación externa que se establece desde el Ayuntamiento de Terrassa
8.7. Establecer los mecanismos de difusión para sensibilizar respecto al amigabilidad hacia las personas mayores, a través de la comunicación interna en el Ayuntamiento de Terrassa
8.8. Fomentar acciones enfatizando la memoria de las personas mayores, con el fin de hacer visible su contribución a la ciudad

2. Evaluación de la planificación e implementación

2.1. Planificación del proyecto

Este apartado presenta la valoración sobre la planificación del proyecto en base a la revisión de la información contenida en el documento¹ "Terrassa, ciudad amiga de las personas mayores". Este documento, además de presentar el proyecto, describe la metodología llevada a cabo para elaborar el Plan de Acción y la redacción del Plan. La evaluación de la planificación del proyecto tiene en cuenta tres aspectos:

- El diagnóstico inicial a partir de diversas metodologías participativas.
- El diagnóstico a partir de datos secundarios.
- La definición del Plan de Acción.

A. Diagnóstico a partir de metodologías participativas

El **diagnóstico inicial** para recopilar información y aportaciones necesarias para desarrollar el Plan de Acción se realizó principalmente durante el año 2014 a partir de diversas **metodologías participativas**.

A continuación, se presenta un resumen de la información disponible sobre las metodologías utilizadas y una valoración de estas.

Grupos de discusión

En total, se realizaron 10 grupos de discusión, con 96 participantes; 42,9% mujeres y 57,1% hombres durante Mayo y Junio de 2014.

El perfil de los participantes de los diferentes grupos de discusión fue:

- Miembros del Consell Municipal de la Gent Gran.
- Personas de 65 a 74 años no asociadas a entidades de gente mayor.
- Personas de 75 años y más, no asociadas a entidades de gente mayor.
- Personas cuidadoras familiares: hijos/as, pareja y/o nietos.
- Profesionales relacionados con Servicios sociales y Salud como masajistas, podólogos/as, dinamizadores/as de programas deportivos y de residencias, trabajadores/as sociales, enfermería de primaria, etc.
- Trabajadores/as de proximidad de banca, comercios, farmacia, atención al ciudadano, bibliotecas, clubs deportivos peluquerías, monitores/as deportivos, transporte, Policía Municipal, enfermería, etc.
- Personas voluntarias miembros de diversas entidades.

Entrevistas individuales

Se llevaron a cabo dos entrevistas a dos personas vinculadas a los grupos de discusión.

Reuniones de coordinación

Se llevaron a cabo reuniones de coordinación con responsables y profesionales de gestión municipal, concretamente con 12 servicios o entidades participantes.

Durante el 2013 se iniciaron las primeras reuniones para explicar el proyecto y pedir a cada servicio información sobre actuaciones que llevaban a cabo en materia de personas mayores. En los meses de enero y febrero 2015 se desarrollaron encuentros con diferentes profesionales provenientes de áreas y / o servicios del Ayuntamiento de Terrassa, para terminar de establecer las diferentes acciones que formarán parte del Plan Terrassa Ciudad Amiga de las Personas.

Las reuniones de coordinación se han realizado con:

- Servei de Comunicació.
- Servei de Participació Ciutadana.
- Societat Municipal d'Habitatge.
- Policia Municipal.
- Servei Mobilitat i Espai Públic.
- Servei Promoció Gent Gran.
- Servei Polítiques de Gènere.
- Servei Salut i Comunitat.
- Serveis Socials.
- Servei Polítiques Socials d'Habitatge.
- Servei Cultura.
- Servei d'Educació.

El Servei de Promoció de la Gent Gran informo al equipo evaluador de dos reuniones durante la planificación del proyecto: una inicial y otra durante la definición del Plan de Acción.

Participación on-line

Las metodologías utilizadas han incluido también la participación on-line, recogiendo las opiniones de la ciudadanía mediante un formulario que se colgó en el bloque del servicio de Promoción de las Personas Mayores del Ayuntamiento de Terrassa. Los interesados podían opinar y hacer sus aportaciones en torno a las ocho dimensiones. Dentro de cada tema se podía responder a dos preguntas de manera breve (con un máximo de 250 caracteres):

- Qué crees que hace la vida más fácil a las personas mayores?
- Qué crees que hace la vida más complicada a las personas mayores?

Se desconoce el número de participantes online, pero se disponen de algunos datos. Del total de las aportaciones:

- El 70% han sido realizadas por mujeres y el 30% por hombres.
- El 6% han sido aportaciones de personas con menos de 35 años, seguido del 44% de 36 a 50 años, el 45% de 50 a 65 años y el 5% mayores de 65 años.

Grupo de trabajo de seguimiento

Adicionalmente, se creó un Grupo de trabajo de seguimiento configurado por parte de los integrantes del Consejo Municipal de las Personas Mayores y personas pertenecientes a otras entidades del territorio. Este grupo se previó que estaría implicado a lo largo de todo el proceso. El número de integrantes inicial era de 14 y actualmente está configurado para 11 personas. Durante el desarrollo del proyecto, se ha requerido la participación de grupo de trabajo de seguimiento al principio y al final coincidiendo con la fase de evaluación.

Valoración:

Aspectos positivos: Se han usado diversas técnicas de recogida de información, fomentando la participación de todos los colectivos implicados y la paridad entre mujeres y hombres.

Aspectos de mejora: Se podría haber hecho mayor difusión del cuestionario online. Por otro lado, la participación del Grupo de trabajo de seguimiento tendría que haber sido más continuada durante el desarrollo del Plan de Acción.

De la misma manera se recomienda obtener indicadores cuantitativos de las metodologías aplicadas, con el nombre de participantes on-line o el número de reuniones.

B. Diagnóstico a partir de datos secundarios

Adicionalmente a las metodologías participativas se ha realizado un diagnóstico a partir del análisis de datos secundarios sobre el municipio de Terrassa. Este análisis incorpora indicadores sociodemográficos poniendo especial énfasis en el colectivo de personas de más de 65 años. Incorpora datos comparativos con la provincia de Barcelona y Cataluña, y por distritos y barrios.

Por otra parte, se han analizado los servicios públicos para personas mayores: centros residenciales, centros de día y servicios de atención domiciliaria, además de las personas usuarias de estos últimos (ayuda a domicilio, comidas a domicilio y teleasistencia). Finalmente, se listan las entidades de las personas mayores existentes en el municipio de Terrassa.

C. Elaboración del Plan de Acción

La **definición del Plan de Acción** se basó en los resultados del diagnóstico previo y se estructura en las ocho dimensiones y/o ejes mencionados. El documento que recoge el Plan de Acción define las acciones a realizar por cada eje que quedaron descritas mediante unas fichas.

Las fichas del Plan de Acción han servido como marco de trabajo para definir la información a recoger.

La estructura de las fichas contenía:

- El nombre de la acción.
- El objetivo de la acción.
- Las actuaciones a realizar.
- Los indicadores a recoger para evaluar la acción.
- La población destinataria de la acción.
- El ámbito de actuación.

A las fichas inicialmente se definieron 52 acciones y 116 indicadores.

Valoración:

Aspectos positivos: Las fichas son claras y concisas, con indicadores generalmente operativos o fácilmente mensurable.

Aspectos de mejora: Especificar información adicional que facilite la evaluación del proyecto como: la área responsable de la recogida de información, un valor esperado o objetivo a conseguir, un presupuesto asociado, al calendario o año de inicio-finalización de la acción y la periodicidad de la recogida del indicador (ex: mensual, semestral, anual).

2.2. Organización interna de los servicios durante la implementación

A partir del Servei de Promoció de las Personas Gran y las entrevistas a profesionales se ha recogida información sobre la organización interna y la coordinación entre los servicios que participan en la realización del proyecto.

El Servei de Promoció de las Personas Grans ha informado al equipo evaluador que durante la implementación del proyecto el seguimiento se ha realizado vía correo electrónico y a través de llamadas telefónicas de manera bilateral entre este servicio y demás técnicos o responsables de los servicios implicados en el proyecto. Asimismo, las profesionales entrevistadas también señalan no haber realizado reuniones presenciales específicas del proyecto durante su implementación.

Teniendo en cuenta este contexto, las profesionales consideran que ha faltado visibilidad o notoriedad del proyecto entre los técnicos y responsables de los servicios implicados. Los dos aspectos que creen que pueden haber influido en esta falta de visibilidad son:

- a) Por un lado, el hecho de no incluir dentro del proyecto acciones o servicios que ya se llevaban a cabo previamente.
- b) Por otro, el hecho de no haber realizado reuniones periódicas durante la implementación para contextualizar nuevamente el proyecto y las tareas de evaluación y/o devolver feedback sobre los avances.

El primer aspecto, a pesar de considerarse positivo, creemos que dificulta la identificación o diferenciación entre las acciones vinculadas al proyecto y las que no lo están.

En general, las profesionales proponen mejorar la coordinación y comunicación relativa al proyecto entre los y las técnicas. Hacen especial énfasis en adaptar la metodología de trabajo para mejorar el funcionamiento de proyectos interdisciplinarios como este. Entre este sentido, señalan que se debería fomentar la coordinación entre los servicios para pensar acciones conjuntas.

2.3. Acciones desarrolladas

Los apartados 2.3 y 2.4 se han redactado teniendo en cuenta la información contenida en las fichas, que reflejan lo que estaba planificado, y la información aportada por el Ayuntamiento sobre las acciones realizadas y los indicadores evaluados.

Los apartados 2.6 y 2.7 se basan en toda la información recogida sobre los resultados de los indicadores enviada al Ayuntamiento por los diferentes servicios o entidades que han llevado a cabo las actuaciones.

El Plan de Acción inicial contaba con un total de 52 acciones. Durante el año 2017, se han incluido 3 nuevas acciones, dos en el eje "Relaciones de apoyo y ayuda mutua" (la 6.5 y 6.6) y una en "Respeto, desigualdades e inclusión" (la 7.8), lo que representa un total de 55 acciones y 124 indicadores.

En el anexo de este informe se pueden encontrar las acciones y los indicadores definidos en cada eje (ver Anexo).

Del total de 55 acciones planificadas, se han iniciado actuaciones en 48 de estas. Lo que representa el 87,3% del total de acciones previstas. De las acciones no iniciadas, hay 6 que están pendientes de iniciarse y sólo una que no se podrá llevar a cabo.

Los datos generales sobre el desarrollo de las acciones se muestran en la tabla siguiente.

<u>Ámbitos y ejes</u>	Número de acciones	Número y (%) De acciones iniciadas	Númro y (%) de acciones no iniciades
Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas grans	21	16 (76,2%)	5 (23,8%)
1. Participación social y cívica	13	11 (84,6%)	2 (15,4%)
8. Comunicación	8	5 (62,5%)	3 (37,5%)
Entornos propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte	14	14 (100%)	0 (0%)
2. Movilidad y transporte	5	5 (100%)	0 (0%)
3. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados	5	5 (100%)	0 (0%)
4. Vivienda	4	4 (100%)	0 (0%)
Fomento de la salud y bienestar	20	18 (90,0%)	2 (10,0%)
5. Servicios sociales y salud	6	5 (83,3%)	1 (16,7%)
6. Relaciones de apoyo y ayuda mútua	6	5 (83,3%)	1 (16,7%)
7. Respeto, desigualdades e inclusión	8	8 (100%)	0 (0%)
TOTAL	55	48 (87,3%)	7 (12,7%)

Es destacable que entre les 55 acciones definidas, se han planteado **5 con perspectiva de género**. Estas acciones han estado dirigidas exclusivamente a las mujeres: una al eje “Servicios sociales y salud” y cuatro al de “Respeto, desigualdades e inclusión”.

En conjunto, los **ámbitos** que en que se han emprendido de forma más frecuente las acciones previstas son los de: "Entornos propicios y favorables" y "Fomento de la salud y el bienestar". El ámbito que se ha desarrollado de manera más parcial es el correspondiente a "Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores", principalmente por el menor desarrollo de acciones en el eje de la comunicación.

Ámbito: Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores

A. Participación social y cívica

En este eje se han iniciado 11 de las 13 acciones propuestas (84,6%).

Acción	Estado	Observaciones
1.1. Desarrollar la Ordenanza de Bases de Convivencia Democrática de la Ciudad	Pendiente de iniciar	A iniciar durante el 2019
1.2. Promover la entrada de las personas mayores en los espectáculos del Auditorio Municipal de Terrassa	Iniciada	
1.3. Promover la entrada de las personas mayores a los ensayos musicales de los espectáculos del Auditorio Municipal de Terrassa	Iniciada	
1.4. Fomentar la participación de las personas mayores al Festival Terrassa Noves Tendències	Iniciada	
1.5. Adecuar el Teatre Alegria y el Teatro Principal para el público con dificultades auditivas, visuales y de movilidad	Iniciada	
1.6. Elaborar el proyecto “Jardí de Contes”	Iniciada	
1.7. Colaborar con Entidades y Equipamientos Municipales	Pendiente de iniciar	
1.8. Participar en la Fira Modernista de la ciudad	Iniciada	
1.9. Fomentar la formación de las personas mayores a l'Escola Municipal d'Adults La Llar	Iniciada	
1.10. Fomentar la formación de las personas mayores a l'Escola Municipal d'Adults Anna Murià, Ègara, Salvador Espriu y Ramon Llull	Iniciada	
1.11. Editar la guía Educación Permanente de les Persones Adultes (Edita la Generalitat de Catalunya)	Iniciada	
1.12. Fomentar la formación de las personas mayores a l'Escola Municipal de Música de Terrassa	Iniciada	
1.13. Fomentar la formación de las personas mayores a l'Escola Municipal d'Art i Disseny de Terrassa	Iniciada	

Las acciones que no se han iniciado en el momento de la evaluación son l'1.1 i 1.7.

Hay que tener en cuenta que la acción 1.1 no se ha desarrollado pero está pendiente de iniciarse durante el 2019. En el caso de la acción 1.7 no se ha podido poner en marcha en el período de implementación del proyecto, para que algunos de los servicios implicados en la acción, como por ejemplo el servicio de participación ciudadana y el de equipamientos cívicos, eran vigentes en el mandato anterior pero no en el correspondiente de 2016 a 2019.

B. Comunicación

En este eje se han iniciado 5 de las 8 acciones definidas (62,5%), esta sería la área en la que el nivel de implementación del que se había planificado ha sido más bajo.

Acción	Estado	Observaciones
8.1 Elaborar un decálogo relacionado con las actuaciones de amigabilidad con las personas mayores de la ciudad y las características de las mismas	Pendiente de iniciar	A iniciar durante el 2019
8.2 Elaborar un decálogo relacionado con la amigabilidad con las personas mayores de la ciudad, de carácter más específico, dirigido a empresas, instituciones y comercios	Pendiente de iniciar	A iniciar durante el 2019
8.3 Promover mejorar la comunicación teniendo en cuenta las peculiaridades del receptor	Pendiente de iniciar	A iniciar durante el 2019
8.4 Mejorar la sensibilización de la ciudadanía a través de diferentes centros de interés ciudadano	Iniciada	
8.5 Promover la participación de las personas mayores en los medios de comunicación iniciada.	Iniciada	
8.6 Establecer los mecanismos de difusión para sensibilizar respecto al amigabilidad hacia las personas mayores, a través de la comunicación externa que se establece desde el Ayuntamiento de Terrassa	Iniciada	
8.7 Establecer los mecanismos de difusión para sensibilizar respecto al amigabilidad hacia las personas mayores, a través de la comunicación interna en el Ayuntamiento de Terrassa iniciada	Iniciada	
8.8 Fomentar acciones enfatizando la memoria de las personas mayores, con el fin de hacer visible su contribución a la ciudad iniciada	Iniciada	

Las acciones que aún no se habían puesto en marcha en el momento de la evaluación son las siguientes: 8.1, 8.2 y 8.3. Estas 3 acciones estaba previsto que se iniciaran en 2016, pero se llevarán a cabo durante 2019.

Hay que tener en cuenta que la acción 8.8 "Fomentar acciones enfatizando la memoria de las personas mayores, con el fin de hacer visible su contribución a la ciudad" se ha reconvertido en una iniciativa ciudadana retomada por la asociación El Llibre de la Vida. La acción se inició en 2017 en el barrio de Can Palet y durante el 2018 se está repitiendo en el barrio de Ca n'Aurell y está programado que tenga continuidad durante el 2019 en otros barrios.

Ámbito: Entornos propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte

C. Movilidad y transporte

En este eje se han iniciado todas las acciones previstas.

Acción	Estado	Observaciones
2.1. Revisar el Plan de Movilidad de la ciudad	Iniciada	
2.2. Fomentar la formación de las personas mayores sobre movilidad "Un viaje seguro" 2017	Iniciada	
2.3. Tramitar la Tarjeta de Transporte "T-Blanca"	Iniciada	
2.4. Tramitar la Tarjeta de Tolerancia que facilita el aparcamiento en espacio público de personas con movilidad reducida	Iniciada	
2.5. Tramitar la Reserva de Estacionamiento borde del domicilio a personas con la tarjeta de tolerancia	Iniciada	

D. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados

Todas las acciones planificadas se han empezado.

Acción	Estado	Observaciones
3.1. Mejorar los pasos deprimidos	Iniciada	
3.2. Fomentar el espacio público de la ciudad, adaptándose a las necesidades de las personas mayores (fomentar actividad física en espacios públicos)	Iniciada	
3.3. Informar y asesorar a las personas mayores mediante la Oficina Técnica para la Promoción de la Accesibilidad	Iniciada	
3.4. Elaborar el Nuevo Plan de Accesibilidad Universal	Iniciada	
3.5. Mejorar los criterios de accesibilidad, de las personas mayores, a los actos públicos	Iniciada	

E. Vivienda

En este eje se han puesto en marcha todas las acciones previstas.

Acción	Estado	Observaciones
4.1. Promover la mejora de situaciones de pobreza energética, facilitando la tramitación de la tarifa social del agua de los usuarios del Servicio de Atención Domiciliaria	Iniciada	
4.2. Mejorar el estado de las viviendas de personas mayores reparando 40 de ellas	Iniciada	
4.3. Promover la prevención y seguridad ante el riesgo de hechos delictivos	Iniciada	
4.4. Desarrollar las acciones propias del Servicio de Políticas Sociales de Vivienda	Iniciada	

Ámbito: Fomento de la salud y bienestar

F. Servicios sociales y salud

En este eje se han iniciado 5 de las 6 acciones previstas (83,3%). La acción "5.4. Desarrollar el Proyecto de Espacios saludables al aire libre "no había comenzado en 2017, pero se ha trabajado en elaborar una propuesta específica para poner en marcha a finales de 2018.

Acción	Estado	Observaciones
5.1. Mejorar los procesos de trabajo del Servicio de Atención Domiciliaria	Iniciada	
5.2. Promover actuaciones frente la pobreza energética, a través de la Mesa de Pobreza Energética	Iniciada	
5.3. Promover el trabajo transversal en el ámbito de mejora y promoción de la salud a través de la mesa intersectorial Municipal de Salud	Iniciada	
5.4. Desarrollar el Proyecto de Espacios saludables al aire libre	Pendiente de iniciar	A iniciar a finales de 2018
5.5. . Desarrollar el Proyecto "Terrassa, ciudad cardio protegida. Desfibriladores"	Iniciada	
5.6. Promocionar hábitos saludables entre las mujeres	Iniciada	

G. Relaciones de apoyo y ayuda mutua

Inicialmente se habían previsto 4 acciones en este eje, pero en 2017 se añadieron dos acciones nuevas, concretamente:

- 6.5. Concurso de fotografías y frases "InstaGRAN".
- 6.6. Promover acciones con personas mayores de residencias (recorridos por la ciudad en triciclo adaptado).

Del total de 6 acciones definidas en este eje, se han iniciado 5 (83,3%).

La correspondiente a "6.4". Desarrollar la Campaña Baja Visión "no se ha llevado a cabo porque la Escuela de Óptica no ha hecho el seguimiento o revisión de los problemas de visión a que se comprometió con las personas que asistieron a la sesión informativa de 2015.

Acción	Estado	Observaciones
6.1. Desarrollar el Proyecto <i>Sempre Acompanyats</i>	Iniciada	
6.2. Desarrollar el Proyecto <i>Nadal Gran</i>	Iniciada	
6.3. Desarrollar el <i>Cicle d'accions de sensibilització</i>	Iniciada	
6.4. Desarrollar la <i>Campaña Baixa Visió</i>	No iniciada	No se llevará a cabo
6.5. Concurso de fotografías y frases "InstaGRAN" (nueva acción de 2017)	Iniciada	
6.6. Prueba piloto donde voluntarios de Biter devolvieron a personas mayores de Terrassa que viven en residencias la capacidad de ir en bicicleta (nueva acción de 2017)	Iniciada	

H. Respeto, desigualdades y inclusión

Todas las acciones planificadas se han empezado en este eje:.

Acciones	Estado	Observaciones
7.1. Promover la inclusión social de las mujeres en situación de mayor vulnerabilidad	Iniciada	
7.2. Promover la participación social de las mujeres	Iniciada	
7.3. Desarrollar las acciones propias del Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD)	Iniciada	
7.4. Fomentar el reconocimiento de las contribuciones, los saberes y las experiencias femeninas de las mujeres	Iniciada	
7.5. Mejorar la convivencia en los Espacios Públicos	Iniciada	
7.6. Promover acciones de apoyo a las comunidades vecinales (no consta si afectan o no a gente mayor)	Iniciada	
7.7. Mejorar el respeto i la tolerancia entre colectivos diversos a través de talleres - charlas de sensibilización	Iniciada	
7.8. Fomentar el reconocimiento de la creatividad de las personas mayores (nueva acción de 2017)	Iniciada	

Hay que tener en cuenta que inicialmente se van a definir 7 acciones, pero el 2017 se han añadido la "7.8. Fomentar el reconocimiento de la creatividad de las personas mayores" en que se han expuesto las obras artísticas de personas mayores de la ciudad en el bar-restaurant "Els Telers".

Valoración:

Se considera que el nivel en el que se han desplegado las acciones planificadas es adecuado en 7 de los 8 ejes, únicamente el de "Comunicación" no adquiere el 80%.

Nivel poco adecuado

Comunicación
(62,5%)

Nivel adecuado

Mobilidad y transporte
(100,0%)

Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados
(100,0%)

Vivienda
(100,0%)

Respeto, desigualdades y inclusión
(100,0%)

Participación social y cívica
(84,6%)

Serveis socials i salut (83,3%)

Relacions de suport i ajuda mútua (83,3%)

Aspectos positivos: Es de destacar la inclusión de 3 acciones nuevas durante el año 2017, así como el hecho de prever la introducción de 5 acciones con perspectiva de género. En conjunto, el grado de desarrollo de las acciones planificadas es adecuado.

Aspectos de mejora: La especificación en las fichas del año del calendario de ejecución de las acciones facilitaría identificar el grado de cumplimiento del calendario o posible retraso.

2.4. Indicadores evaluados

El número de indicadores a valorar, incluyendo únicamente los definidos en las 48 acciones en que se han iniciado actuaciones, es de 110. La revisión de la información aportada permite observar que se dispone de información para el 74,5% de estos .

Ambitos y ejes	Número de indicadores planteados *	Número y (%) De indicadores recogidos	Número y (%) de indicadores no recogidos
Reconeixement de la contribución social y cultural de las personas mayores	35	22 (62,9%)	13 (37,1%)
1. Participación social y cívica	23	16 (69,6%)	7 (30,4%)
8. Comunicación	12	6 (50,0%)	6 (50,0%)
Entornos propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte	29	21 (72,4%)	8 (27,6%)
2. Movilidad y transporte	10	6 (60,0%)	4 (40,0%)
3. Accesibilitat y uso de los espacios públicos y privados	10	8 (80,0%)	2 (20,0%)
4. Vivienda	9	7 (77,8%)	2 (22,2%)
Fomento de la salud y bienestar	46	39 (84,8%)	7 (15,2%)
5. Servicios sociales y salud	12	9 (75,0%)	3 (25,0%)
6. Relaciones de apoyo y ayuda mútua	12	12 (100%)	0 (0%)
7. Respeto, desigualdades e inclusión	22	18 (81,8%)	4 (18,2%)
TOTAL	110	82 (74,5%)	28 (25,5%)

En conjunto, el ámbito en que se ha recogido de forma más completa la información es el de "Fomento de la salud y el bienestar", seguidamente se sitúa el de "Entornos propicios y favorables" y por último el correspondiente a "reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores", principalmente debido a que la información en el eje de la comunicación ha sido recogida más parcialmente.

Ámbito: Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores

A. Participación social y cívica

En este eje se han recogido aproximadamente 16 (69,6%) de los 23 indicadores definidos. Falta recoger alguna información en las acciones:

- 1.5. Adecuar el Teatro Alegría y el Teatro Principal para el público con dificultades auditivas, visuales y de movilidad.
- 1.9. Fomentar la formación de las personas mayores en la Escuela Municipal de Adultos El Hogar.
- 01:10. Fomentar la formación de las personas mayores en la Escuela Municipal de Adultos Anna Murià, Ègara, Salvador Espriu y Ramon Llull.
- 1:13. Fomentar la formación de las personas mayores en la Escuela Municipal de Arte y Diseño de Terrassa.

En el caso de los indicadores de la acción 1.5. no se dispone de la información relativa al número de personas usuarias de los auriculares o ocupantes de los asientos de las primeras filas de los equipamientos en los que se ha hecho la adecuación.

En cuanto a las acciones 1.9 y 1:13 no se ha podido disponer de datos de seguimiento, concretamente sobre el número de alumnos de más de 60 años que continúan con otros cursos de formación una vez acabado el primer curso.

La falta de información en el caso de la acción 01:10 se considera un caso especial ya que las escuelas dependen del Departamento de Enseñanza de la Generalidad de Cataluña y el acceso a la información solicitada debía conseguir indirectamente a través de este organismo.

B. Comunicación

En este eje, de los 12 indicadores definidos se han recogido aproximadamente 6 (50,0%). Las acciones en las que falta aportar alguna información hacen referencia a:

- 8.4. Mejorar la sensibilización de la ciudadanía a través de diferentes inputs de interés ciudadano.
- 8.6. Establecer los mecanismos de difusión para sensibilizar respecto al amigabilidad hacia las personas mayores, a través de la comunicación externa que se establece desde el Ayuntamiento de Terrassa.
- 8.8. Fomentar acciones enfatizando la memoria de las personas mayores, con el fin de hacer visible su contribución a la ciudad.

En cuanto a la acción 8.4 sólo se aporta la información para el año 2017, pero no se corresponde con el indicador establecido ("Número de indicadores mensuales efectuados). Hay que tener en cuenta que los datos facilitados están duplicados con las de la acción 8.5 por tanto no se han tenido en cuenta.

En cuanto a la acción 8.6 se definieron 7 indicadores y se ha recogido información de 3. Uno de los indicadores estaba desactualizado ya que el boletín municipal "Vivamos Terrassa" hace años que no existe. El resto de indicadores no reportados se desconoce si es que la actuación no se ha hecho o porque no se ha contabilizado.

El indicador definido como "Grado de implicación de instituciones para la realización de otros documentales del patrimonio de la memoria" de la acción 8.8, no se ha facilitado probablemente porque estaba poco operacionalizado.

Ámbito: Entornos propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte

C. Movilidad y transporte

Del total de 10 indicadores definidos se han recogido 6 (60,0%). Falta disponer de alguna información de las acciones:

- 2.1. Revisar el Plan de Movilidad de la ciudad.
- 2.3. Tramitar la Tarjeta de Transporte "T-Blanca".
- 2.4. Tramitar la Tarjeta de Tolerancia que facilita el aparcamiento en espacio público de personas con movilidad reducida.

En cuanto a la acción 2.1 no se han recogido los dos indicadores propuestos, concretamente se proponía: a) número de títulos sociales de transporte para personas de 60 años y más; b) número de programas de formación para personas de 60 años y más. Cabe decir que tal y como se indica en las fichas estos indicadores se recogen en otras acciones. El equipo evaluador también considera que estos dos indicadores tienen más que ver con el contenido de otras acciones.

En cuanto a las acciones 2.3 y 2.4 el dato relativo a nuevas tarjetas tramitadas para personas de más de 60 años no está disponible, se previó que se podría calcular pero desde el servicio informan que no la pueden obtener.

D. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados

Del total de 10 indicadores definidos se han recogido 8 (80,0%). Falta disponer de la información relativa a los dos indicadores definidos por la acción:

- 3.4. Elaborar el Nuevo Plan de Accesibilidad Universal.

En este caso, aunque se han realizado algunas tareas necesarias para poder desplegar la acción 3.4, el Plan de Accesibilidad no estará disponible hasta finales de 2019. Entre las tareas realizadas, en 2016 se solicitó al catálogo de servicios de la Diputación de Barcelona para la redacción del Plan. La solicitud se concedió y el 2017 se ha iniciado la redacción.

También hay que tener en cuenta que los indicadores definidos en la acción 3.3 son idénticos a los definidos en la acción 3.4 y se deberá tener cuidado para que no haya duplicidad de información o redactarlos de forma que estén más diferenciados.

Por otra parte, en relación a los indicadores de las acciones 3.3 y 3.4 sería recomendable precisar cuántas de las personas participantes en las reuniones externas tenían 65 o más años. En el caso del indicador de la acción 3.5 relativo a "Número de actos totalmente accesibles" sería mejor aportar también el porcentaje sobre el total de actos.

E. Vivienda

En este eje se han recogido 7 (77,8%) de los 9 indicadores planificados. Falta disponer de alguna información de la acción:

- 4.4. Desarrollar las acciones propias del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge.

En esta acción, la información correspondiente a dos indicadores, concretamente sobre el número de personas mayores de 60 años que han avalado una hipoteca de un familiar con riesgo de perder la vivienda o que ayudan a sus familiares a cumplir con el pago de la renta de la vivienda, no se pudo obtener porque no disponen de los filtros necesarios.

Ámbito: Fomento de la salud y bienestar

F. Servicios sociales i salud

De los 12 indicadores planificados se han recogido 9 (75,0%).

La información es incompleta en las acciones:

- 5.2. Promover actuaciones frente la pobreza energética, a través de la Mesa de Pobreza Energética.
- 5.5. Desarrollar el Proyecto "Terrassa, ciudad cardioprotegida. Desfibriladores"

En la acción 5.2 los indicadores definidos eran:

- a) Reducción de los hogares, con personas de mayores de 60 años, en situación de pobreza energética;
- b) Creación de protocolos de cribado para la prevención de situaciones de pobreza energética. No se han aportado información sobre estos, pero se ha informado del número de charlas realizadas en materia de información y prevención en esta materia.

En relación a la acción 5.5 informa dos indicadores, el número de desfibriladores instalados y del número de cursos organizados, pero falta información sobre el número de personas mayores de 60 años que han sido formadas ya no es una dato disponible.

G. Relaciones de apoyo y ayuda mutua

En este eje se ha aportado información para todos los indicadores definidos.

H. Respeto, desigualdades e inclusión

De los 22 indicadores planificados se han recogido 18 (81,8%).

Falta aportar alguna información de las acciones:

- 7.3. Desarrollar las acciones propias del Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD).
- 7.4. Fomentar el reconocimiento de las contribuciones, los saberes y la experiencia femenina de las mujeres.
- 7.5. Mejorar la convivencia en el espacio público.

A la acción 7.3 se dispone de información del número de usuarios del servicio pero falta información sobre el número de actividades o acciones de sensibilización.

En cuanto a la acción 7.4 falta aportar información sobre el indicador "Porcentaje de programas y acciones que tienen por objetivo reconocer las contribuciones de las mujeres mayores de 60 años". Este indicadores se considera poco definido o fácil de medir. En cambio, se aporta información relevante no previamente definida en las fichas sobre el número de mujeres que participan en las actividades y el porcentaje de éstas que son mujeres mayores.

En cuanto a la acción 7.5 se definieron 3 indicadores que se han aportado en 2015 pero luego se ha registrado información de dos indicadores diferentes. Se desconoce a qué se debe el cambio en el criterio de recogida de información.

Valoración:

Se considera que se han recogido un nivel adecuado de información en 3 de los 8 ejes, mientras que en los 5 restantes no se consigue el 80%.

Nivel poco adecuado



Nivel adecuado



Aspectos positivos: El esfuerzo realizado en la coordinación de la recogida de información a partir de múltiples entidades, organizaciones y servicios.

Aspectos de mejora:

- Verificar o valorar durante la definición del Plan de Acción la accesibilidad o facilidad en la obtención de la información que se recoge en los indicadores.
- Revisar que los indicadores estén definidos teniendo en cuenta la organización o servicios actuales.
- Establecer indicadores para cada acción que cuantifiquen, siempre que sea posible, los beneficiarios y las actividades realizadas. Y precisar claramente el tipo de actividad llevada a cabo para facilitar su clasificación posterior.
- Revisar el formato de recogida de datos. Utilizar un archivo único que contenga la información de las fichas una vez revisadas y unificar criterios en la recogida de información, por ejemplo clarificar el significado de los huecos de información, si implican valor "0" o que se desconoce la información.

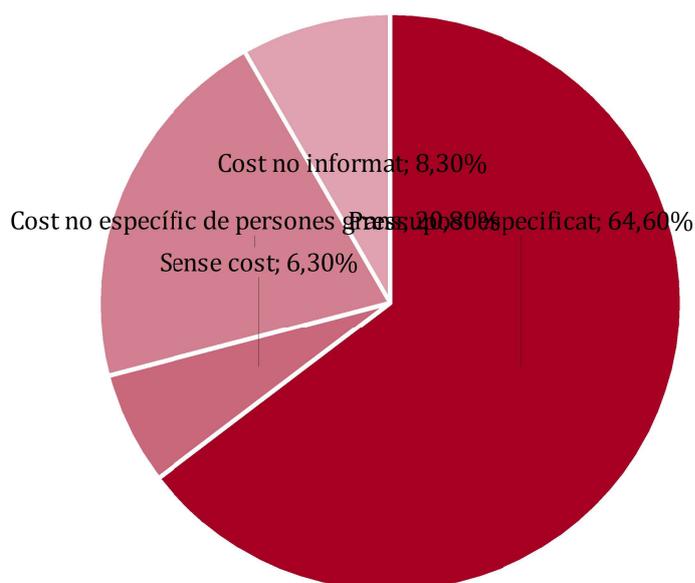
2.5. Presupuesto destinado

El presupuesto destinado al proyecto se analiza a partir de la información aportada por los servicios al Ayuntamiento. Es importante tener presente que en algunos casos las cifras aportadas son estimaciones realizadas desde los mismos servicios.

De las 48 acciones iniciadas se conoce el presupuesto de 34 acciones, por lo tanto la información aportada en este apartado se basa en el importe invertido en el 70,8% de las acciones iniciadas. No se ha estimado el presupuesto total dado que las acciones tienen importes asociados muy diversos.

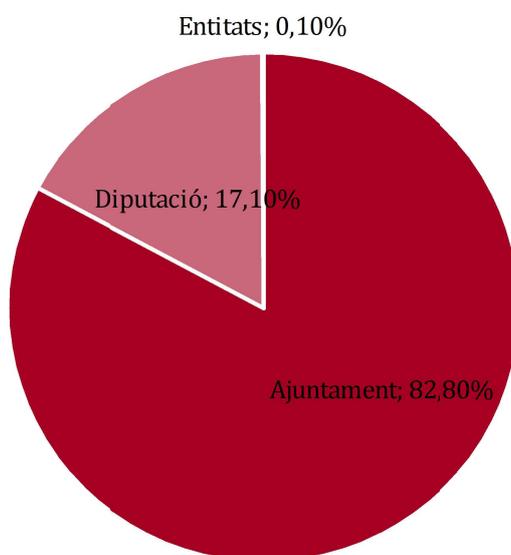
Como se puede observar en el gráfico siguiente, se han diferenciado cuatro posibles situaciones:

- Acciones en que se conoce el presupuesto y tiene un coste asociado (64,6%).
- Acciones que no tienen coste directo asociado (6,3%), estas corresponden a las acciones: 1.3 (Promover la entrada de las personas mayores en los ensayos musicales de los espectáculos del Auditorio Municipal de Terrassa), 7.8 (Fomentar el reconocimiento de la creatividad de las personas mayores), y 8.7 (Establecer los mecanismos de difusión para sensibilizar respecto al amigabilidad hacia las personas mayores, a través de la comunicación interna en el Ayuntamiento de Terrassa).
- Acciones que no son específicas de personas mayores y en el que se conoce el coste asociado global, pero no el específico destinado a este colectivo (20,8%).
- Acciones en que no se ha podido recoger la información por parte del servicio (8,3%).



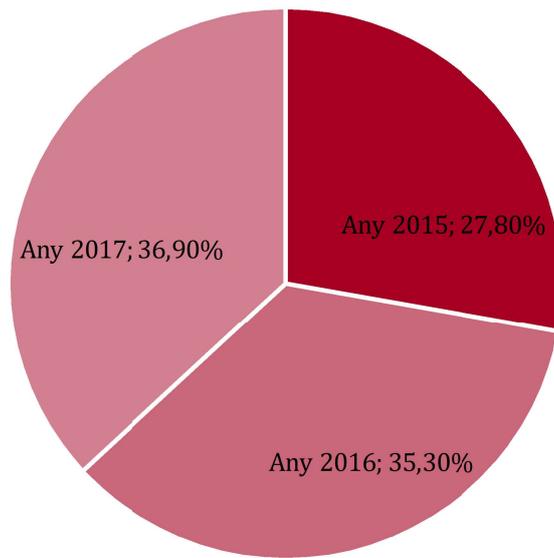
El coste total de las 34 acciones de las que se dispone de información durante el periodo 2015 a 2.017 es de 1.126.010,26 €. Hay que tener en cuenta que el presupuesto total está valorado a partir de costes directos sin tener en cuenta los indirectos (por ej. : gastos de personal del Ayuntamiento, electricidad, etc.), excepto por la acción 4.1 que incluye ambos conceptos y lleva asociado un presupuesto global de 15.505,99 €.

Considerando el ente que aporta el presupuesto, el Ayuntamiento ha aportado el 82,8% del presupuesto total conocido, la Diputación de Barcelona el 17,1% (concretamente ha contribuido económicamente en la acción 4.2) y otras entidades el 0,1%.



En el análisis del presupuesto según el año, hay que tener presente que en algunos casos la información facilitada está desglosada por años y en otros sólo se dispone del global para el periodo 2.015-2.017. Asimismo, hay que considerar que algunas acciones sólo han sido desarrolladas durante uno de los años del periodo, por ejemplo las acciones nuevas iniciadas durante 2017 o aquellas que se inician y finalizan durante el 2015. Por lo tanto, se ha hecho una aproximación trabajando con estimaciones.

Así pues, en base el presupuesto conocido, se estima que se han invertido 313.087,51 €, 397.144,60 € y 415.838,15 € los años 2015, 2016 y 2017, respectivamente. En el gráfico siguiente se muestra el porcentaje que supone cada año sobre el presupuesto total conocido.



Para futuras evaluaciones se recomienda informar con antelación a los servicios que además de los resultados de los indicadores se solicitará información sobre el presupuesto destinado a cada acción por cada año. Lo que permitirá relacionarlo con el número de beneficiarios para hacer un cálculo de la inversión por persona. Asimismo se considera adecuado contar con una previsión inicial del presupuesto que se destinará al proyecto para facilitar la valoración del cumplimiento de los objetivos establecidos.

2.6. Actividades desarrolladas

La estimación de actividades desarrolladas en el proyecto se muestra a continuación:

Ambitos y ejes	Actividades culturales (cine, espectáculos, conciertos, etc.)	Actividades, formación/ información (cursos, charlas, talleres, reuniones informativas, etc.)	Acciones de comunicación o difusión	Acciones para la adecuación de espacios o provisión de materiales (públicos o privados)	Acciones específicas** (otras)
Reconocimiento de la contribución social/cultural de personas mayores	10	219	27	2	0
1. Participación social y cívica	10	79	0	2	0
8. Comunicación	0	140	27	0	0
Entorno propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte	35	276	0	690	0
2. Movilidad y transporte	0	1	0	0	0
3. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados	35	258	0	524	0
4. Vivienda	0	17	0	166	0
Fomento de la salud y bienestar	51	290	41	42	3.036
5. Servicios sociales y salud	0	122	0	42	0
6. Relaciones de apoyo y ayuda mutua	17	35	37	0	0
7. Respeto, desigualdades e inclusión	34	133	4	0	3.036
TOTAL	96	785	68	734	3.036

Como se puede observar las actividades se han clasificado en actividades de tipo cultural, formativas / informativas, de comunicación o difusión, relacionadas con la adecuación de espacios o provisión de materiales en determinados equipamientos y por último acciones específicas. Esta última tipología hace referencia a acciones no clasificables en las anteriores categorías como incidencias atendidas en comunidades, espacios de encuentro creados, o apoyo a reuniones de propietarios.

En la interpretación de los resultados sobre las actividades realizadas dentro del proyecto hay que tener en cuenta:

- Sólo se conoce el 74,5% de la información, por lo tanto es posible que algunas cifras sean superiores a las calculadas.
- Algunas acciones no llevan asociado un indicador de número de actividades.

Ámbito: Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores

A. Participación social y cívica

En este eje, se han realizado principalmente acciones formativas (79 sesiones) en formato de talleres de jardinería que tenían el objetivo de establecer un espacio relacional entre personas mayores y el alumbre. El resto de actividades (10) son ensayos musicales en que se permite la asistencia de personas mayores y espectáculos del Festival de Terrassa Nuevas Tendencias en la que participaron voluntarios que son personas mayores.

B. Comunicación

En relación a la información recogida en este eje, en cuanto a actividades que tienen el objetivo de informar y crear opinión han realizado 137 programas de la "Noche de los sabios" donde se han tratado temáticas de interés para la gente mayor (ej .: salud, sexualidad, ocio, etc.) y 3 sesiones para recoger datos de la memoria de personas mayores en torno al barrio en que viven (total 140).

También se han contabilizado 27 acciones de difusión incluyendo: 20 paneles informativos colocados en la calle y 6 anuncios publicados, y una sesión para presentar el libro que recoge los testimonios de personas mayores sobre su barrio.

Ámbito: Entornos propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte

C. Movilidad y transporte

En el eje relativo a la movilidad y el transporte, se ha realizado una actividad de formación "Un viaje seguro" para fomentar que las personas mayores viajen en transporte público de forma confortable y segura.

Hay que tener en cuenta que en 2015 se realizó una sesión de participación del Plan de Movilidad (acción 2.1). De las propuestas de la ciudadanía relacionadas con cuestiones de la gente mayor se consideró técnicamente viable y se incorporó al PMU: la inclusión de actuaciones de sensibilización de los usuarios de bicicletas / motocicletas en la vía pública. Esta sería una acción probablemente de amplio alcance pero para la que no se cuenta con información para reflejar los resultados.

D. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados

Según la información aportada en este eje, se han realizado 35 eventos accesibles para personas con problemas de movilidad o sensoriales, 258 reuniones que han servido para recoger y valorar propuestas para mejorar la accesibilidad de la ciudad y 524 adecuación de espacios consistentes en : rebajes en las aceras, nuevas instalaciones de petanca, mantenimiento de juegos biosaludables, y mejoras en el espacio público en respuesta a las peticiones realizadas.

En este sentido cabe destacar que en 2016 la ciudad recibió el Premio Reina Leticia de accesibilidad universal.

E. Vivienda

En este eje se han realizado 17 actividades consistentes en charlas y talleres para prevenir hechos delictivos y 166 reparaciones en viviendas. Es de destacar que el objetivo inicial era arreglar 40 viviendas por tanto el estándar marcado ha cuadruplicado.

Ámbito: Fomento de la salud y bienestar

F. Servicios sociales y salud

En cuanto al eje de servicios sociales y salud, se han hecho 122 actividades de formación / información que se han concretado en: talleres de eficiencia energética para luchar contra la pobreza energética (14), reuniones con técnicos municipales que realizan intervenciones desde las que se puede trabajar la promoción de la salud y los hábitos de salud de la población (19), cursos sobre el uso de los desfibriladores (84) y actividades para promocionar la salud en mujeres (5) (actividades durante el Día Mundial de la Salud, sesión de marcha nórdica, desayuno bioenergética, un taller de risoterapia y una jornada).

Hay que añadir que se han habilitado 42 espacios municipales con desfibriladores.

En el eje de Servicios sociales y salud hay que incluir dos acciones adicionales de ámbito general que no aparecen contabilizadas en la tabla anterior. Por un lado, la reducción del tiempo de tramitación del Servicio de Atención Domiciliaria de 9 a 2 días. Por otra parte, la puesta en funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención a la Pobreza Energética y Promoción de la Eficiencia Energética (OFIMAPE).

G. Relaciones de apoyo y ayuda mútua

En este eje se han realizado 17 actividades de tipo cultural como exhibiciones de baile, corales, proyección de vídeos dentro del proyecto "Navidad Grande", 35 charlas y conversaciones dirigidas a sensibilizar sobre las necesidades de las personas mayores y 37 acciones de difusión en medios de comunicación de la campaña "con respecto mejor" en el que se han creado 5 fotografías y 5 vídeos que reflejan las necesidades, intereses y problemas con que se encuentran las personas a medida que se hacen mayores.

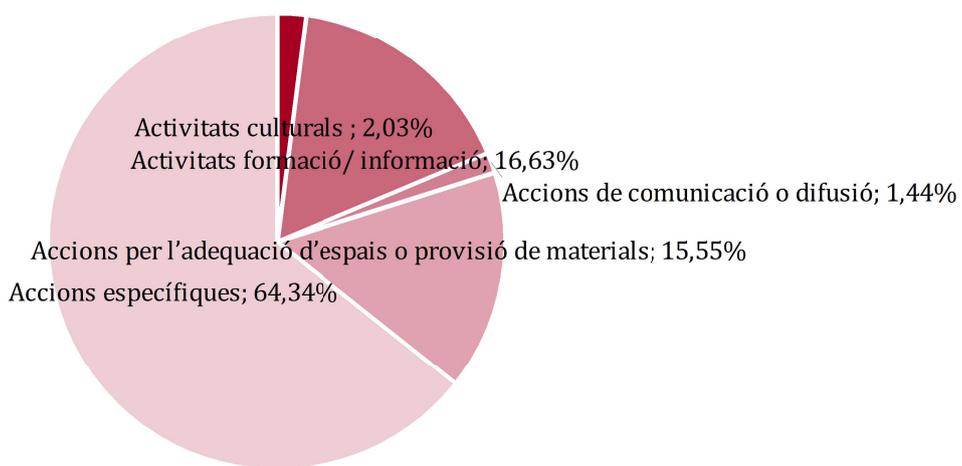
H. Respeto, desigualdades e inclusión

Según la información recogida sobre este eje, se ha llevado a cabo 34 actividades culturales como las sesiones del cine fórum, exposiciones, alguna visita guiada, homenaje o excursión. Adicionalmente, se han realizado 133 actividades con un carácter más formativo o informativo, destaca un número elevado de acciones formativas en cultura de paz y mediación o de sensibilización en convivencia intercultural (119), y 14 actividades dirigidas a mujeres (jornadas, sesiones formativas, talleres, charlas, conferencias, una marcha, etc.) para trabajar temas de inclusión social, participación y prevención de la violencia machista.

Hay que añadir 3.036 actuaciones de otro tipo, entre las que encuentran: 110 intervenciones reactivas directamente a los espacios públicos para informar sobre las ordenanzas vigentes, las consecuencias del incumplimiento de estas, y las motivaciones de carácter cívico que están detrás de esta normativa; 38 espacios creados para fomentar el diálogo y la convivencia; 2.735 incidencias atendidas que dificultaban el funcionamiento cotidiano de las comunidades y 153 apoyos a reuniones de propietarios.

Valoración:

En global, se contabiliza un total de 4.719 actividades desarrolladas al proyecto. Sin tener en cuenta las acciones denominadas específicas, destacan principalmente las actividades de tipo formativas o informativas y las que implican la adecuación de espacios o provisión de materiales.



2.7. Personas beneficiarias del proyecto

Los beneficiarios de las acciones del proyecto se han agrupado en tres grandes tipologías: personas mayores, ciudadanía en general y colectivos específicos. La definición de las tipologías de beneficiarios es la siguiente:

Público objetivo	Concepto
Personas mayores	Personas generalmente de 60 o más años, en algún caso pueden ser de 65 o más años
Espectadores	Personas asistentes a actividades culturales y lúdicas: conciertos, cine, ensayos musicales, festivales, exposiciones, visitas guiadas, etc.
Personas formadas/informadas	Personas asistentes a actividades con finalidades formativas o informativas: cursos o jornadas de formación, charlas, talleres, coloquios, etc.
Participantes activos	Personas que han participado activamente en las acciones: participantes en ferias, actividades de teatro, deporte, etc.
Personas atendidas en servicios o que reciben ayudas	Personas ateses en servicios municipales o a que se han tramitado ayudas, por ejemplo: tramitación de tarjetas de transporte, de ayudas sociales, arreglos de vivienda, etc.
Ciudadanía en general	Personas de cualquier edad y que pertenecen a la población general
Beneficiarios	Personas que se han beneficiado o implicado en las acciones desarrolladas
Audiencia potencial	Audiencia o público potencial que se <u>podría</u> haber beneficiado de las acciones desarrolladas
Colectivos específicos	Personas que pertenecen a colectivos específicos: escolares, agentes, voluntarios
Beneficiarios	Personas que se han beneficiado o implicado en las acciones desarrolladas

La estimación de personas beneficiarias del proyecto o del número de participaciones se muestra a continuación:

Ámbitos y ejes	Personas mayores				Ciudadanía en general		Colectivos específicos
	Número de espectadores	Número personas formadas/informadas	Número participantes activos	Número de personas atendidas en servicios o que reciben ayudas	Número de beneficiarios	Audiencia potencial	Número de beneficiarios
Reconocimiento de la contribución social/cultural de personas mayores	9.385	987	385	0	1.773	32.331	287
1. Participación social y cívica	9.385	987	362	0	0	2000	287
3. Comunicación	0	0	23	0	1.773	30.331	0
Entornos propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte	0	698	0	2.071	0	0	0
2. Movilidad y transporte**	0	12	0	1.017	0	0	0
3. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados	0	0	0	0	0	0	0
4. Vivienda	0	686	0	1.054	0	0	0
Fomento de la salud y bienestar	2.382	3.023	243	510	6.917	0	298
5. Servicios sociales y salud	0	202	190	0	0	0	0
6. Relaciones de apoyo y ayuda mutua	0	825	47	368	0	0	272
7. Respeto, desigualdades e inclusión	2.382	1.992	6	142	6.917	0	26
TOTAL	11.767	4.708	628	2.581	8.690	32.331	585

En la interpretación de los resultados de la estimación de personas beneficiarias hay que tener en cuenta diferentes aspectos:

- Sólo se conoce el 74,5% de la información, por lo tanto es posible que algunas cifras sean superiores a las calculadas.
- Algunas acciones no llevan asociado un indicador de número de beneficiarios.
- La cifra resultante de algunos indicadores se ha calculado a partir de estimaciones. Así, siempre que el indicador se refería a personas mayores y se ha podido estimar el dato de beneficiarios que son personas mayores se ha dado prioridad a esta información.
- Los beneficiarios en algunos indicadores pueden repetirse porque sólo ha sido posible contabilizar el número de participantes. Por tanto, en algunos casos más que el número de beneficiarios estará contabilizando el número de participaciones.

En conjunto, analizando por ámbitos y sólo teniendo en cuenta los beneficiarios mayores o número de participaciones en este colectivo, el ámbito de "Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores" alcanza una cifra de 10.757, en segundo lugar se encuentra el de "Fomento de la salud y el bienestar" con 6.148 y por último "Entornos propicios y favorables" que alcanza 2.769 participantes.

A estas cifras hay que añadir, las 8.690 personas de la ciudadanía en general que han participado en el proyecto y las 585 correspondientes a colectivos específicos.

Ámbito: Reconocimiento de la contribución social y cultural de las personas mayores

A. Participación social y cívica

Según la información recopilada en este eje, el número de participaciones o beneficiarios en el caso de las personas mayores es de 10.734, como audiencia potencial hay 2.000 ciudadanos y 287 niños de guardería y primaria.

Eix	Persones grans				Ciutadania en general		Col·lectius específics
	Nombre d'espectadors	Nombre persones formades/informades	Nombre participants actius	Nombre de persones ateses en serveis o que reben ajuts	Nombre de beneficiaris	Audiència potencial	Nombre de beneficiaris
1. Participació social i cívica	9.385	987	362	0	0	2000	287

El número de espectadores en el colectivo de personas mayores es de 9.385. Concretamente se han contabilizado asistentes a los conciertos del Auditorio Municipal de Terrassa, los ensayos y el Festival de Terrassa Nuevas Tendencias.

Adicionalmente, 987 personas mayores se han matriculado en cursos de las escuelas de adultos o han realizado un taller de jardinería y 362 han participado activamente (no como asistentes) en el Festival de Terrassa Nuevas Tendencias y la Feria Modernista.

El número de espectadores entre el colectivo de personas mayores es probablemente superior ya que, como ya se ha mencionado, por la acción 1.5. no se dispone de la información relativa al número de personas usuarias de los auriculares o ocupantes de los asientos de las primeras filas.

B. Comunicación

Según la información recogida, el eje de comunicación se ha dirigido principalmente a la ciudadanía en general, pero es de destacar la participación activa de 23 personas mayores para ofrecer sus testimonios y memorias sobre su barrio que se han recogido en un libro (acción 8.8).

Adicionalmente, 1.773 ciudadanos han participado como invitados o como público asistente en el programa "La noche de los sabios".

En cuanto a la audiencia potencial, se han contabilizado 30.331 personas a partir del número de seguidores de Facebook y Twitter de las cuentas del Ayuntamiento de Terrassa así como el personal del Ayuntamiento con acceso a la U-tengo, pero no se puede precisar qué realmente han consultado o visualizado la información que se ha difundido por estos canales.

Eix	Persones grans				Ciutadania en general		Col·lectius específics
	Nombre d'espectadors	Nombre persones formades/informades	Nombre participants actius	Nombre de persones ateses en serveis o que reben ajuts	Nombre de beneficiaris	Audiència potencial	Nombre de beneficiaris
8. Comunicació	0	0	23	0	1.773	30.331	0

Àmbito: Entornos propicios y favorables: vivienda, medio ambiente y transporte

C. Movilidad y transporte

En el eje de Movilidad y transporte, únicamente se han contabilizado beneficiarios entre las personas mayores, en total 1.029.

Eix	Persones grans				Ciutadania en general		Col·lectius específics
	Nombre d'espectadors	Nombre persones formades/informades	Nombre participants actius	Nombre de persones ateses en serveis o que reben ajuts	Nombre de beneficiaris	Audiència potencial	Nombre de beneficiaris
2. Mobilitat i transport	0	12	0	1.017	0	0	0

En cuanto a personas formadas, 12 personas mayores han participado en acciones formativas en movilidad, concretamente en el curso "Un viaje seguro".

El número de personas mayores a las que se ha tramitado por primera vez la tarjeta tolerancia o reservas de estacionamiento se ha estimado en aproximadamente 1.017. En cambio, no se ha podido incluir en esta categoría el recuento del número de nuevas tarjetas T-Blanca tramitadas a personas mayores porque no había suficiente información para estimarlo.

D. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados

En este eje no se dispone de información sobre el número de beneficiarios de las acciones ya que el tipo de acciones realizadas tienen un impacto en sectores muy amplios de la población pero difícil de contabilizar. Por ejemplo los usuarios que se han beneficiado de la realización de rebajes en las aceras en todos los distritos de la ciudad, del mantenimiento de los juegos biosaludables, etc.

E. Vivienda

Según la información recopilada en este eje, 1.740 personas mayores se han beneficiado de las actuaciones.

Eix	Persones grans				Ciutadania en general		Col·lectius específics
	Nombre d'espectadors	Nombre persones formades/informades	Nombre participants actius	Nombre de persones ateses en serveis o que reben ajuts	Nombre de beneficiaris	Audiència potencial	Nombre de beneficiaris
4. Habitatge	0	686	0	1.054	0	0	0

Por un lado, 686 ha recibido formación o información en charlas y talleres para aumentar la seguridad y prevenir hechos delictivos en la calle, a las viviendas, en las vacaciones o en las llamadas telefónicas. Por otro, hay 1.054 que han recibido ayudas como tramitar la tarifa social del agua, para hacer reparaciones en las viviendas o han sido atendidas en el OFIMEH-LL para estar en situación de deuda hipotecaria o de alquiler del vivienda.

Àmbito: Fomento de la salud y bienestar

F. Servicios sociales y salud

Teniendo en cuenta la información recibida, los principales beneficiarios son mujeres mayores, un total de 392. Estas mujeres participaron en el día Mundial de la Salud ya la jornada "Feminismos en plural: como trabajarlo desde las entidades?", Así como en diferentes actividades de promoción de la salud.

Eix	Persones grans				Ciutadania en general		Col·lectius específics
	Nombre d'espectadors	Nombre persones formades/informades	Nombre participants actius	Nombre de persones ateses en serveis o que reben ajuts	Nombre de beneficiaris	Audiència potencial	Nombre de beneficiaris
5. Serveis socials i salut	0	202	190	0	0	0	0

Hay que tener en cuenta que en este eje se han llevado actuaciones que benefician a colectivos amplios de personas, pero de las que no se cuenta con la evidencia numérica.

G. Relaciones de apoyo y ayuda mutua

La información aportada permite estimar que, de las actuaciones de este eje, se han beneficiado 1.244 personas mayores y 272 de colectivos específicos. En cuanto a las personas mayores, 829 han participado en conversaciones y charlas de sensibilización, 47 lo han hecho subiendo en triciclos adaptados, y 368 han recibido atención mediante los proyectos “Sempre acompanyats” y “Nadal Gran”.

Eix	Persones grans				Ciutadania en general		Col·lectius específics
	Nombre d'espectadors	Nombre persones formades/informades	Nombre participants actius	Nombre de persones ateses en serveis o que reben ajuts	Nombre de beneficiaris	Audiència potencial	Nombre de beneficiaris
6. Relacions de suport i ajuda mútua	0	829	47	368	0	0	272

Por otro lado, han participado 272 personas en calidad de: agentes implicados, voluntarios o alumnado de ESO. El alumnado se implicó en el concurso de fotografías y frases “InstaGRAN”.

Adicionalmente, en la acción 6.1 se han implicado 16 entidades en el Grup d'Acció Social (GAS).

H. Respeto, desigualdades e inclusión

De la información sacada se desprende que se han beneficiado de las acciones de este eje 4.522 personas mayores y 6.917 ciudadanos, y se han implicado 26 voluntarios.

Eix	Persones grans				Ciutadania en general		Col·lectius específics
	Nombre d'espectadors	Nombre persones formades/informades	Nombre participants actius	Nombre de persones ateses en serveis o que reben ajuts	Nombre de beneficiaris	Audiència potencial	Nombre de beneficiaris
7. Respecte, desigualtats i inclusió	2.382	1.992	6	142	6.917	0	26

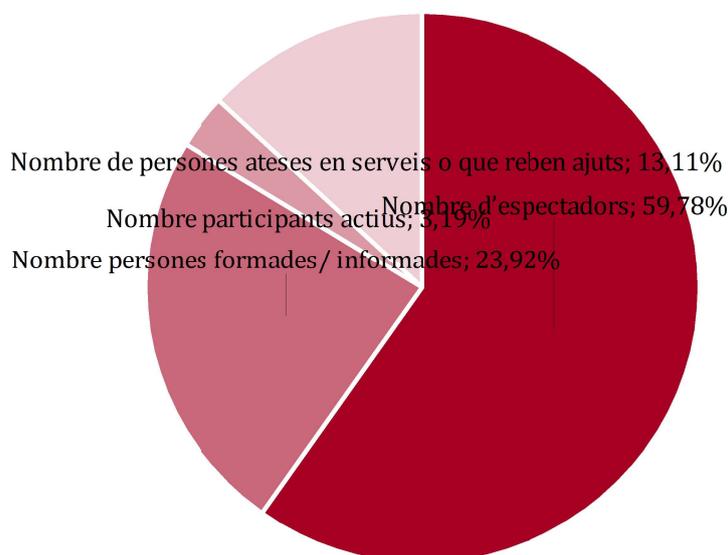
En relación a las personas mayores: 4.374 han participado como espectadores o en actividades de tipo formativo o informativo, 6 como artistas implicados, y 142 han sido mujeres atendidas en el Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD).

En cuanto a la ciudadanía en general, la cifra de 6.917 corresponde a personas que han participado en espacios de encuentro, o en acciones de sensibilización y difusión de la convivencia intercultural, pero también que han sido atendidos en las comunidades de vecinos para tratar temas de convivencia o que han participado como público a unas tertulias inaugurado.

Valoración:

En global, se contabiliza un total de 19.674 participaciones o personas mayores que se han beneficiado de las actividades de los proyecto. Si se pudiera garantizar que son participaciones que corresponden a individuos únicos, se habría logrado la participación o implicación en el proyecto de entre el 41,2% (en el caso de la población de 60 o más años) y el 54,1 % (en el caso de la población de 65 o más años) de las personas mayores que viven en Terrassa. Aunque estos porcentajes probablemente sobrestiman el grado de participación del colectivo de personas mayores en el proyecto, ofrecen una idea genérica sobre el posible alcance del proyecto.

Teniendo en cuenta el tipo de actividad en la que participaron las personas mayores, predominan los espectadores de espectáculos, festivales, exposiciones, etc. (59,8%; 11.767 participaciones o beneficiarios), en segundo lugar los que han participado en actividad formativas o informativas (23,9%; 4.708) y en tercer lugar las personas atendidas en servicios o que han recibido ayudas (13,1 %; 2.581). Los beneficiarios como participantes activos alcanza una cifra más anecdótica pero relevante porque implica un nivel de implicación elevado (3,2%; 62).



3. Valoración por parte de la ciudadanía y los profesionales

A continuación se presentan los resultados de la evaluación organizados según los ejes del Plan de acción. Los resultados según la percepción de la ciudadanía y los profesionales se han elaborado a partir de:

1. Los datos obtenidos de la encuesta que aportan información sobre:

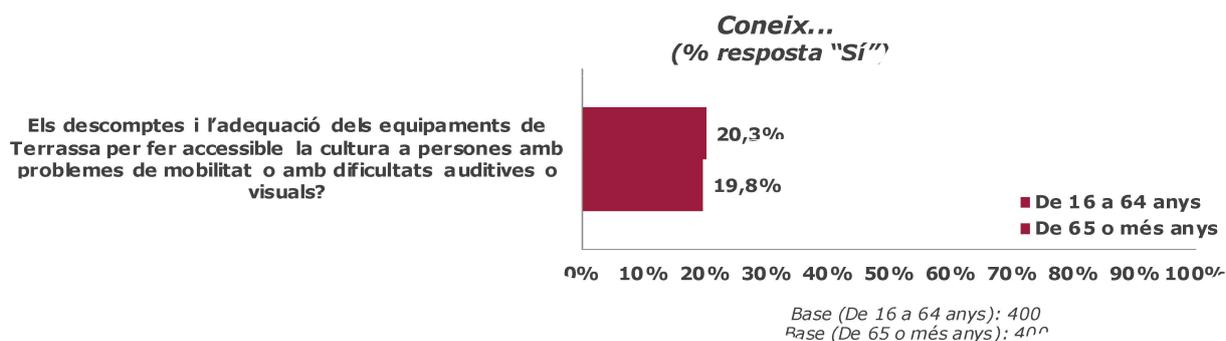
- Grado de conocimiento de las actuaciones: calculado según el porcentaje de respuestas afirmativas en el total de personas encuestadas.
- Grado de uso de las actividades o servicios: calculado según el porcentaje de respuestas afirmativas en el total de personas encuestadas. Este tipo de preguntas sólo se han formulado a las personas de 65 o más años.
- Valoración de las actuaciones utilizando una escala de 0 a 10: calculada a partir de la puntuación media a partir de la base de respuesta de las personas que "conocen" la actuación.

2. La información obtenida a partir de la sesión grupal con el Grupo de Trabajo de Seguimiento y las entrevistas a profesionales. Se presentan los verbatim (frases literales) en letra cursiva (sin corrección de barbarismos o palabras incorrectas) para ejemplificar las ideas extraídas.

3.1. Participación social y cívica

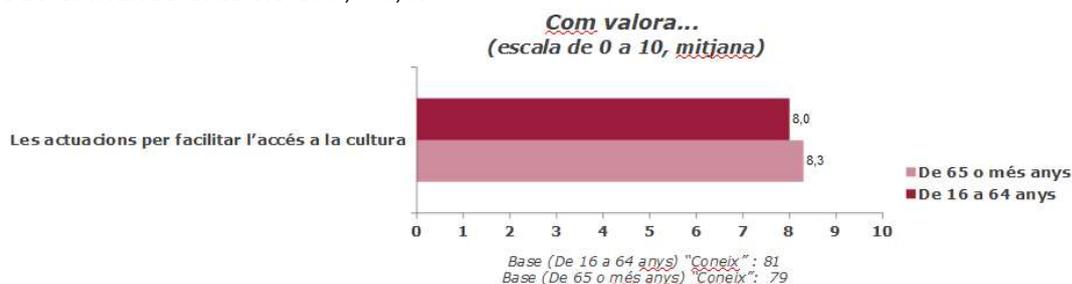
A. Acceso a la cultura

Según los datos de la encuesta, el conocimiento de los **descuentos y la adecuación de los equipamientos en** Terrassa para hacer accesible la cultura a personas con problemas de movilidad o con dificultades auditivas / visuales se sitúa en torno al 20%.



Cualitativamente, se pone de manifiesto que las actuaciones más conocidas son los descuentos a las entradas a espectáculos para personas de 65 años o más. Por lo que respeta al uso, el 8,3% de las personas de 65 años o más afirma haber utilizado alguna de estas facilidades.

Las personas encuestadas valoran las actuaciones para hacer la cultura accesible a todo el mundo entorno el 8,0-8,3.



A continuación, se muestran los datos de la encuesta por sexos relativas al acceso a la cultura teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Tabla resumen por sexo

Pregunta	Edad	Conocimiento (%)		Utilización (%)		Valoración (media de 0 a 10)	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Los descuentos y la adecuación de los equipamientos para hacer accesible la cultura a personas con problemas de movilidad o con dificultades auditivas o visuales	16 a 64	22,3%	18,2%	-	-	7,6	8,5
	65 o más	19,0%	20,3%	6,5%	9,5%	8,3	8,2

Base (De 16 a 64 años): "Hombres": 202 ; "Mujeres": 198
Base (De 65 o más años): "Hombres": 168 ; "Mujeres": 232

La sesión grupal y las entrevistas a profesionales complementan los resultados de las encuestas con información adicional sobre las actuaciones incluidas en este eje.

En cuanto a la **acción 1.2** relativa a los **descuentos en las entradas para espectáculos del Auditorio**, a las entrevistas a profesionales señala que muchas personas mayores se benefician de los descuentos, pero afirman que la principal barrera no es económica, sino que más bien tiene que ver con el hábito previo de consumo de actividades culturales de la persona. En este sentido, consideran que la iniciativa "Apropar cultura" (entradas a precio muy reducido para personas en situación de exclusión social) es una buena iniciativa que se podría extender a las personas que están en residencias contando con la coordinación entre profesionales.

"Los descuentos para personas mayores en el Auditorio los seguimos ofreciendo y hay mucha gente que va. La música clásica ... dentro de los que ya tienen el hábito.

La cultura no es un ámbito de consumo universal, desgraciadamente. Se deben dar determinadas características para que tú decidas comprar una entrada.

La frontera no es económica, tiene que ver con el hábito cultural. "

(Entrevista a profesionales)

"Los equipamientos culturales están adheridos al proyecto Acercar la cultura con otros municipios [...].

Los colectivos organizados estamos abiertos a cualquier propuesta. Si dicen quiero venir 3 días con abuelos, nosotros vamos y lo contamos.

Somos activos y proactivos, pero no somos suficientes, necesitamos que la gente que trabaja con colectivos específicos entiendan que la cultura les es útil más allá de decirlo nominalmente. "

(Entrevista a profesionales)

El Grupo de Trabajo de Seguimiento destaca como positiva la **acción 1.3** relativa a **la entrada en los ensayos del Auditori** porque la consideran innovadora, pero valoran que participó poca gente y se preguntan si se potenció lo suficiente. Los profesionales también valoran positivamente esta acción porque da la posibilidad de acceder a la cultura asistiendo a los ensayos.

"Pienso que todas las propuestas son muy interesantes, están muy bien, pero las encuentro aún más interesantes estas que son de ir a ensayos, de hacer participar a los ensayos. Eso sí que es una novedad, porque básicamente tiene la oportunidad de ir en el auditorio o al teatro.

"(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Después un programa que hemos abierto a todas las personas mayores son los ensayos. Es muy agradable porque es ir de concierto una mañana cualquiera. Es una manera diferente. Y nos funciona bien. No podemos crecer mucho más aquí porque no tenemos más formación en residentes. Es decir, podemos seguir haciendo ensayos con la orquesta, pero no podemos ampliar el programa. El resto son espectáculos que compramos y ponemos a disposición.

"(Entrevista a profesionales)

Las profesionales entrevistadas valoran positivamente la **acción 1.5**, relativa a la **accesibilidad del Teatro Alegría y Teatro Principal para personas con movilidad reducida y dificultades auditivas o visuales** y ponen de manifiesto que se está trabajando en este sentido en otros equipamientos culturales de la ciudad.

"Tenemos el tema de patrimonio puesto a disposición, por ejemplo documentos en el archivo, maquetas táctiles en los museos si tienes dificultad auditivas. Acceso físico lo tenemos garantizado. En la Torre Palau no puedes acceder por la escalera de caracol pero puedes acceder al contenido. Al Arte en vivo, música por ejemplo nos pasamos a los audífonos, pero el auditorio no lo tenemos equipado con bucle magnético. Sólo tenemos un teatro equipado. Todo el tema de la audiodescripción para personas invidentes en artes escénicas sí lo utilizamos bastante pero ... no lo tenemos todo resolver. Hacemos cositas y somos sensibles, tenemos que seguir haciendo más cosas. "

(Entrevista a profesionales)

"O que en el teatro Principal se puedan intercambiar las petacas con el teatro Alegría. Yo lo encuentro muy bien. Durante la Feria Modernista también se hacen visitas con lengua de signos. Y en la Masía Freixa se colocaron hojas en Braille y con la información básica y con lectura fácil. También un audio-firmo-guía y te puedes bajar la aplicación. "

(Entrevista a profesionales)

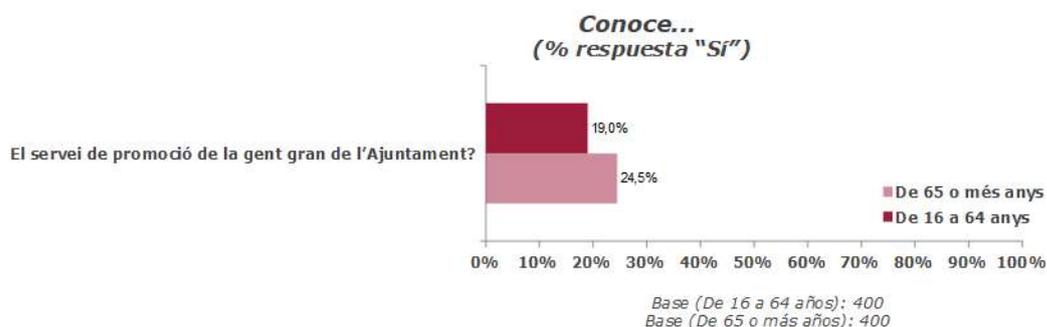
Asimismo señalan que hay que tener en cuenta que el uso de dispositivos como los bucles magnéticos en los equipamientos es progresivo porque hay que superar barreras relacionadas con la vergüenza de reconocer públicamente las dificultades auditivas.

"Hay que romper un poco la barrera de la vergüenza, hay gente que necesita del bucle magnético pero que le cuesta reconocerlo. Pero lo que prueba una vez ve que siente mucho mejor. Sí que tiene uso. Poco a poco, la gente va entrando muy poco a poco a utilizar la tecnología para mejorar el acceso. "
(Entrevista a profesionales)

B. Fomento de la participación social

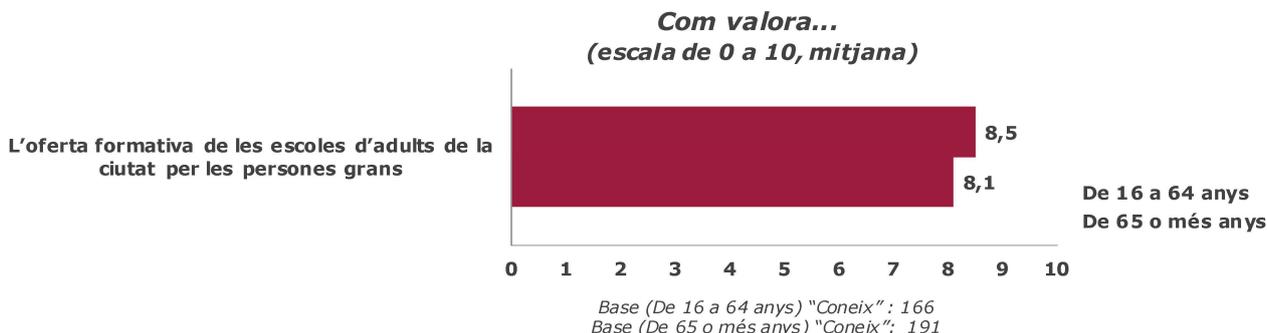
Otro aspecto relevante en las políticas de envejecimiento activo es fomentar la participación de las personas mayores en actividades educativas y culturales.

Según los datos de la encuesta, entre el 41,5% y el 47,8% conoce la oferta formativa a las escuelas de adultos de Terrassa (**acciones 1.9, 1:10, 01:11, 01:12 y 01:13**).



Cualitativamente, se observa que las escuelas más mencionadas han sido: l'Escola d'Adults Anna Murià y la Escola d'Adults La Llar. Por otro lado, aproximadamente el 21,8% de las personas de 65 años o más, las han utilizado alguna vez.

La valoración de la oferta formativa de las escuelas de adultos recibe una puntuación de entre 8,1-8,5 a la encuesta.



A continuación, se aportan los datos de la encuesta por sexos relativos a la oferta formativa teniendo en cuenta: nivel de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Pregunta	Edat	Coneixement (%)		Utilització (%)		Valoració (mitjana 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
L'oferta formativa de les escoles d'adults de la ciutat per les persones grans	16 a 64	36,6%	46,5%	-	-	8,3	8,6
	65 o més	42,9%	51,3%	11,9%	28,9%	8,1	8,1

Base (De 16 a 64 anys): "Homes": 202 ; "Dones": 198
Base (De 65 o més anys): "Homes": 168 ; "Dones": 232

Las profesionales en el ámbito de la formación, señalan que **no realizan acciones específicas para promocionar la formación entre personas mayores**. La difusión se hace de manera genérica y se considera que no se puede promocionar mucho más si no se incrementa los recursos destinados.

"No hacemos cosas específicas para personas mayores, simplemente como no hay límite de edad para arriba apuntan personas mayores [...]. No creo que se tenga que hacer más difusión si no hay más recursos, en relación a aulas o profesorado. "
(Entrevista a profesionales)

En este sentido, el Grupo de Trabajo de Seguimiento señala que echa de menos que no se editara la **guía de la educación permanente de las personas adultas (acción 1:11)**.

"También está la guía de educación permanente de personas mayores que este año pasado no se editó. Esto también tiene que ver con la comunicación. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Aparte de la participación en actividades educativas y culturales, durante la sesión con el Grupo de Trabajo de Seguimiento se enfatiza que falta **asegurar la participación de alguna persona mayor**, en representación de este colectivo, en los **órganos consultivos o deliberativos** como las comisiones y otros estamentos, por ejemplo en temas de accesibilidad, movilidad ... con el objetivo de contar siempre con la perspectiva de las personas mayores en la transformación de la ciudad.

"En la comisión de accesibilidad del Ayuntamiento no hay participación de personas mayores. Aquí se están tocando temas que deberíamos ir todos a una ... Necesitamos un responsable que también esté a la comisión. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Esta idea ha quedado confirmada durante las entrevistas con profesionales.

"En 2012 se firmó el Pacto Terrassa para la Accesibilidad Universal ... No estaría de más contar con alguien de gente mayor porque es un visión diferente. Las mejoras de todos estos colectivos mejoran la ciudad para la gente mayor, a la inversa puede ser no es así. "
(Entrevista a profesionales)

Adicionalmente, durante las entrevistas a profesionales expone la idea de buscar nuevos sistemas de **participación para aquellas personas mayores que no están vinculadas a entidades** y tenerlos en cuenta en la elaboración de propuestas.

"En el tema de la participación. Estamos incluyendo a gente que están vinculados a las entidades, genial, fantástico. Y mientras están en entidades los tenemos controlados [...] Pero, como damos voz a toda esta sociedad de gente mayor que no está vinculada a entidades, pero también tienen mucho que decir? Estamos preparados para escucharlos, nos dan miedo ... Estamos preparados realmente la administración para escucharlos? Porque si hacemos procesos participativos en los que hacemos ver que los tenemos en cuenta pero realmente no los tenemos en cuenta ... porque no nos acaba de encajar su ... Yo creo que la gente se da cuenta, porque la gente no es tonta. Tenemos que cambiar sistemas de participación. "
(Entrevista a profesionales)

En relación a la idea de la participación, desde diferentes voces se pone de manifiesto la necesidad de **fomentar el voluntariado** entre las personas mayores, para hacer una contribución a la sociedad y darles protagonismo, y también entre colectivos que pueden desarrollar tareas de acompañamiento a las personas de más edad.

*"El voluntariado ... La gente mayor, como podemos aprovechar su saber, como los podemos incorporar para que hagan tareas de ... como revertimos todo lo que saben desde otro lugar."
(Entrevista a profesionales)*

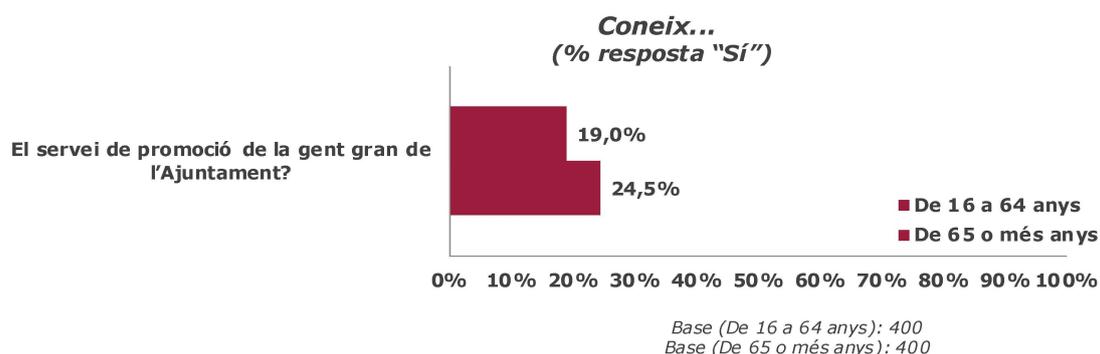
*"Ya no podemos incentivar este tipo de proyecto de intercambio de conocimiento (Parejas TIC), porque necesitamos voluntarios registrados en una entidad y la cultura no está dentro de sus prioridades. Hacíamos cosas muy chulas pero la ley de voluntariado nos ha parado un poco para que los voluntarios necesitan ser de una entidad reconocida y éstas no tienen la cultura como prioridad. Las entidades de voluntariado todo son servicios asistenciales, aquí hay un campo a organizar. Es una necesidad. "
(Entrevista a profesionales)*

*"Pero si faltarían personas mayores explicando en las escuelas un poco su vida ... para entender que aunque tenga 70 años todavía puedo hablar de cosas interesantes."
(Entrevista a profesionales)*

C. El Servei de Promoció de la Gent Gran del Ajuntament

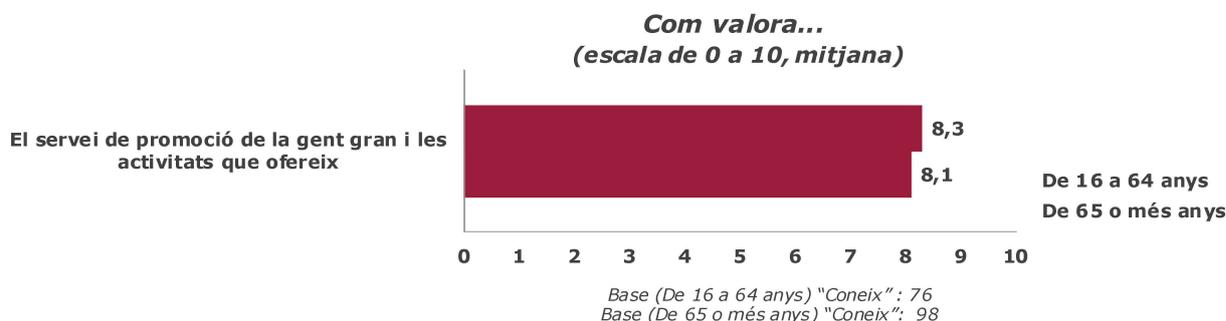
El **Servei de Promoció de la Gent Gran** de Terrassa ha liderado y coordinado el proyecto de Ciudad Amiga. Además, entre sus funciones, se encuentra fomentar la participación de las personas mayores en la vida de la ciudad, informando y difundiendo actividades para este colectivo. Por ello, se ha considerado de interés saber cuál es el grado de conocimiento del servicio entre la ciudadanía.

Entre las personas encuestadas el conocimiento del servicio se sitúa entre el 19,0 y el 24,5%, siendo el más elevado entre las personas del grupo de 65 o más años (diferencia estadísticamente significativa).



De las actividades que promociona este servicio las más mencionadas fueron: cursos y talleres en general, la Fira de la Gent Gran, las llevadas a cabo en el Casal Anna Murià y el Activa +60. En conjunto, el 10% de las personas de 65 años o más afirma haber utilizado este servicio.

La valoración del Servei de Promoció de la Gent Gran en la encuesta se sitúa entorno al 8,2.



A continuación, se muestran los datos de la encuesta por sexo relativas al servicio de Promoció de la Gent Gran teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

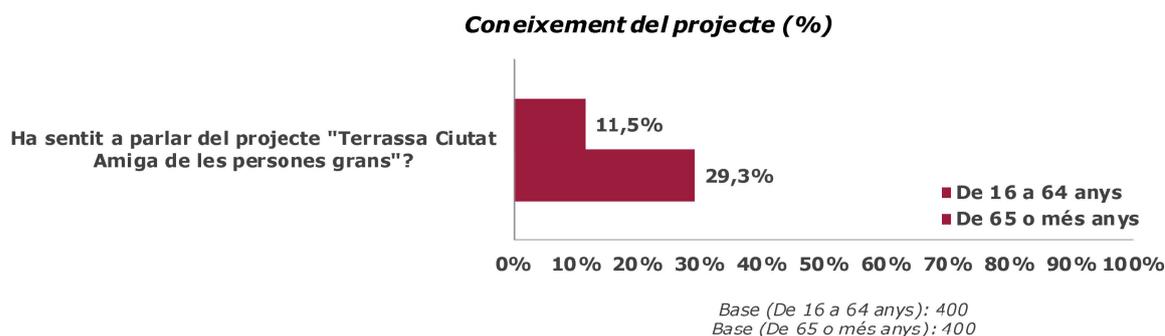
Pregunta	Edat	Coneixement (%)		Utilització (%)		Valoració (mitjana 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
El servei de promoció de la gent gran i les activitats que ofereix	16 a 64	15,8%	22,2%	-	-	8,2	8,4
	65 o més	17,3%	29,7%	4,2%	14,2%	8,1	8,1

Base (De 16 a 64 anys): "Homes": 202 ; "Dones": 198
Base (De 65 o més anys): "Homes": 168 ; "Dones": 232

3.2. Comunicación e información

A. Conocimiento y difusión del proyecto

A partir de la encuesta, se exploró el **conocimiento del proyecto "Terrassa, Ciudad Amiga de las Personas Mayores"** entre la ciudadanía. El 11,5% de las personas de 16 a 64 años encuestadas y el 29,3% de las de 65 años o más ha oído hablar del proyecto. Comparativamente el conocimiento del proyecto está más extendido (diferencia estadísticamente significativa) en el grupo de personas de 65 años o más respecto a los de 16 a 64 años.



Por otra parte, se pone de manifiesto que el grado de conocimiento del proyecto es similar entre los hombres y mujeres encuestados.

Pregunta	Edat	Coneixement (%)	
		Homes	Dones
Ha sentit a parlar del projecte "Terrassa Ciutat Amiga de les persones grans"?	16 a 64	8,9%	14,1%
	65 o més	30,4%	28,4%

Base (De 16 a 64 anys): "Homes": 202 ; "Dones": 198
 Base (De 65 o més anys): "Homes": 168 ; "Dones": 232

Según la perspectiva aportada por los miembros del Grupo de Trabajo de Seguimiento se señala la necesidad de hacer más **difusión o comunicación de las propuestas e iniciativas** que lleva a cabo el Ayuntamiento. Los participantes en la sesión grupal consideran que probablemente el hecho de que no se haya desarrollado la **acción 8.1** puede haber limitado el conocimiento del proyecto entre la ciudadanía y la participación en las acciones.

"Ves que hay personas que pueden salir solas pero que no reciben esta información, que no se les proporciona. A nivel del Casal hemos hecho iniciativas para mover a la gente, pero si no se enteran no se mueven. "
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Adicionalmente, los miembros de este grupo de trabajo valoran que las actuaciones realizadas dentro de la **acción 8.6** destinadas a establecer **mecanismos de difusión respecto al amigabilidad de la ciudad** han sido escasas. Reconocen que hay barreras para que la información llegue a todas las personas mayores y encuentran que se deben buscar estrategias o canales para llegar a las personas que viven en las barriadas, las que no tienen contacto con casales, centros cívicos, etc., y las que están en residencias.

"Sí que hay mucha gente activa que hace cosas, siempre hay unos barrios donde no llega la información y la gente participaría. Hay barriadas con gente muy activa con ganas de hacer cosas y que no les llegan propuestas. "
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Yo hace 5 años que me jubilé y a mí no me llega nada de nada ...Es que si no estás en una entidad o un casal (argumenta otro participante). "
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Si no hacemos una buen tema de comunicación la gente se quedará en la residencia, los centros y no saldrán. A veces XXX me comenta, "montamos actividades en el Auditori y la gente no viene". Entonces es detectar porque no vienen si la propuesta es interesante. ¿Cuál es el problema? ¿Es el transporte? ¿Es un tema cultural? O sepamos el qué. "
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

En las entrevistas a profesionales se señala que aunque se ha hecho difusión del proyecto y se ha elaborado un plan de comunicación habría que buscar **mecanismos para que la información** llegue a la ciudadanía. En algunos casos las posibilidades de hacer difusión se han visto limitados por temas de presupuesto. Se reconoce que en general no se ha podido hacer difusión de acciones concretas.

"Lo que echo de menos aquí como me pasa en otras campañas amplias es la visibilización. Tienes diferentes canales para llegar a la gente y uno de ellos es estar en el momento y el lugar adecuados cuando hay un evento con mucha afluencia de público, por ejemplo cuando hay una fiesta mayor, la Feria modernista, Ferias grandes, o festival de jazz ... allí muchas veces no tenemos presupuesto, pero allí debería haber un stand, debería haber gente explicando e incluso hacer alguna actividad. "
(Entrevista a profesionales)"

Con el presupuesto que había no podías hacer acciones tan concretas para cada servicio, no te daba. Lo ideal siempre es una campaña paraguas que te de los mensajes centrales y que luego tú por cada una de las acciones que hagas, que tú vayas a buscar aquellas personas o públicos concretos y que les cuentes que estás haciendo aquello para ellos. "
(Entrevista a profesionales)

En las entrevistas a profesionales, también se ha puesto de manifiesto el reto de trabajar para mejorar la **accesibilidad cognitiva** a la información, tema que afecta también a las personas mayores. En este sentido hay que tener presente que la **acción 8.3** dirigida a promover la comunicación teniendo en cuenta las peculiaridades del receptor está pendiente de iniciar.

"Lo que queda por explorar es la accesibilidad cognitiva que esto también afecta a los ancianos, muchos pierden la capacidad cognitiva plena. [...] Se ha realizado una formación en lectura fácil para entidades y por gente del Ayuntamiento ... lenguaje fácil de entender, frases cortas, con un texto que se pueda ver bien ... "
(Entrevista a profesionales)

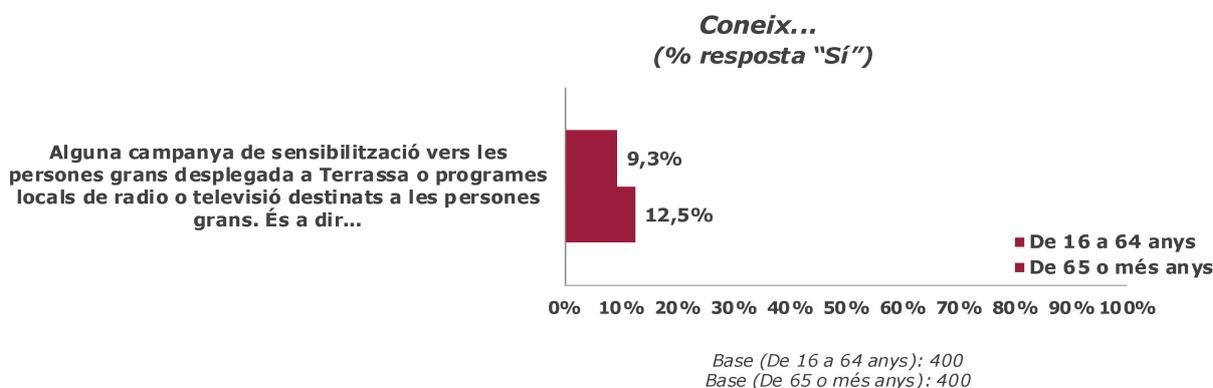
La **accesibilidad digital** para utilizar los cajeros automáticos u otros dispositivos tecnológicos, por ejemplo los sistemas automáticos para coger número en la entrada, también es un tema a tener en cuenta desde el punto de vista de los participantes en el Grupo de Trabajo de Seguimiento. Según ellos debería preverse que las personas mayores pueden requerir apoyo para utilizarlos.

"A veces en la entrada del banco hay un iPad para coger número, hay botones que la gente mayor no entiende."
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

B. Acciones de sensibilización y participación en los medios

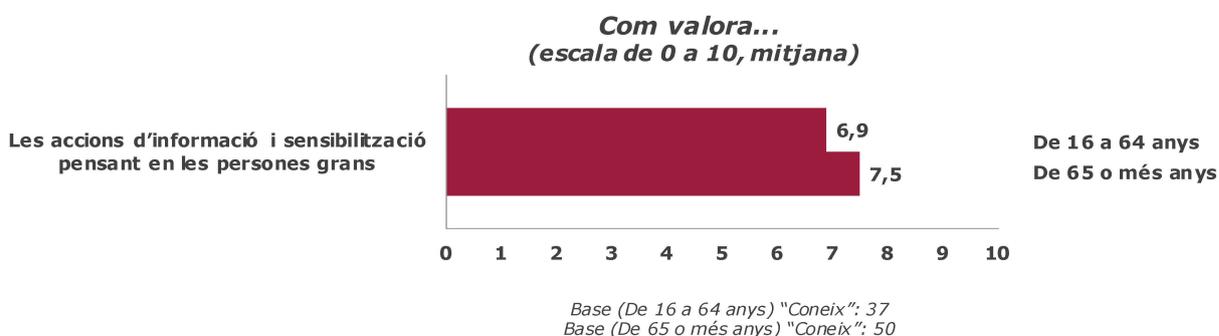
Las acciones de sensibilización "Amb respecte millor" o "InstaGRAN" en el Plan de Acción están incluidas dentro del eje "Relaciones de apoyo y ayuda mutua", pero en este caso se analizarán en el apartado dedicado al eje "Comunicación e información" conjuntamente con otras campañas de sensibilización y acciones para dar presencia a las personas mayores en los medios de comunicación.

En global, las **acciones de sensibilización o para informar sobre temas de interés para las personas mayores** son conocidas por aproximadamente el 10% de la ciudadanía.



A nivel cualitativo, se pone en evidencia que en este ámbito las actuaciones más conocidas son el programa "La noche de los sabios" y la campaña "Con respecto mejor". La audiencia del programa o de la campaña es del 9% de las personas de 65 o más años encuestadas.

La valoración de las acciones de información sobre temas de interés para las personas mayores y de las campañas de sensibilización es de 6,9 entre las personas de 16 a 64 años y de 7,5 entre los de 65 o más años.



A continuación, se aportan los datos de la encuesta por sexo relativas a las acciones de información y sensibilización teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Pregunta	Edat	Coneixement (%)		Utilització (%)		Valoració (mitjana 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Campanyes de sensibilització vers les persones grans o programes de radio o televisió destinats a persones grans	16 a 64	9,4%	9,1%	-	-	6,4	7,5
	65 o més	14,3%	11,2%	10,1%	8,2%	7,7	7,4

Base (De 16 a 64 anys): "Homes": 202 ; "Dones": 198
Base (De 65 o més anys): "Homes": 168 ; "Dones": 232

Las profesionales señalan que hay que dar continuidad a la campaña "**Amb respecte millor**" (**acción 6.3**) para poder alcanzar un impacto en la sensibilización de la ciudadanía hacia las necesidades de las personas mayores..

"Me quedo con el pesar de decir que esto (" Amb respecte millor ") debería continuar. Cuatro años son muy poco para cambiar percepciones, son como una prueba piloto ... "
(Entrevista a profesionales)

"Estas campañas ("Amb respecte millor ") deben ser más amplias, más largas, creo que se debe llegar a determinados públicos y cada uno de una manera diferente. Creo que muchas veces cuando tienes tan poco tiempo, intentas ir al máximo de público posible pero tampoco tienes presupuesto para mantenerlo en el tiempo. Todo lo que es facebook, twitter y YouTube funcionó muy bien. "
(Entrevista a profesionales)

En cuanto a la **acción 6.5** relativa al concurso de fotografías "**InstaGRAN**", los participantes en la sesión grupal señalan que es una iniciativa positiva y que dio lugar a creaciones muy interesantes, pero ponen de manifiesto que se ha implicado a pocas escuelas. Apuntan que habría que hacer más difusión proponiéndolo a todas las escuelas o que apareciera en el catálogo de recursos que se ofrecen en las escuelas para que tuvieran diferentes propuestas de cómo trabajar los temas relacionados con las personas mayores o el hecho de envejecer.

"Lo del concurso de fotografías y frases sí se hizo, se dieron unos premios, participaron las escuelas de secundaria (otros asienten). Había algunas muy chulas, estuvo difícil elegir las que eran. Está bien que se continúe. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Se debería hacer en todas las escuelas de Terrassa, se envía un mail, una propuesta a la dirección de la escuela y ya está. A todo el mundo. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Luego está el tema del catálogo de recursos que ofrece la ciudad de diferentes entidades, del Ayuntamiento. No sé cómo está este tema, si está incluido en el libro este de recursos que se edita cada año por las escuelas. [...] Entonces una escuela quiere trabajar temas de ancianos? Pues puede ver qué recursos ... "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Las profesionales coinciden en señalar la utilidad de acciones, como la InstaGRAN de menor alcance y focalizadas en colectivos concretos, y la necesidad de ampliar.

"Luego hay otras acciones de comunicación menos ambiciosas, además pequeña escala, que son las que hacen que la gente cambie poco a poco, que se hacen en 'petit comité' por ejemplo en las escuelas, con jóvenes ... como el InstaGran . Deberíamos ir tendiendo a hacer acciones como estas, intentar hacer más talleres en las escuelas, pero tienen el problema que están saturadas. "
(Entrevista a profesionales)

Por otra parte, entre las acciones de sensibilización incluidas en el eje de "Comunicación e información" se había previsto realizar una **campaña de sensibilización entre empresas, instituciones y comercios (acción 8.2)**. Las profesionales consideran que hubiera sido una buena iniciativa que debería incluir, entre otras, las entidades bancarias.

"Poder redactar un decálogo para bancos, hospitales ... y poderlas convencer, que significa sentarse con ellas no sólo enviar el decálogo, de que tenían que tratar a las personas mayores de otro modo: tenerlas en cuenta como cualquier otro paciente y como las tenemos que tratar o explicar que nos entiendan. Como administración, hospital o banco tengo que hacer el esfuerzo para que me entiendan ... para ser conscientes de ello. "

(Entrevista a profesionales)

En relación al objetivo de **promover la participación de personas mayores en los medios de comunicación (acción 8.5)**, las profesionales consideran que es un tema que se tiene en cuenta en los medios de comunicación municipales. Por otra parte, destacan el programa "**la Nit dels savis**" que es continua emitiendo.

"Se hicieron programas de la radio, no como programas en sí, sino como entrevistas o colaboraciones porque era importante que estas personas tuvieran presencia en los medios. Que es algo que echamos de menos, canal Terrassa sí lo ha hecho durante muchos años. Y es verdad que la radio municipal también los tiene en cuenta pero sí es verdad que en medios más generalistas si no eres una persona que puntas muy por conocimiento, currículum, cargo en empresas punteras ... los medios te ignoran ".

(Entrevista a profesionales)

Por otra parte, el Grupo de Trabajo de Seguimiento pone en valor la **acción 8.8. que recoge testimonios sobre la memoria de las personas mayores**. Señalan que ha tenido muy buena aceptación entre las personas mayores y ponen énfasis en que se extienda a otros barrios o centros. Creen que el éxito de la iniciativa puede deberse a que los hace sentir protagonistas y también porque implica un trabajo sobre las emociones.

"Esta está teniendo mucho éxito. Mucha gente que tiene ganas de hacer cosas. En Can Palet me ha llegado que se han quedado colapsados. Quiero decir que a la gente eso le ha gustado. "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

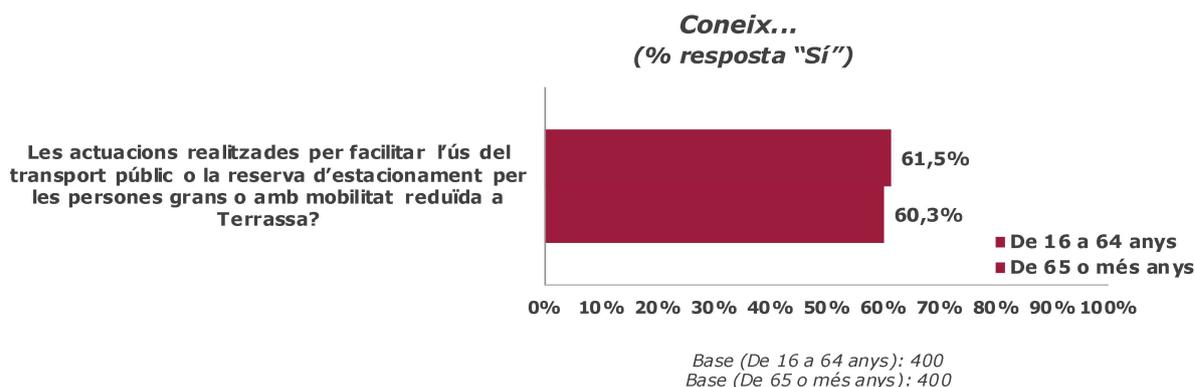
"Y tiene varias vertientes: primero la propia autoestima de la persona que puede verbalizar, hablar, se siente protagonista. Y la otra, a través de los recuerdos, de fotografías, de objetos ... están trabajando la memoria muy potente, están haciendo brotar las emociones. En este proyecto lo que se debería hacer es ponerse en contacto con todos los centros, y tal día a tal hora vendremos. Ahora lo hacen por iniciativa propia, y tienen recursos limitados. "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

3.3. Movilidad y transporte

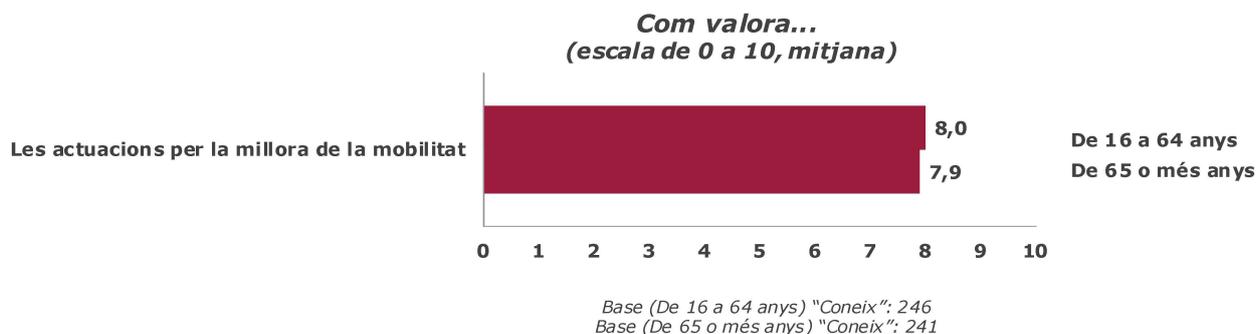
A. Movilidad y transporte

En conjunto, las acciones **para facilitar la movilidad** por la ciudad son conocidas por aproximadamente el 60% de la ciudadanía.



A nivel cualitativo, se observa que las acciones más frecuentemente conocidas son la T-Blanca, las reservas de estacionamiento y los autobuses adaptados. Por otro lado, el 35,5% de las personas encuestadas de 65 o más años afirma que se beneficia de estas medidas.

La valoración otorgada por los encuestados a las actuaciones para la mejora de la movilidad se sitúa en torno al 8,0.



A continuación, se aportan los datos de la encuesta por sexo relativas a las actuaciones para mejorar la movilidad teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Tabla resumen por sexo

Pregunta	Edad	Conocimiento (%)		Utilización (%)		Valoración (mediana 0 a 10)	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Las actuaciones realizadas para facilitar el uso de transporte público o la reserva de estacionamiento para las personas mayores o con movilidad reducida a Terrassa	16 a 64	61,4%	61,6%	-	-	8,0	8,1
	65 o más	58,9%	61,2%	31,0%	38,8%	7,8	8,0

Base (De 16 a 64 años): "Homes": 202 ; "Dones": 198
Base (De 65 o más años): "Homes": 168 ; "Dones": 232

Las personas participantes en la sesión grupal echan de menos que las acciones **2.1 relativa a la revisión Plan de Movilidad y 2.2 sobre la formación "Un viatge segur"** hayan tenido continuidad durante todo el proyecto.

Desde la perspectiva de las profesionales, faltaría avanzar en algunos aspectos como el establecimiento de itinerarios seguros.

"Del tema de movilidad creo que todavía se establecerán itinerarios seguros. Se aprobó hace dos años, pues se debe desarrollar y esto dará mejor de la movilidad peatonal. "
(Entrevista a profesionales)

B. Transporte público

Teniendo en cuenta más concretamente el **transporte público**, las profesionales entrevistadas destacan aspectos positivos de la ciudad que no están recogidos en el Plan de acción como las estaciones accesibles y la adaptación de los autobuses para personas con movilidad reducida, pero consideran que hay que asegurar el funcionamiento los dispositivos para que el transporte esté **adaptado en el caso de otras tipologías de discapacidad como las auditivas y visuales**.

"En el tema del transporte la mejora de las 3 nuevas estaciones ha ayudado mucho a tener mejor accesibilidad, porque son accesibles. Estamos trabajando con ferrocarriles, para mejorar temas internos de las estaciones. "
(Entrevista a profesionales)

"En los autobuses hay doble rampa, automática y manual, a todos los autobuses."
(Entrevista a profesionales)

"Lo único que nos falla de los autobuses es el tema acústico y visual cuando te avisa de la parada. Esto va muy bien para las personas sordas o ciegas o por las personas mayores que no saben donde están pero no saben hacerlo por geolocalización, que no acaba de funcionar. Todos tienen sistema acústico pero les falla. "
(Entrevista a profesionales)

La incorporación de la rampa eléctrica a los autobuses de la ciudad es un aspecto que también destacan en positivo los integrantes del Grupo de Trabajo de Seguimiento, pero añaden que hay que establecer un **marco normativo u ordenanza que establezca que los conductores han de inclinar el autobús** para que las personas con dificultades de movilidad puedan subir y bajar de forma segura.

"Todas los autobuses tienen rampa eléctrica y manual. Pienso que una de las reivindicaciones es cuando el conductor detecta una persona mayor con problemas de movilidad, que es demasiado elevado, debería inclinar el autobús para poder bajar. Para que un día nos encontraremos una persona que será demasiado alto, caerá y se romperá el fémur. Esto es pedagogía. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Me he encontrado que ir en muletas de pedirle al conductor y me mira como quieren decir "qué quieres decir"? "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Por otro lado, los profesionales destacan la necesidad de **regular el uso del transporte público en el caso de los scooters eléctricos.**

"Tema de movilidad que sale ahora con gente mayor. El tema de los scooters, que nos están dando nuevas demandas que el espacio público y el transporte debe ..., porque quieren subir al autobús. Todos estos scooters o motoretas que llevan ahora los ancianos van por la acera y en ocasiones son más grandes. Y piden subir al autobús pero no está regulado qué modelo pueden subir a los autobuses, en Barcelona se ha hecho siempre priorizando los que van en silla de ruedas. Aquí todavía no lo hemos hecho. "
(Entrevista a profesionales)

C. Transporte adaptado

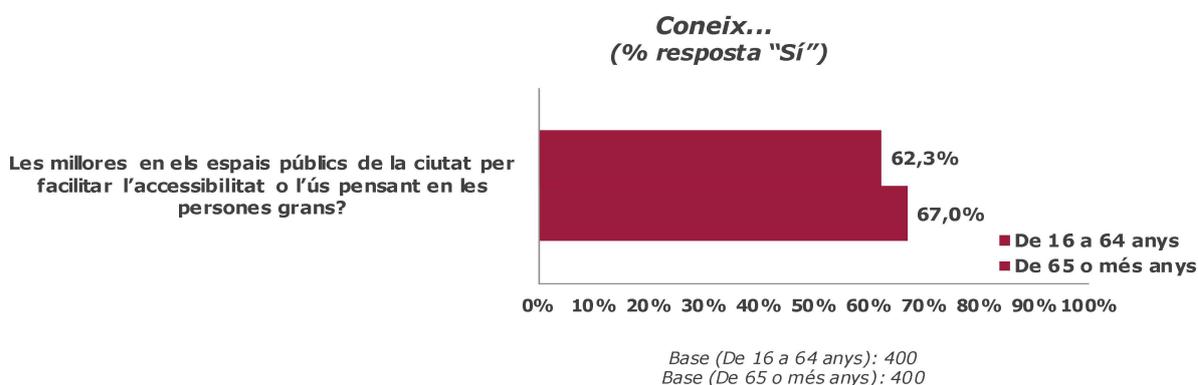
Adicionalmente, a las entrevistas con profesionales señala que hay que tener presente que el **transporte adaptado** está cubierto por otros colectivos, pero no en el caso de las personas mayores por ejemplo por el desplazamiento al centro de día.

"¿Qué pasa con el transporte adaptado? Reto que tenemos pendiente. Nosotros no estamos asumiendo el transporte adaptado para el desplazamiento de las personas mayores, sí que hemos llegado a convenios por el tema de la discapacidad, todo el tema de transporte a centros escolares ... Nosotros tenemos un problema de desplazamiento al centro de día. Tenemos perfiles de personas que necesitan del centro de día, pero no terminan yendo porque los familiares no les pueden acompañar y no pueden hacer frente a este gasto. Y desde el Ayuntamiento no estamos dando ayudas económicas. Estamos trabajando, hemos detectado la necesidad ... "
(Entrevista a profesionales)

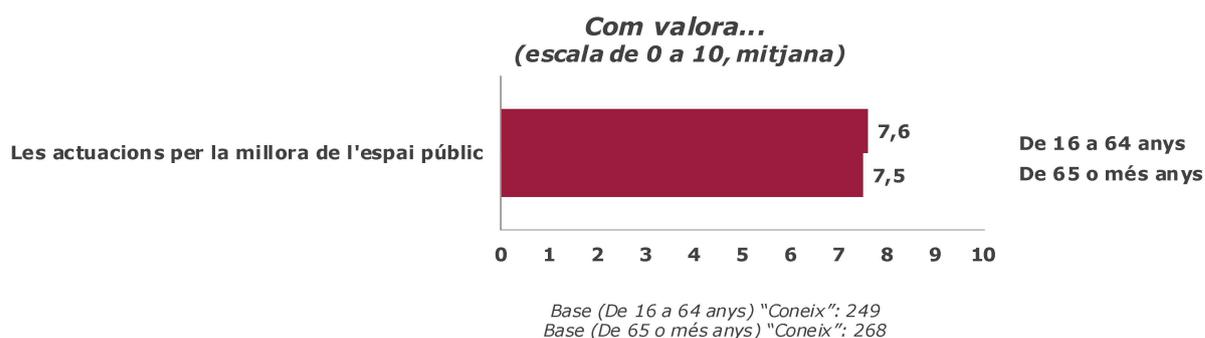
3.4. Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados

A. Accesibilidad por la ciudad

En conjunto, entre el 62,3% y el 67,0% de los ciudadanos son conscientes de las **mejoras realizadas en los espacios públicos** para facilitar el acceso o el uso pensando en las personas mayores. A nivel cualitativo, los aspectos más a menudo mencionados en este ámbito son los rebajes realizados en las aceras, las rampas y los juegos biosaludables.



La valoración de las acciones para la mejora en la accesibilidad del espacio público recibe una puntuación entorno el 7,5.



A continuación, se aportan los datos de la encuesta por sexo relativas a las actuaciones mejorar la accesibilidad a los espacios públicos teniendo en cuenta: grado de conocimiento y valoración.

Tabla resumen por sexo

Pregunta	Edad	Conocimiento (%)		Utilización (%)		Valoración (media 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Las mejoras en los espacios públicos de la ciudad para facilitar la accesibilidad o el uso pensando en las personas mayores	16 a 64	64,9%	59,6%	-	-	7,6	7,7
	65 o més	71,4%	63,8%	-	-	7,7	7,3

Base (De 16 a 64 años): "Homes": 202 ; "Dones": 198
 Base (De 65 o más años): "Homes": 168 ; "Dones": 232

En relación a la elaboración del **Nou Pla d'Accessibilitat Universal (acció 3.4)**, la perspectiva de las profesionales es que por temas burocráticos en la adjudicación se ha retrasado el inicio de la acción. Destacan la importancia de disponer del Plan a la hora por ejemplo de establecer criterios de priorización ante las demandas de la ciudadanía.

"No tenemos la redacción del Plan de Accesibilidad que nos daría unos criterios más objetivos ... para poder mejorar la ciudad, pero que también puedas ir a atacar el problema de la persona que vive en la calle tal. Igual no vive en un itinerario principal, pero en cambio allí vive una persona que lo necesita".

(Entrevista a profesionales)

A pesar de que no se ha formalizado un Plan, tanto los integrantes del grupo de trabajo como las profesionales destacan que se han hecho mejoras en la accesibilidad de la ciudad y se destaca el papel que ha tenido el buen funcionamiento de la **Oficina Técnica por la promoción de la accesibilidad (acción 3.3)**, aunque se reconoce que aún queda bastante trabajo por hacer. Creen que hay que tener en cuenta que en algunos casos la anchura de las calles no permite cumplir la normativa, pero se matiza que se intentan buscar soluciones al respecto.

"Se ha mejorado mucho (accesibilidad), no sé si es porque me he sensibilizado más en estos últimos cuatro años, me he fijado más, pero se ha mejorado en muchos barrios"

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Hay mucha presión detrás, mucha fuerza y desde nivel político y técnico se ha creído, también porque somos uno de los pocos Ayuntamientos hay una oficina de accesibilidad. Antes ibas a urbanismo, transporte. Se ha mejorado mucho sí, pero queda mucho trabajo por hacer."

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"La ciudad es muy grande y muy antigua, queda mucho por hacer. Todos los barrios ... el centro porque es más peatonal pero también tiene calles que no son accesibles. Hay barrios que puede ser sí son más difíciles. Estamos haciendo un proyecto en el barrio de Egara porque tiene las aceras muy estrechas pero el problema que tiene que no puede llegar a un equipamiento importante como es el Cabo Norte. Hay mucha gente mayor que iría a pie y no puede llegar porque las aceras a veces hacen 60 cm."

(Entrevista a profesionales)

"A veces no se puede resolver según la normativa. La normativa habla de unas anchuras de metro ochenta, pero en las calles no caben dos aceras de metro ochenta más un coche en medio. Entonces se transformó en lo que se llama plataforma única".

(Entrevista a profesionales)

Estas apreciaciones pueden explicar, al menos en parte, la percepción de la ciudadanía que ha quedado reflejada en la sesión con el Grupo de Trabajo de Seguimiento en la que consideran que existen **desequilibrios** en el número de rebajes realizados en los distritos según los resultados de la **acción 3.1**. Creen que es importante asegurar el equilibrio entre los diferentes barrios o distrito, pero no señalan ningún barrio en especial que requiera más atención.

"Hay mucho desequilibrio entre los distritos (rebajes realizados)"
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

En cuanto a los rebajes en las aceras, en la sesión grupal señalan que echan de menos prestar atención a los **pequeños desniveles** que pueden perjudicar a las personas mayores, por ejemplo los tres o cuatro centímetros que se dejan de desnivel en la construcción de rampas o rebajes .

"A veces hacen una rampa y dejan 4 o 5 centímetros, ... pero una persona mayor con problemas de movilidad o visuales puede tropezar. Nosotros ya hacemos fuerza, si hay alguno de vosotros reforzamos aún más, entonces los técnicos se dan cuenta ... "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

B. Accesibilidad a los actos públicos

En cuanto a la accesibilidad a los **actos públicos (acción 3.5)**, los miembros del Grupo de Trabajo de Seguimiento ponen de manifiesto que existe un protocolo de manera que cualquier evento o acto municipal debería ser accesible. En su opinión se debería alcanzar el 100% y proponen que el indicador a tener en cuenta sea el porcentaje de actos municipales accesibles.

"Mejorar los criterios de accesibilidad de las personas mayores a los actos públicos, ya lo tenemos esto, ya lo tenemos en el protocolo. Cuando el Ayuntamiento hace una fiesta debe haber una zona adecuada. Cualquier evento que hace el Ayuntamiento debe ser accesible sino no se puede hacer. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Habría que saber el porcentaje que representa sobre todos los actos públicos que se han hecho en la ciudad. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

En las entrevistas con profesionales, también se pone de manifiesto que se ha aumentado el número de actos accesibles y que se continúa trabajando para mejorar ofreciendo formación a las entidades, pero reconocen que no todos los actos lo son.

"Antes había muchos problemas para fiesta Mayor, las reservas para las plazas ahora ya no da problemas."
(Entrevista a profesionales)

"... se ha colgado en la web información sobre accesibilidad en la organización de actos públicos. Se ofrece formación a entidades de cómo organizar un acto público y se dan una serie de criterios y recomendaciones. "
(Entrevista a profesionales)

"Desde la comisión de accesibilidad recibimos quejas que se siguen realizando actos desde el Ayuntamiento o no a lugares que no son accesibles. La accesibilidad es un tema de conciencia. Aún no lo tenemos todos interiorizado pero ellos cabrean "

(Entrevista a profesionales)

Las profesionales puntualizan que se ha trabajado más para asegurar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida que para otras tipologías de capacidades diversas y que en esta área se debe incidir más.

"Se ha trabajado mucho barreras físicas pero hay otro tipo de dificultades que se empiezan a trabajar ahora. [...] Es un cuestión que empezamos ahora. El bucle magnético y las guías con audiodescripción son de ahora. Las tabletas táctiles que puede ser son más antiguas pero tienen 6 años. De 6 años hacia aquí estamos dotándonos de instrumentos para facilitar o garantizar el acceso no sólo a la población con movilidad reducida. Las sensoriales y psíquicas sobre todo. También las de exclusión social, estamos trabajando en programas como el Acercar cultura de momento son cosas insignificantes. "

(Entrevista a profesionales)

Un aspecto en el que hay opiniones diversas es **como informar cuando un acto no es accesible**. Hay profesionales que consideran que se debería dejar constancia, mientras que otros apuestan por informar sólo cuando es accesible.

"Debería ser imprescindible (todos los actos públicos accesibles, al menos que informarte, es decir, si lo es accesible dilo para que la gente no venga y después se me lleve la decepción de que no puede entrar . la mayoría de veces por lengua de signos se pone bajo demanda. Como mínimo debe ser un espacio accesible y un acompañamiento para personas ciegas o por la comunicación, bajo demanda. [...] Ten el valor de decir que no podrán entrar porque no es accesible. Así al menos quiere decir que lo tienes interiorizado, que piensas "

(Entrevista a profesionales)

"Estamos informando de momento, antes no informábamos si era accesible o no. Ahora estamos trabajando para informar. De lo que no informamos que es accesible entiende que no lo es. No decimos este acto no es accesible. Lo que hacemos es no decir que lo es. También por un tema de las reglas propias de la comunicación, no acabarían nunca si tenemos que decir lo que no es. "

(Entrevista a profesionales)

3.5. Vivienda

A. Ayudas para la adaptación de las viviendas y el pago de suministros

Las actuaciones en materia de vivienda para hacer reparaciones o tramitar ayudas para pagar los suministros son conocidas por aproximadamente el 15% de las personas encuestadas.



A nivel cualitativo, en este ámbito se menciona principalmente las ayudas para la tarifa del agua y / o de la luz y para hacer reparaciones. Por otra parte, el 3,3% de las personas de 65 o más años se han beneficiado de algunas de estas actuaciones..

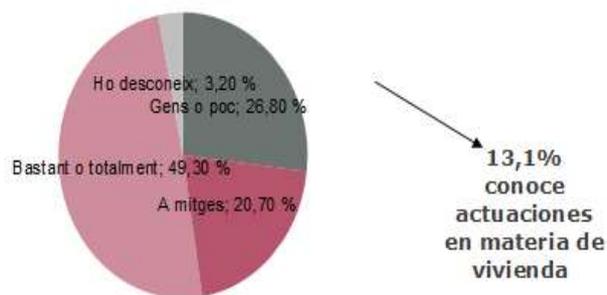
En coherencia con el grado de conocimiento observado en la encuesta, los integrantes del Grupo de Trabajo de seguimiento destacan la necesidad de que la **información sobre ayudas o subvenciones** llegue a las personas y proponen que se haga mediante los consejos de distrito que aglutinan los Casals , las asociaciones de vecinos

"Pero primero que llegue bien la información que los vecinos, las asociaciones, los centros ... que puedan informar de las ayudas."
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"En teoría los consejos de distrito que están todas las entidades de cada distrito: AAVV, casales, ... En teoría allí sería el ideal para que [...] es una entidad que coordina todos los grupos del barrio, toda esta información. .. es la mejor manera de llegar a asociaciones de vecinos, centros, gente joven ... "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Adicionalmente, en la encuesta se ha indagado entre las personas de 65 años o más sobre el grado de adaptación de la vivienda. El 26,8% reconoce que está nada o poco adaptado a posibles situaciones de dependencia y el 20,7% que requiere algunas reformas. Cabe decir que estos resultados son similares entre hombres y mujeres. Por otra parte, el grado de conocimiento de las medidas en materia de vivienda entre las personas con más necesidades de introducir reformas en el domicilio es similar al obtenido en el global y se sitúa en el 13,1%.

¿Su vivienda está adaptada a posibles situaciones de dependencia, problemas de movilidad, etc.? (%)



Base (De 65 o más años): 400

En general, las actuaciones en materia de vivienda reciben una valoración entorno al 7 entre las personas encuestadas.



Base (De 16 a 64 años) "Conoce": 68
Base (De 65 o más años) "Conoce": 53

A continuación, se muestran los datos de la encuesta por sexo relativas a las actuaciones en materia de vivienda teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Tabla resumen por sexo

Pregunta	Edat	Coneixement (%)		Utilització (%)		Valoració (mitjana 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Las actuaciones en materia de vivienda destinadas a personas mayores para hacer arreglos o ahorrar en los gastos de los suministros	16 a 64	13,4%	20,7%	-	-	7,3	6,7
	65 o més	11,9%	14,2%	2,4%	3,9%	7,1	7,3

Base (De 16 a 64 anys): "Homes": 202 ; "Dones": 198
Base (De 65 o més anys): "Homes": 168 ; "Dones": 232

En relación a acciones concretas, tanto las profesionales como los participantes en la sesión grupal valoran que el **número de reparaciones (acción 4.2)** es bajo en relación a las necesidades de la población, aunque reconocen la influencia de limitaciones presupuestarias. Las profesionales dan un paso más y consideran que habría que añadir el asesoramiento por parte de un / a terapeuta ocupacional.

"En el tema sobre la mejora del estado de las viviendas, yo pienso que es poco para una ciudad tan grande. Que hay muchas más necesidades. Como en otros casos, las cifras son pocas por la gente que hay. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Respecto al tema de las viviendas, está bien pero es insuficiente. [...] Yo daría un paso más, antes te he dicho que llevamos un terapeuta ocupacional pero no porque esté en el programa de reparaciones es porque nos conocemos y tiras de recursos ... Estas reparaciones deberían ir acompañados de la mirada de un profesional [...]. La posibilidad de que se hiciera un pack-combinación miedo el Mismo precio la posibilidad de que fuese un arquitecto y un terapeuta ocupacional ... Necesitaríamos más presupuesto. "
(Entrevista a profesionales)

La **acción 4.1** destinada a facilitar la tramitación de la **tarifa social del agua** a los usuarios del Servicio de Atención Domiciliaria es valorada positivamente a las entrevistas a profesionales, aunque se reconoce que se debe continuar trabajando.

"En relación al 4.1, la tarifa social, yo creo que debe poco. Pienso que es un éxito. Y que debemos seguir porque nos hemos dejado personas, nos queda trabajo. Terminó la acción 2017, y deberíamos ser capaces de retomar la acción de nuevo para poder hacer más visitas. Gente que ha quedado pendiente o personas que se han incorporado al SAD o más allá, prestaciones de cuidador o SAD privado ... "
(Entrevista a profesionales)

B. Accesibilidad a las viviendas desde la calle

Las profesionales entrevistadas también destacaron temas relacionados con la **accesibilidad a las viviendas desde la calle** y consideran que es un aspecto a tener presente.

"... a veces por gente que vive en un piso que no puede salir a la calle hablamos con vivienda a ver si hay algunos accesibles, pero hay muy pocos accesibles. En cambio hay mucha gente mayor o con discapacidad que necesita pisos accesibles y no hay. Hay muy pocos y siempre están llenos "
(Entrevista a profesionales)

"Tenemos como reto ahora todo el tema de las barreras arquitectónicas de domicilio en la calle: ascensores, escaleras, rampas. Que se van haciendo cosas pero que es un 'temazo', porque supone mucho dinero porque no todas las comunidades están preparadas para hacerlo. El Ayuntamiento ya ha hecho alguna acción, la Generalitat, pero no hay dinero ... "
(Entrevista a profesionales)

C. Alternativas a la vivienda

La falta de **plazas públicas de residencias** se puso de manifiesto en una primera reunión informativa con los integrantes del Grupo de Trabajo de Seguimiento pero este tema no surgió en la sesión de valoración del proyecto. Las profesionales entrevistadas coinciden en esta necesidad y proponen trabajar para impulsar otras alternativas que no impliquen la institucionalización de la persona.

"El tema es qué alternativa residencial tiene la gente. Si no está en casa, en una residencia. Aquí nuestra responsabilidad sería desarrollar diversas alternativas y que la gente elija. "
(Entrevista a profesionales)

Entre los **modelos alternativos residenciales** proponen varios: el cohousing o cohabitatge donde compartirían servicios comunes (lavandería, cafetería, etc.), crear unidades de convivencia y movilizar servicios a domicilio para casos con situaciones de dependencia, y la convivencia entre personas mayores sin parentesco..

"Como cosas a mejorar hay muchas, faltan plazas de residencias ... viviendas con servicios, es decir, son apartamentos en alquiler y tienen servicio de café abajo, lavandería, pero no hay enfermería, ni trabajadora familiar, pero en esta línea pero incluso co-housing, lo que decíamos de compartir. "
(Entrevista a profesionales)

"... hacer unidad de convivencia con plataforma de servicios común. Por ejemplo, una lavandería para todos, y en la planta 4 viven personas mayores y en la 3 estudiantes o los mezclamos. No será fácil. Desde una perspectiva inclusiva, no cogemos la persona mayor la colocan en el extrarradio de la ciudad sino dentro de lo que es la red le damos respuesta a sus necesidades incluso si teniendo dependencia, por tanto movilizar servicios a domicilio , comida, pero que vivan en unidades de convivencia que se parezcan lo más posible ya partir de ahí que no pierdan el contacto con su barrio. "
(Entrevista a profesionales)

"O dos abuelas que se encuentran para que una la han echado de casa [...] y la otra dispone de una vivienda que se le ha quedado grande. Si le dieras la opción ... "mira tenemos una señora en una situación similar a la tuya". Hacemos presentaciones, no es fácil. Es un first-date".
(Entrevista a profesionales)

También proponen **facilitar la permanencia en el hogar mediante el uso de tecnología**, por ejemplo con el uso de sensores de movimiento.

"Y tenemos tecnología, tú no sabes la de cosas que podríamos hacer con tecnología. Cuesta mucho dinero pero deberíamos ir hacia aquí, incorporar tecnología para hacer más autónoma a la gente. Si pudiéramos hacer una mirada más allá como Administración, seguramente invirtiendo mucho dinero inicialmente encontraríamos que no es necesario construir residencias, macroinstituciones, cuando lo que podemos hacer tener gente en sus domicilios con tecnología o con servicios de este tipo. "
(Entrevista a profesionales)

"Todo el tema de la Teleasistencia. Deberíamos poder dar un paso más en relación al desarrollo de tecnología. Lo que es la Teleasistencia avanzada, con sensores de movimiento en casa para saber si sigue las rutinas o patrones de funcionamiento normal o podemos avanzar a un posible riesgo. La gente está sola. "
(Entrevista a profesionales)

3.6. Servicios sociales y salud

A. Atención social

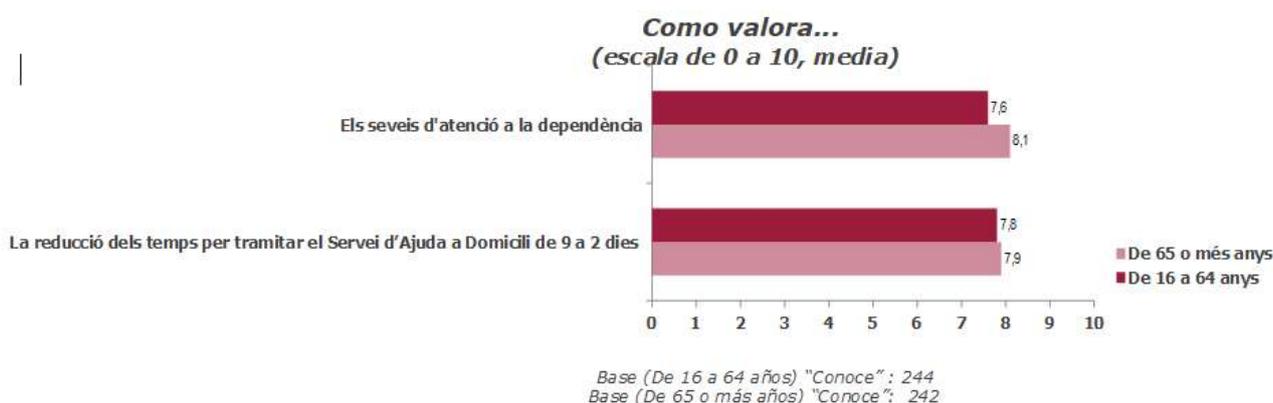
Los **servicios de atención a la dependencia** son conocidos por aproximadamente el 60% de las personas encuestadas.



A nivel cualitativo, se pone de manifiesto que los servicios más conocidos son: la Teleasistencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio y los centros de día. Por otro lado, el 27,5% de las personas de 65 o más años encuestadas afirma que utiliza o ha utilizado alguno de estos servicios o alguna de las personas de su hogar.

Los servicios de atención a la dependencia reciben una valoración más alta (diferencia estadísticamente significativa) entre las personas encuestadas de 65 años o más. Estas le otorgan un 8,1 y en el grupo de 16 a 64 años recibe 7,6.

Por otra parte, también se les ha pedido que **valoren la reducción del tiempo de tramitación del Servicio de Ayuda a Domicilio (acción 5.1)** aspecto valorado entorno el 7,8-7,9.



A continuación, se aportan los datos de la encuesta por sexo relativas a los servicios de atención a la dependencia teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Tabla resumen por sexo

Pregunta	Edad	Conocimiento (%)		Utilización/ (%)		Valoración (media de 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Servicios de Atención a la dependencia	16 a 64	54,5%	67,7%	-	-	7,7	7,5
	65 o más	57,7%	62,5%	25,0%	29,3%	8,2	8,0
La reducción del tiempo para tramitar el Servicio de Ayuda a Domicilio de 9 a 2 días	16 a 64	-	-	-	-	7,6	8,0
	65 o más	-	-	-	-	8,1	7,8

Base (De 16 a 64 años): "Homes": 202 ; "Dones": 198
 Base (De 65 o más años): "Homes": 168 ; "Dones": 232

Se valora positivamente las **mejoras en los procesos de trabajo del Servicio de Atención Domiciliaria (acción 5.1)** tanto en la sesión grupal como las entrevistas con profesionales, pero estos últimos añaden un aspecto de mejora en la cartera del servicio relativa a la inclusión de servicios de limpieza en el hogar.

"Esto ha mejorado muchísimo (otros asienten.)"
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Todo el tema de las mejoras del servicio de SAD, no en el servicio pero en los procesos. Pensando en el beneficiario desde que nos lo pide hasta que activamos el servicio pasa una semana ... esto es un éxito, lo hemos conseguido."
 (Entrevista a profesionales)

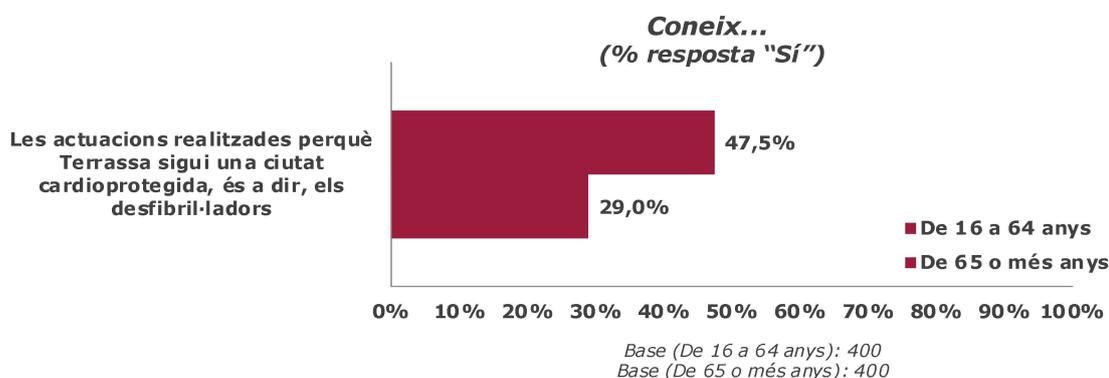
"... en el SAD deberíamos ser capaces de darle una vuelta más. Es tema de presupuesto pero debemos desarrollar servicios de proximidad de más, ... todo el tema de limpieza. No tenemos en la cartera la posibilidad de dar limpieza en determinados casos, para que la limpieza es salud. Esto sería un reto."
 (Entrevista a profesionales)

En relación a la **acción 5.2** de promoción de actuaciones frente la **pobreza energética** los integrantes del grupo de trabajo consideran que se han hecho pocas charlas o talleres sobre eficiencia energética y que también faltaría saber dónde pueden ayudar a las personas mayores a hacer trámites o gestiones sobre estos temas. Es posible que no conozcan las funciones de la OFIMAPE (Oficina Municipal de Atención a la Pobreza Energética y Promoción de la Eficiencia Energética).

"... lo que tienen que hacer son charlas informativas para que sea más rentable. Nosotros en Ca n'Anglada lo queremos hacer como hay este grupo que se presentó en el consejo, pienso que está un poco infrautilizado. Que nos expliquen cómo se puede ahorrar.
 No tanto información pero no cómo hacerlo."
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

B. Atención sanitaria y promoción de la salud

Entre las personas encuestadas se constata que el conocimiento de las actuaciones para que Terrassa sea una **ciudad cardioprotegida** (acción 5.5) es más elevado en el grupo de 16 a 64 años (diferencia estadísticamente significativa) que entre las personas de 65 años o más, 47,5% respecto 29,0%.



La valoración de este aspecto se sitúa en el notable, pero es significativamente más elevada entre las personas entre 16 a 64 años (8,6) que entre las más mayores (8,2).



A continuación se muestran los datos diferenciados por sexos relativos a este aspecto sobre: grado de conocimiento, frecuencia de uso y valoración.

Pregunta	Edat	Coneixement (%)		Coneix ubicació (%)		Valoració (mitjana 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Les actuacions realitzades perquè Terrassa sigui una ciutat cardioprotegida, és a dir, els desfibril·ladors	16 a 64	52,0%	42,9%	41,6%	28,3%	8,5	8,8
	65 o més	33,3%	25,9%	22,0%	13,4%	8,4	7,9

Base (De 16 a 64 anys): "Homes": 202 ; "Dones": 198
Base (De 65 o més anys): "Homes": 168 ; "Dones": 232

Tanto desde el punto de vista del Grupo de Trabajo de Seguimiento como de las profesionales se considera positiva la **instalación de desfibriladores (acción 5.5)**, pero en general surgen dudas sobre la formación realizada por utilizarlos y los perfiles que la han recibido.

"Encuentran que no se ha potenciado a que la gente sepa utilizarlo. Y vienen detrás los que son médicos y te dicen que puedes provocarle la muerte por una mala utilización. Cuenta con ello. "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"¿Cuántos cursos se han hecho para la tercera edad? Quien ha preparado a los centros de mayores? "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"La formación (sobre los desfibriladores) yo no la he hecho. Creo que se ha hecho en casales, colas, centros cívicos, yo creo que aquí no se ha hecho. Se ha ido haciendo en aquellos centros donde atienden a personas mayores ... no lo sé.

(Entrevista a profesionales)

Desde la perspectiva profesional afirman que hay que poner más énfasis en la **promoción en salud** aplicando medidas preventivas especialmente en las personas con grado de dependencia moderada o facilitar medidas para la rehabilitación o recuperación después de un accidente.

"Tema de la promoción en salud. Todo lo que es la ley de la dependencia, está planteada desde la perspectiva de la atención cuando ya existe dependencia, pero que pasa con todo lo que es cartera de la dependencia que hace referencia al grado I que hablaba del servicio de promoción de la autonomía. [...] O mantenemos la gente con el grado de dependencia que está y que no vaya creciendo ... Muchas veces que pasa, que no actuamos a tiempo entonces la dependencia llega de manera más rápida "

(Entrevista a profesionales)

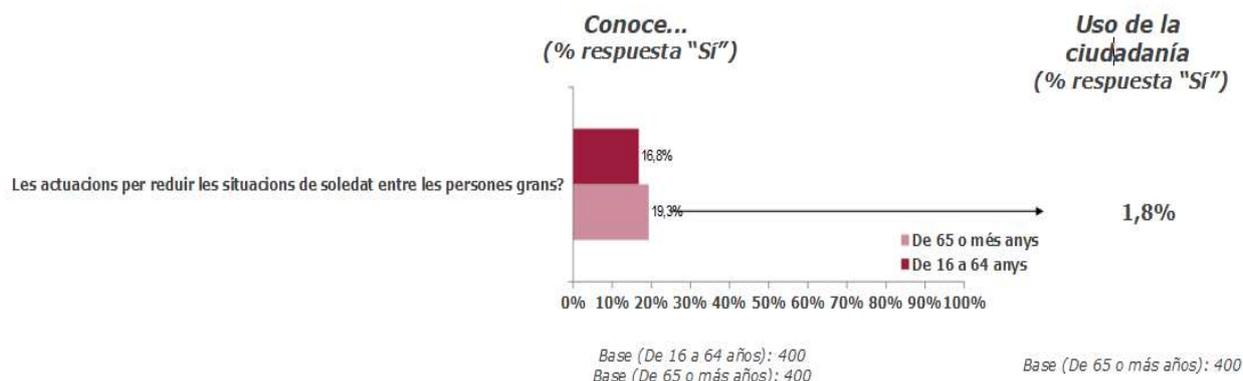
"Temas de rehabilitación. ¿Por qué no podemos incorporar la rehabilitación cuando una persona cae como un servicio de atención domiciliaria? "

(Entrevista a profesionales)

3.7. Relaciones de apoyo y ayuda mutua

A. Lucha contra el aislamiento y la soledad

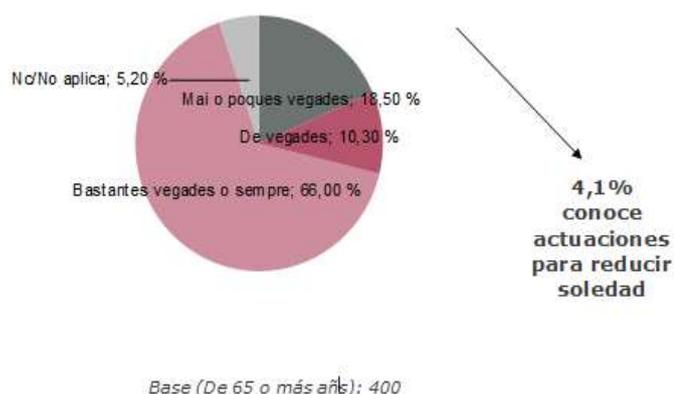
Según la encuesta realizada, **las actuaciones para reducir las situaciones de soledad entre las personas mayores** son conocidas aproximadamente el 18% de la ciudadanía.



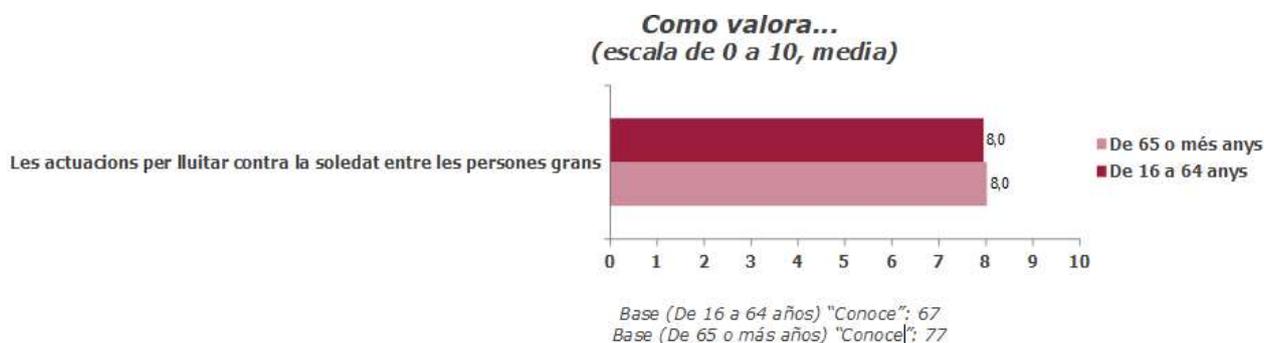
A nivel cualitativo, las acciones que mencionan más a menudo son los voluntarios que hacen compañía a las personas mayores y el proyecto "Siempre acompañados". En cuanto al uso entre las personas de 65 o más años, el 1,8% afirma beneficiarse de estas acciones.

Adicionalmente, en la encuesta se ha explorado la **red de apoyo** entre las personas de 65 años o más. El 18,5% reconoce que nunca o rara vez puede contar con alguien, el 10,3% a veces y el 66,0% bastantes veces o siempre. El porcentaje de personas con menos apoyo es similar entre hombres y mujeres ("Nunca o rara vez": 16,7% y 19,8%, respectivamente). Es de destacar que el grado de conocimiento de las medidas contra el aislamiento son menos conocidas entre las personas que presentan más necesidades, sólo el 4,1% las conoce.

Si lo necesita, hay personas de su entorno que le apoyan o acompañan, por ejemplo si se pone enfermo o tiene que ir al médico? (%)



Las actuaciones para luchar contra la soledad son valoradas por los encuestados con una puntuación de 8,0.



A continuación, se aportan los datos de la encuesta por sexo relativas a las actuaciones para luchar contra la soledad entre las personas mayores teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Tabla resumen por sexo

Pregunta	Edad	Conocimiento (%)		Utilización (%)		Valoración (media de 0 a 10)	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Las actuaciones para reducir las situaciones de soledad entre las personas mayores	16 a 64	14,4%	19,2%	-	-	7,1	8,7
	65 o más	20,8%	18,1%	0,6%	2,6%	8,2	7,7

Base (De 16 a 64 años): "Hombres": 202 ; "Mujeres": 198
Base (De 65 o más años): "Hombres": 168 ; "Mujeres": 232

El análisis cualitativo de la sesión con el Grupo de Trabajo de Seguimiento y de las entrevistas aportan información más concreta sobre las acciones desarrolladas. Los participantes del Grupo de Trabajo de Seguimiento y las profesionales valoran positivamente el proyecto **"Sempre acompanyats" (acció 6.1)** y **"Nadal gran" (acció 6.2)** por ello piden que se pongan en funcionamiento en el resto de barrios o distritos.

"Aquí lo que valoraría, el proyecto que tenemos de" Siempre Acompañados "está muy bien, es un proyecto que en Barcelona se llama Radares se hizo en el distrito IV. Es un buen proyecto que ha funcionado que se debe difundir a todos los barrios. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)"

(Proyecto Nadal Gran) Sólo se hace en el distrito IV."
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Uno de los datos que dábamos de 7.800 personas que viven solas mayores de 65 años. Y en el territorio del distrito 4 donde estamos interviniendo con el programa Siempre acompañados hay unas 1.500. Se hace necesario actuar en otros distritos que incluso el índice de envejecimiento y sobre envejecimiento son más elevados. "
(Entrevista a profesionales)

Adicionalmente, las profesionales destacan que se ha conseguido focalizar estas acciones en la población diana, pero todavía echan de menos que se desarrollen con una **perspectiva más participativa**, partiendo de una dinamización previa por parte de profesionales pero transfiriendo el mantenimiento o la gestión a los propios participantes.

"Hemos intentado un enfoque más participativo (la Navidad Grande), más digno. Es una comida que hay diferentes espectáculo ... estamos afinando que venga lo que la gente realmente lo necesita. Antes venían los amigos ... Ahora hemos intentado incluir personas del programa siempre acompañados y otros en situación de vulnerabilidad. "
(Entrevista a profesionales)

"Navidad Grande, podríamos ... como reto yo los haría más partícipes. Porque aunque somos nosotros que damos la comida ... Pero en el fondo es que sólo vengan a comer. Yo haría algún tipo de actividad más ... Deberíamos trabajar en términos de inclusión, ellos deben tener más voz. Es algo que noto en todos los programas, tampoco sé cómo hacerlo. Debemos poder dar voz a las personas mayores y creo que no estamos haciéndolo. A veces tengo la sensación de que nos situamos como administración: hueso vamos a explicar, hueso vamos a tratar bien ... "
(Entrevista a profesionales)

"Yo quisiera un presupuesto al mes para invitar a 10 señores y señoras a merienda y dinamizar al principio las meriendas en compañía y soltarlo o ir informando de novedades. Y quien no pueda salir de casa hacer la merienda en su casa: Te llevamos la merienda. "
(Entrevista a profesionales)

Las profesionales entrevistadas proponen otros tipos de iniciativas para luchar contra la soledad atacando al mismo tiempo el problema de la vivienda en los jóvenes.

"Tenemos gente mayor que tiene viviendas de propiedad que se les han quedado grandes, algunos están en situación de soledad. Es difícil pero trabajar un tema de convivencia del tipo vivir y convivir de la Generalidad. Evidentemente no podemos coger y dejarlos. Hay que hacer un acompañamiento, un seguimiento, se debe pactar, no todo el mundo tiene perfil para ello. Podemos hacer apadrinamientos 'convivenciales'? Iría hacia jóvenes, hacia todo, yo sería atrevida. Debemos tener cuidado de que no haya abusos, pero una relación de convivencia de ayuda mutua en que yo te ayudo a ti y tu estás por mí si me has de acompañar al médico ... "
(Entrevista a profesionales)

Los participantes en la sesión grupal expresaron una muy buena valoración de la **prueba piloto con los voluntarios de Biter (acción 6.6)**, piden que la acción tenga continuidad. Los aspectos que destacan de esta acción son: a) que las personas que están en residencias puedan salir y visitar lugares significativos para ellas, b) la promoción de la inclusión social en el simple hecho de darles visibilidad y c) la relación de complicidad que se estableció con los voluntarios. Asimismo consideran que se puede aprovechar la acción para promover las relaciones intergeneracionales.

"Se hizo la prueba esta, con la bicicleta este fue muy bien, si no me equivoco en tres residencias. Fue muy bien, funcionó muy bien. Básicamente por muchos motivos: que la gente salga de la residencia, sea un día diferente, que la lleven a pasear. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"No es simplemente el hecho de llevarla a pasear. Es comunicación. Además iban dos bicis por el lado y una paraba el tráfico para que no estaba organizado. Era muy chulo. (Te decían)
"¿Por qué no vamos aquí? ¿Por qué no vamos allí? "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

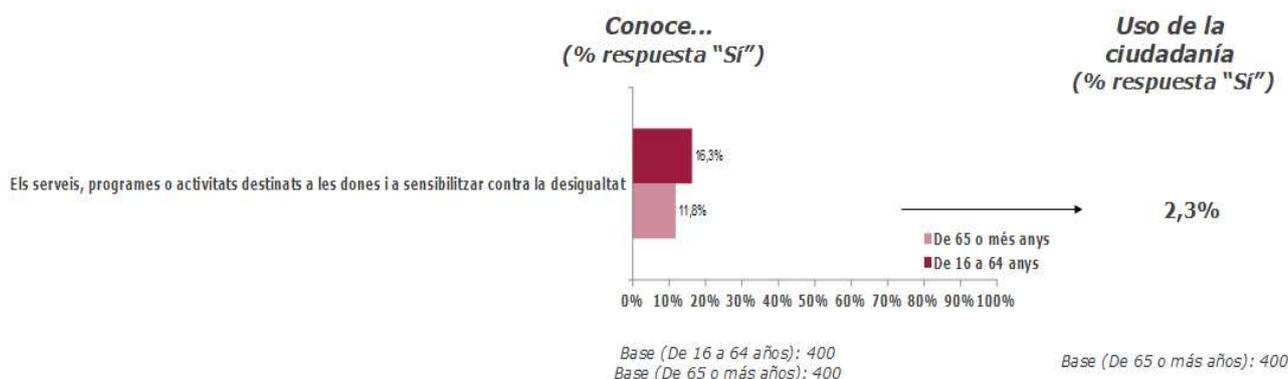
"Ha sido un proyecto de éxito total. Y además se puede trabajar el tema intergeneracional, puede ir el limpio, puede ir el hijo."
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

3.8. Respeto, desigualdades y condiciones de inclusión

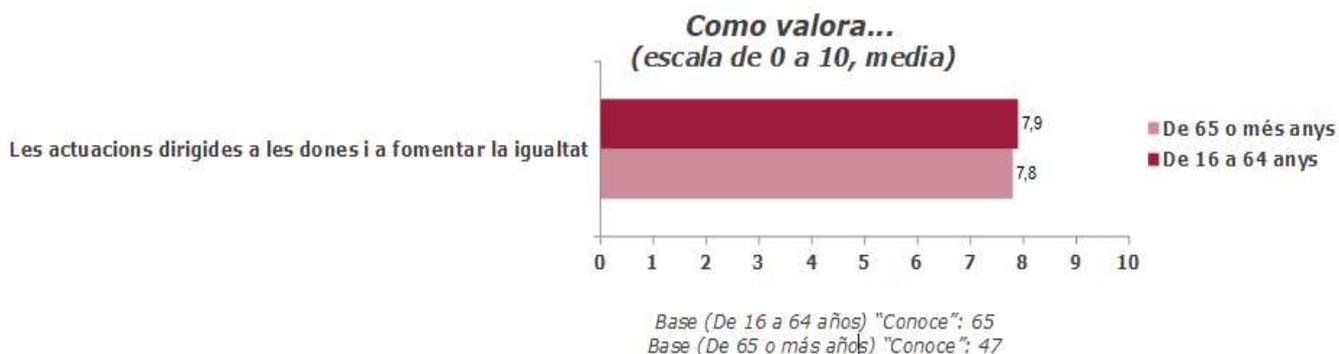
En este eje se han desarrollado acciones para tratar el tema de la desigualdad de género y aspectos de convivencia. En la encuesta se exploró este primer aspecto.

A. Acciones contra la desigualdad de género

Entre el 11,8% y el 16,3% de las personas encuestadas conoce los **servicios, programas o actividades destinados a mujeres o a sensibilizar contra la desigualdad de género.**



En este ámbito el que se menciona más a menudo son jornadas o sesiones de formación sobre violencia de pareja y el Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD). El uso de este tipo de servicios o participación en este tipo de actividades se sitúa en el 2,3% entre las personas de 65 años o más. La valoración de las actuaciones dirigidas a mujeres y fomentar la igualdad de género obtiene una puntuación de entre 7,8 y 7,9 en la encuesta.



A continuación, se muestran los datos de la encuesta por sexo relativas a las actuaciones contra la desigualdad de género teniendo en cuenta: grado de conocimiento, la frecuencia de uso y valoración.

Pregunta	Edat	Coneixement (%)		Utilització (%)		Valoració (mitjana 0 a 10)	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Els serveis, programes o activitats destinats a les dones i a sensibilitzar contra la desigualtat	16 a 64	14,9%	17,7%	-	-	7,6	8,1
	65 o més	10,1%	12,9%	0,6%	3,4%	8,1	7,5

Base (De 16 a 64 anys): "Homes": 202 ; "Dones": 198
 Base (De 65 o més anys): "Homes": 168 ; "Dones": 232

En el Grupo de Trabajo de Seguimiento, aunque valoran positivamente que haya acciones dirigidas preferentemente a mujeres en este eje (**acciones 7.1, 7.2, 7.3, y 7.4**), opinan que también los hombres requieren de acciones para aumentar su participación social.

"¿Por qué se hace hincapié en el tema de inclusión social de las mujeres en situación de vulnerabilidad?

Y los hombres? Si las dan son las que mejor se incluyen socialmente. "
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Las mujeres participan en todas partes. Cualquier lugar que vas hay más mujeres que hombres, en cuanto a actividades, proyectos. Son los hombres los que les cuesta más participar. "

"No, pero si está muy bien (las acciones para mujeres)."
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Muchos años que luchábamos por eso (acciones contra la desigualdad), eh!"
 (Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Aunque puso de manifiesto que también los hombres tienen necesidades en el área de relación social, en cierto modo se puede interpretar que desconocen que a pesar en el título de las acciones se habla únicamente de mujeres a menudo van dirigidas a todo el mundo con el objetivo de sensibilizar al conjunto de la ciudadanía. Asimismo en cierto modo se puede interpretar que no son del todo conscientes de procesos como la feminización de la vejez o del proceso de desigualdad acumulativo que han podido vivir mujeres de edad avanzada y por tanto del efecto acumulativo negativo en su bienestar

Por otra parte, las profesionales en varias ocasiones reconocen que hay que tener en cuenta **el eje género** en sus acciones y en la forma de recoger la información pero que todavía no está del todo incorporado.

"No te puedo dar datos de mujeres (proyecto " Siempre acompañados "), del eje género, muy importante que podamos incluir. Estamos atendiendo más mujeres que hombres, hay una feminización con el voluntariado también. "
 (Entrevista a profesionales)

B. Respeto y relaciones intergeneracionales

Durante la sesión con el Grupo de Trabajo de Seguimiento, se pone de manifiesto la importancia de trabajar el tema del respeto y la inclusión social incorporando más acciones que incluyan la **perspectiva intergeneracional**. Destacan que en algunos barrios se han hecho iniciativas de integración y consideran que estas se deben promocionar más. Ponen como ejemplos que algún Casal de personas mayores se invite a participar a todo el mundo a las actividades, dejar espacios para que los jóvenes hagan algunas actividades, exposiciones, etc. Son lo que llaman centros híbridos en que siguen siendo para la gente mayor pero no de uso exclusivo sino compartido.

"El tema intergeneracional hace falta más".
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Antes los grandes tampoco los dejaban hacer una exposición en el casal. A las Fuentes hemos sido pioneros. Somos referentes en esto. Hemos conseguido que la gente participa, desde jóvenes hasta ... Cada uno tiene su rinconcito ... "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Orientación de centro para personas mayores en casa cívico. Mantenerlos pero compartir, pasar a centros híbridos. Hay que abrirse. "
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

En este sentido, las profesionales coinciden en la importancia de trabajar desde una perspectiva intergeneracional, ponen de ejemplo otras actuaciones que se realizan en el territorio en este ámbito como las "Parejas TIC" o los "Ciclo diálogos en comunidad".

"Se realizarán campañas de edatismo. La gente todavía tiene muchos prejuicios, se debe trabajar a nivel intergeneracional ".
(Entrevista a profesionales)

"Hemos implicado en la biblioteca, el servicio de promoción de mayores y participación ciudadana. Bajo el paraguas de "Siempre Acompañados", a partir del visionado de películas, de lectura de libros ... también hemos hablado con los institutos de territorio, "ei puede incluir estas lecturas?". La idea sería poder hablar de los mitos, de los estereotipos, y prejuicios que tenemos en verso de la tercera edad. Queremos que sea un ciclo intergeneracional, en clave de compartir, debatir y dialogar en la comunidad, por lo tanto las personas mayores, adultos y jóvenes. Aquí lo que es muy importante es que hemos incluido en los institutos. Lo hemos hecho con clubes de lectura, en grupos de escritura creativa, con los institutos ... Se llama "Ciclo diálogos en comunidad". "
(Entrevista a profesionales)

"Lo que hemos conseguido con el Siempre acompañados implicando a un instituto y el colegio Salesianos haciendo obra de teatro intergeneracional. Ha sido muy emocionante cuando hemos hecho entrevistas a jóvenes y dicen "a veces no la entendía y ahora trato de llamar más y le pregunté:" Cuéntame cosas de ti ", y dice" vi que también he sido joven ". "
(Entrevista a profesionales)

"Las parejas Tic es un proyecto de gente joven que estudia FP de informática y que acoge a personas mayores que quieren aprender a manejar los ordenadores. Con el compromiso de que ellos les enseñan las cosas nuevas y ellos la experiencia. Es un programa muy satisfactorio. Cada uno sabe cosas diferentes y hay un intercambio de conocimiento. Y en este campo se pueden diseñar muchos. "

(Entrevista a profesionales)

Adicionalmente, en la sesión grupal se destaca la importancia de **trabajar el tema de los malos tratos a personas mayores**, dar información para detectar, actuar y prevenir. Este tema creen que se debería haber incluido en el proyecto de ciudades amigas pero tienen conocimiento de que el Ayuntamiento ya está trabajando y lo valoran positivamente.

"Aquí hay un punto clave y se está trabajando mucho y es muy delicado es el tema del maltrato a las personas mayores y además invisibilizado porque a veces es la familia."

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"En este proyecto es extraño que no pusieran el tema de los malos tratos."

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Se ha hecho una tabla por los malos tratos por parte del Ayuntamiento con la que se nos ha invitado a los centros y la federación que básicamente era para dar información para crear un protocolo de actuación para detectar los malos tratos. De cara a los centros de personas mayores, las AAVV es detectar que hay una persona que potencialmente esté así, quien se pueda avisar ... "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

Otro aspecto a tener en cuenta, según los integrantes en el Grupo de Trabajo de Seguimiento, es la necesidad de actuar respecto al **trato poco adecuado por parte de las entidades bancarias** a las personas mayores cuando necesitan apoyo para sacar dinero del cajero u otros tipo de ayuda o apoyo.

"Hay varios factores. Hay uno que ha crecido después de la crisis que es el tema de la discriminación de las personas mayores cuando van a las entidades bancarias. Que van y dicen "quiero sacar dinero" y dicen "vaya al cajero". "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Me decía que estábamos mal acostumbrados porque una cosa era servicio y el otro servilismo [...] Me dijo que" ellos tenían su trabajo y que les habían dicho que todo el mundo vaya por el cajero ". "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

3.9. Resumen de las valoraciones cuantitativas

A continuación se presentan las valoraciones medias obtenidas en la encuesta (escala de 0 a 10), teniendo en cuenta los ejes de trabajo y los aspectos evaluados.

Ejes y aspectos evaluados	Valoración de la encuesta	
	16 a 64 años	65 o más años
Participación social y cívica	8,3	8,2
- Actuación es para facilitar el acceso a la cultura	8,0	8,3
- Oferta formativa de las escuelas de adultos	8,5	8,1
- Servei de Promoció de la Gent Gran	8,3	8,1
Comunicación e información		
- Información y campañas de sensibilización	6,9	7,5
Mobilidad y transporte		
- Actuaciones para la mejora de la movilidad	8,0	7,9
Accesibilidad y uso de los espacios públicos y privados		
- Actuaciones para la mejora de los espacios públicos	7,6	7,5
Vivienda		
- Actuaciones en materia de vivienda	6,9	7,2
Servicios sociales y de la salud	8,0	8,1
- Serveis d'atenció a la dependència (*)	7,6	8,1
- Reducción del tiempo de tramitación del Servei d'Atenció Domiciliària	7,8	7,9
- Ciudad cardioprotegida (*)	8,6	8,2
Relaciones de apoyo y ayuda mutua		
- Actuaciones para luchar contra la soledad	8,0	8,0
Respeto, desigualdad y condiciones de inclusión		
- Actuaciones dirigidas a mujeres y a fomentar la igualdad de género	7,9	7,8

(* Diferencia estadísticamente significativa según edad)

Como se puede observar en la tabla anterior, la mayoría de ejes son evaluados con puntuaciones próximas al 8, concretamente a:

- Participación social y cívica (8,3-8,2).
- Servicios sociales y de la salud (8,0-8,1).
- Relaciones de apoyo y ayuda mutua (8,0-8,0).
- Movilidad y transporte (8,0-7,9)
- Respeto, desigualdad y condiciones de inclusión (7,9-7,8).

A continuación se sitúan los ejes:

- Accesibilidad y uso de los espacios públicos o privados (7,6-7,5).
- Comunicación e información (6,9-7,5).
- Vivienda (6,9-7,2).

Las valoraciones realizadas por las personas de 16 a 64 años y la de las 65 o más años sobre las actuaciones del proyecto son bastante similares.

En conjunto, haciendo la media de todas las valoraciones a la encuesta, el proyecto "Terrassa Ciudad Amiga de las Personas Mayores" recibe una valoración global de 7,8 y 7,9 en los grupos de 16 a 64 y 65 años y más , respectivamente.

En la sesión con el Grupo de Trabajo de Seguimiento también se pidió una valoración general del proyecto, la puntuación global otorgada por los participantes fue de 6,7. Hay que tener en cuenta sin embargo que algunos establecieron una diferenciación entre el trabajo realizado o las iniciativas implementadas y la efectividad o resultado obtenido. Teniendo en cuenta esta diferenciación, el primer aspecto recibe una valoración de 7 y el segundo de 6,4.

3.10. Resultados desde la perspectiva de género

A continuación se describen los resultados de la encuesta en que se han identificado diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres.

En el grupo de **personas de 65 o más años**, las diferencias en cuanto al conocimiento de las actuaciones o uso de los servicios indican que:

- Las mujeres de 65 o más años conocen más a menudo el Servei Promoció Gent Gran (29,7% vs 17,3%) y la utilizan más a menudo (14,2% vs 4,2%). También han hecho más a menudo alguna formación en las escuelas de adultos (28,9 vs. 11,9%).
- Los hombres de 65 o más años saben más a menudo donde se encuentran ubicados los desfibriladores (22,0% vs 13,4%). En cuanto a las valoraciones de las actuaciones no se obtienen diferencias significativas en este grupo de edad.

Por lo que a las valoraciones de las actuaciones se refiere, no se obtienen diferencias significativas en este grupo de edad.

En el grupo **de personas de 16 a 64 años**, las diferencias en cuanto al conocimiento de las actuaciones o uso de los servicios indican que:

- Las mujeres de 16 a 64 años conocen más a menudo el la oferta formativa a las escuelas de adultos (46,5% vs 36,6%), las actuaciones en materia de vivienda (20,7% vs 13,4 %) y los servicios de atención a la dependencia (67,7% vs 54,5%).
- Los hombres de 16 a 64 años saben más a menudo donde se encuentran ubicados los desfibriladores (41,6% vs 28,3%).

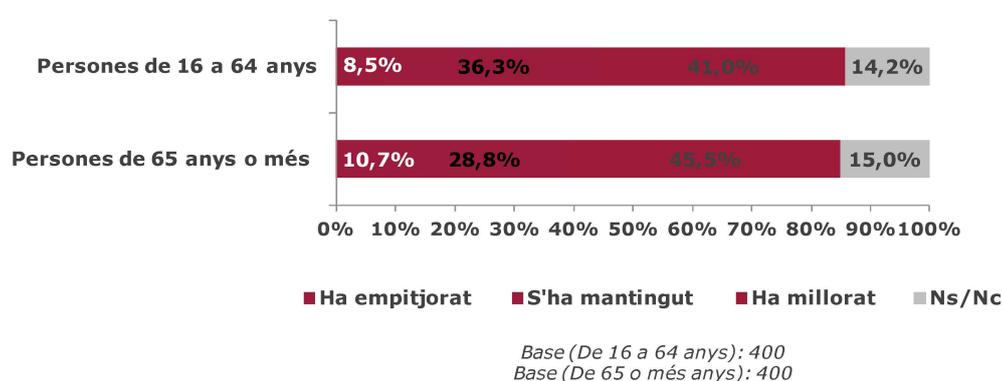
En relación a las valoraciones se pone de manifiesto que:

- Las mujeres de 16 a 64 años valoran más positivamente los descuentos y la adecuación de los equipamientos para hacer accesible la cultura a todo el mundo (8,5 vs 7,6) y las actuaciones para reducir la soledad entre las personas mayores (8,7 vs 7,1).

3.11. Percepción de cambio y propuestas de mejora

En la encuesta se ha explorado la percepción de las mejoras en la ciudad pensando en las personas mayores durante los últimos 4 años, aproximadamente el 41-45% de las personas encuestadas perciben que se han producido mejoras, pero también hay un porcentaje destacable, en torno al 33%, que considera que está igual que anteriormente y en algún caso que ha empeorado (8,5 y 10,7%).

Pensant en les persones grans, en conjunt diria que la ciutat de Terrassa en els darrers 4 anys...?

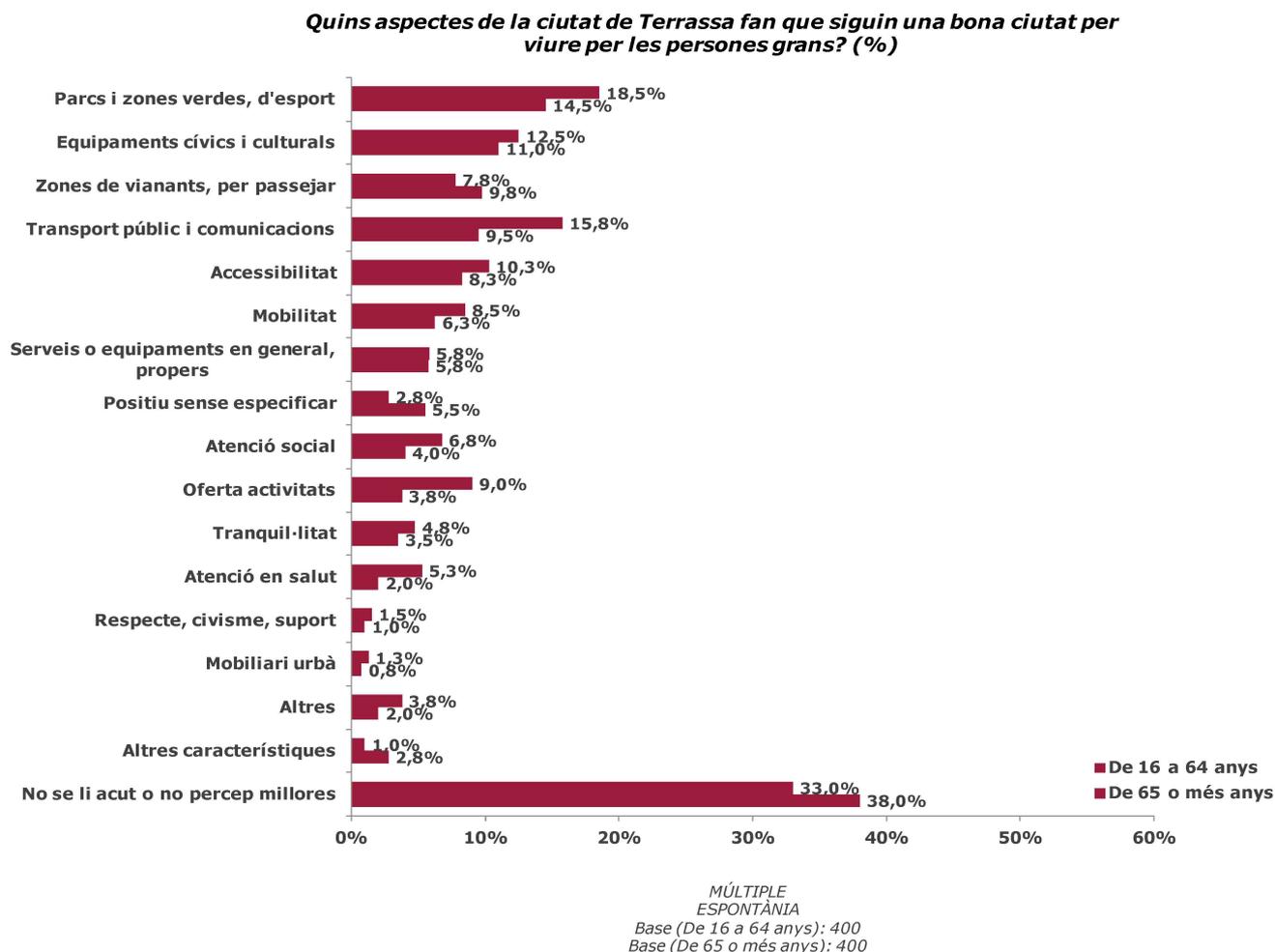


Sin embargo, aproximadamente el 60% de las personas encuestadas destaca algún **aspecto de la ciudad que percibe como positivo para que vivan las personas mayores.**

Como se puede observar en la gráfica que se presenta a continuación, los aspectos más a menudo destacados se refieren a equipamientos como: parques, zonas verdes y de deporte (ej. : parques, zonas verdes, Parque Vallparadís, juegos biosaludables, etc.) , equipamientos cívicos y culturales (ej. : centros cívicos, centros, bibliotecas, etc.), zonas peatonales y para pasear (ej. : zonas peatonales, plazas, zonas para pasear, aceras anchas, etc.).

En segundo lugar, se sitúan aspectos que hacen referencia a la movilidad y accesibilidad: transporte público y comunicaciones (ej. : transporte bien equipado, adaptado / accesible, buena comunicación con otros municipios, etc.), accesibilidad (ej.: accesibilidad en general , adecuación de carreras, incorporación de rampas, rebajes, escaleras mecánicas, etc.) y movilidad (ej. : movilidad en general, menos tráfico en determinadas zonas, mejor circulación, zonas de aparcamiento, etc.).

El resto de aspectos mencionados en menor medida como se puede ver en la gráfica:



Por otra parte, cuando se pregunta en que debería mejorar prioritariamente la ciudad para responder a las necesidades de las personas mayores, las personas encuestadas destacan principalmente la accesibilidad y mencionan incorporar rebajes en las aceras, arreglar el pavimento de aceras y calles , y ampliar la anchura de aceras.

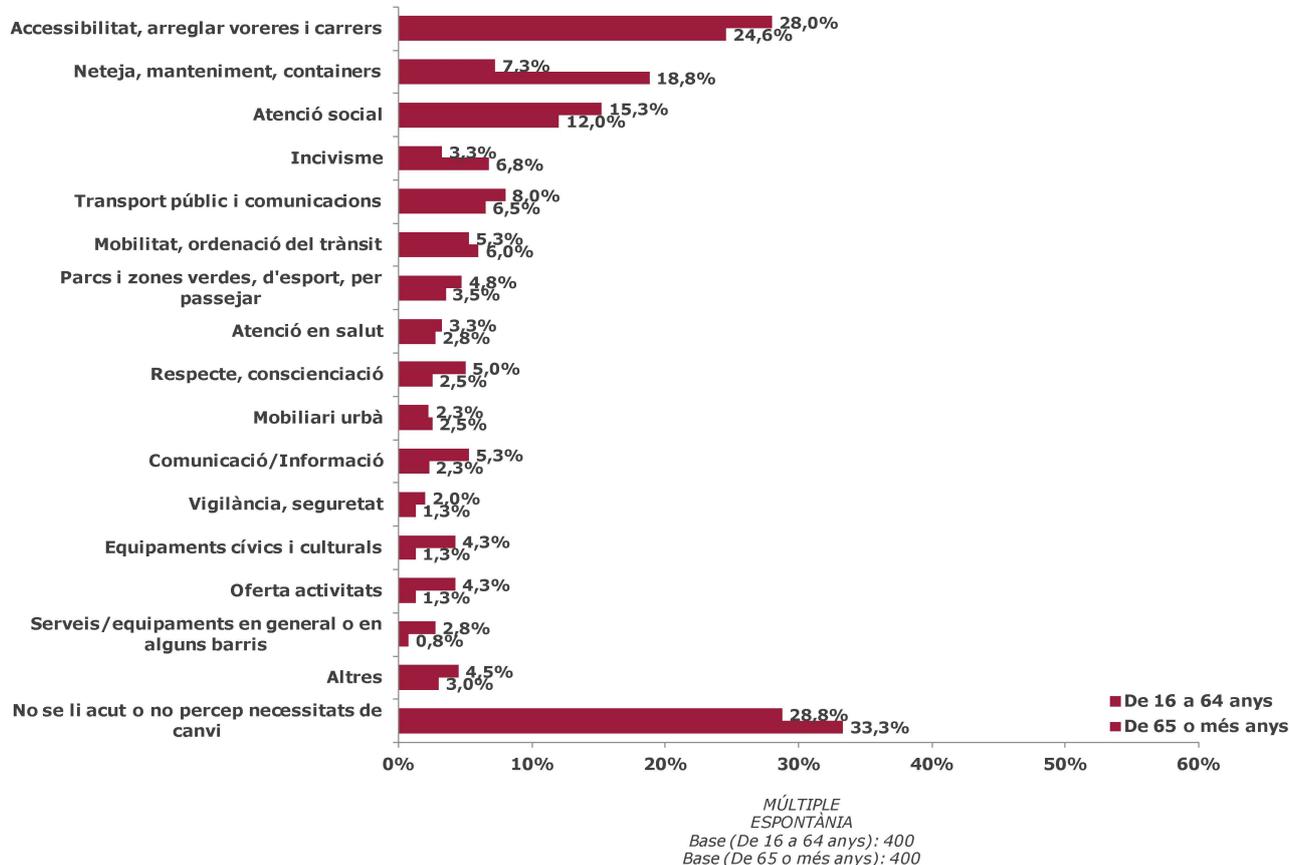
En segundo lugar, destaca, únicamente entre las personas mayores, la necesidad de introducir acciones para reducir la suciedad, el mantenimiento de zonas degradadas, contenedores en mal estado, mal situados, o difíciles de abrir, etc.

La atención social también es un aspecto destacado por ambos grupos de edad, refiriéndose a residencias, ayudas sociales, el Servicio de Ayuda a Domicilio, la atención a personas mayores solas, y en relación a agilizar los trámites o reducir las listas de espera.

También se comentan aspectos relativos a la movilidad: transporte público y comunicaciones, ordenación del tráfico y los aparcamientos para personas con movilidad reducida.

El resto de aspectos alcanzan porcentaje más bajos.

I en què és prioritari que la ciutat millori per respondre a les necessitats de les persones grans? (%)



En este sentido, tanto en la sesión con el Grupo de Trabajo de Seguimiento como las entrevistas con las profesionales se expone la necesidad de agilizar la implementación de políticas públicas y de actuaciones para dar respuesta a los rápidos cambios sociales como el aumento de la población de personas mayores y el cambio de perfil en este colectivo, consideran que la ciudad debe prepararse bien para adaptarse a las nuevas realidades.

"Cataluña es de las zonas del mundo donde habrá más gente mayor en el 2050, esto lo tenemos que tener en cuenta y tenemos que trabajar con tiempo, porque hay haya oportunidades, un abanico de posibilidades y sino esto se desbordará ... el tema del envejecimiento activo, que hayan estas propuestas. Terrassa ha crecido pero preparémonos habrá mucha gente activa ... "

(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Agilizar todo, que vaya un poco más rápido que la realidad cambia rápido, sobre todo en temas de gente mayor."

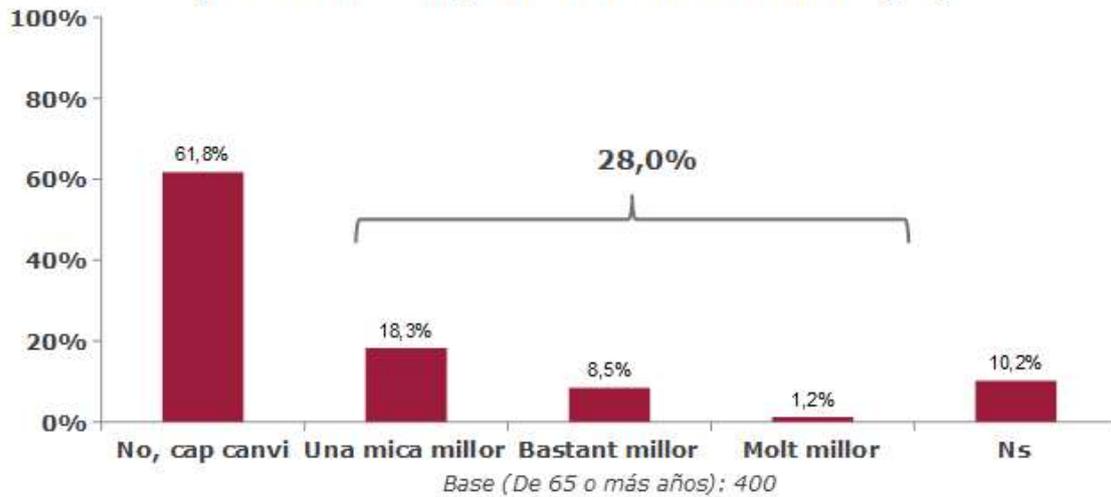
(Grupo de Trabajo de Seguimiento)

"Lo iremos resolviendo, vamos ensanchando públicos creo que a medida que la población va creciendo también la relación con la cultura será diferente. Porque el que ha tenido hábito de cultura será el que reclamará poder acceder a los contenidos culturales con más rabia o contundencia, porque sufrirá más limitación con más necesidad que el que no ha tenido el hábito. "(Entrevista a profesionales)

3.12. Impacto percibido en la ciudadanía

El impacto percibido de las mejoras introducidas en la ciudad en los últimos 4 años en el **bienestar físico o emocional de las personas de 65 o más años** es limitado. El 28,0% reconoce algún tipo de impacto positivo, siendo ligeramente más elevado en hombres que en mujeres (33,3% respecto a 24,1%).

Diría que las mejoras que se han hecho en la ciudad en los últimos 4 años han supuesto algún beneficio en su bienestar físico o emocional? (escala del 0 'Ningún cambio' al 4 'Mucho Mejor')



Mejoras en su bienestar físico o emocional derivadas de las mejoras en ciudad	Hombres (%)	Mujeres (%)
No, ningún cambio	58,3%	64,2%
Un poco	20,2%	16,8%
Bastante mejor	10,7%	6,9%
Mucho <u>m</u> ejor	2,4%	0,4%
Ns/Nc	8,4%	11,7%
	33,3%	24,1%

4. Recomendaciones

A continuación se presentan las principales recomendaciones que se derivan de la evaluación del proyecto “Terrassa, Ciudad Amiga de las Personas Mayores” teniendo en cuenta las aportaciones recogidas a partir de la encuesta, la sesión grupal con los integrantes del Grupo de Trabajo de Seguimiento y las entrevistas a profesionales.

Recomendaciones entorno la planificación y organización interna

- **Incluir en las fichas al Plan de Acción información adicional que facilite la evaluación** como: el área o servicio responsable de la recogida de la información, el objetivo o valor a alcanzar, el presupuesto asociado y el calendario de ejecución de la acción y la periodicidad de la recogida de información.
La información sobre el objetivo a alcanzar por cada acción es esencial a la hora de poder valorar los resultados obtenidos. Sin embargo contar con una previsión del presupuesto inicialmente asignado y del presupuesto invertido también es un aspecto clave en la valoración del proyecto.
- **Valorar previamente la accesibilidad de la información** definida en los indicadores o las estrategias para obtenerla para asegurar al máximo posible que se pueda recoger. También es importante hacer una revisión final de los indicadores para asegurar que estén basados en servicios o recursos vigentes durante el periodo de implementación.
- **Maximizar la visualización de los resultados** incluyendo indicadores que cuantifiquen, siempre que sea viable, las personas beneficiarias y las actividades realizadas.
- **Establecer previamente el formato de recogida de información**, incluyendo criterios para unificar la metodología o formato de presentación, revisar y validar la información, y posteriormente incorporarla a un archivo único.
- **Dar continuidad a la tarea asignada al Grupo de Trabajo de Seguimiento** o en general a los grupos implicados en el desarrollo del proyecto. Establecer en el Plan de Acción el número de reuniones y formas de participación de este grupo o grupos para poder monitorizar este aspecto.
- Establecer **mecanismos para la coordinación** entre los servicios y llevar a cabo reuniones una vez al año para dar visibilidad al proyecto entre los profesionales de los servicios implicados y aportar información sobre los resultados conseguidos.
- Hacer un **seguimiento anual del proyecto** o una evaluación después del primer año de implementación, elaborando un informe que recoja las acciones ejecutadas con los indicadores de resultados correspondientes y hacer sesiones conjuntas para compartir-lo con los servicios o entidades participantes.
- Hacer **retorno a la ciudadanía** de los resultados obtenidos a partir de los indicadores del proyecto y de los resultados de la evaluación. Entre las diferentes estrategias a llevar a cabo, habría la posibilidad de fer accesible la información actualizada sobre los indicadores obtenidos a la página web del proyecto.

Recomendaciones generales sobre el proyecto

- Realizar acciones de difusión del proyecto y de las acciones que se están llevando a cabo teniendo en cuenta los canales habituales de información de las personas mayores y buscar estrategias comunicativas para llegar a los diversos perfiles (personas vinculadas a entidades, y no vinculadas, personas vulnerables, que viven en barriadas, etc.).
- Implementar progresivamente las actuaciones que han funcionado adecuadamente en un barrio o distrito específico al resto de la ciudad.
- Incluir la perspectiva de género en el diseño, implementación y evaluación de todas las iniciativas, aportando los datos recogidos por cada indicador desglosados por sexos.
- Potenciar la perspectiva intergeneracional en las actividades diseñadas.
- Potenciar la perspectiva participativa en el diseño de las actividades, que permita acercarse a la autogestión por parte de los participantes contando con dinamización y supervisión por parte de profesionales o técnicos. Fomentar más actividades en las que son participantes activos y no sólo espectadores.

Recomendaciones específicas para ejes

Participación social y cívica

- Continuar trabajando para hacer accesible la cultura teniendo en cuenta las diferentes tipologías de capacidades diversas.
- Asegurar la participación de personas mayores en órganos consultivos.

Comunicación e información

- Buscar estrategias para difundir las acciones que promueven la calidad de vida de las personas mayores en este colectivo, teniendo en cuenta los diferentes perfiles e implicando a agentes clave o estratégicos.
- Dar continuidad a las acciones o campañas de sensibilización sobre las necesidades de las personas mayores.

Movilidad y transporte

- Continuar trabajando para la adaptación del transporte público teniendo en cuenta las diversas tipologías de capacidades diversas.
- Establecer normativas para regular la inclinación de los autobuses y el uso en espacios públicos de los nuevos dispositivos como los scooters eléctricos para personas con movilidad reducida, patinetes eléctricos, etc.

Accesibilidad a los espacios públicos y privados

- Elaborar el Plan de Accesibilidad para establecer criterios de priorización en las demandas ciudadanas.
- Seguir trabajando en la accesibilidad y el mantenimiento de las aceras.
- Continuar ampliando la accesibilidad a los actos públicos teniendo en cuenta las diversas tipologías de capacidades diversas.

Vivienda

- Seguir ofreciendo facilidades o ayudas para reparaciones en el interior de las viviendas, incluyendo el asesoramiento por parte de un terapeuta ocupacional que pueda identificar otros elementos que faciliten la permanencia en la vivienda.
- Incluir ayudas o facilidades para mejorar la accesibilidad a las viviendas desde la calle.
- Explorar modelos alternativos residenciales para poder ofrecer alternativas a las residencias

Servicios sociales y de salud

- Revisar la cartera de servicios del SAD e incorporar otras opciones como la limpieza del hogar.
- Fomentar la promoción de la salud focalizando medidas preventivas en personas con el grado de dependencia moderada.

Relaciones de apoyo y ayuda mutua

- Continuar trabajando para identificar personas en situación de soledad y desarrollando acciones para evitar el aislamiento.
- Fomentar actividades en el exterior para personas que están en residencias.

Respecto, desigualdades y condiciones de inclusión

- Seguir trabajando en la sensibilización contra la desigualdad de género y los servicios de atención a la mujer teniendo en cuenta la variable edad.
- Promover el buen trato hacia las personas mayores implicando al tejido empresarial de la ciudad y prevenir los maltratos o abusos por parte de cuidadores.

Anexos

A. Cuestionarios

<i>Avaluació Ciutat amigable-Terrassa</i>
PRESENTACIÓ ENQUESTA
Bon dia, bona tarda,
Em dic _____ i soc entrevistador/a de DEP Institut. Estem fent un estudi per l'Ajuntament de Terrassa per avaluar si la ciutat és amigable amb les persones grans. Pot ser ha vist la nota de premsa feta des de l'Ajuntament avisant que es faria una enquesta sobre això.
Tindria ara uns minuts per respondre un breu qüestionari? (si no intentar concertar en un altre moment); L'objectiu és conèixer l'opinió de la ciutadania i poder detectar els avenços i aspectes a millorar en aquest àmbit.
La informació que ens faciliti serà tractada de forma conjunta amb la resta de respostes, respectant en tot moment l'anonimat de les seves respostes (seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat). Per tant, ningú coneixerà les opinions expressades en aquest qüestionari.

Primer li farem unes preguntes sobre vostè.

a. Em podria dir a quin barri viu actualment (no llegir i marcar resposta):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Districte 1: Pl, Catalunya-Escola Industrial | <input type="checkbox"/> Districte 5: Sant Pere |
| <input type="checkbox"/> Districte 1: Cementiri Vell | <input type="checkbox"/> Districte 5: Pla del Bon Aire |
| <input type="checkbox"/> Districte 1: Centre | <input type="checkbox"/> Districte 5: Can Roca |
| <input type="checkbox"/> Districte 1: Vallparadis | <input type="checkbox"/> Districte 5: Poble Nou - Zona Esportiva |
| <input type="checkbox"/> Districte 1: Antic Poble de Sant Pere | <input type="checkbox"/> Districte 5: Torrent d'en Pere Parres |
| | <input type="checkbox"/> Districte 5: Can Boada (Casc antic) |
| <input type="checkbox"/> Districte 2: Montserrat | <input type="checkbox"/> Districte 5: Can Boada del Pi |
| <input type="checkbox"/> Districte 2: Vilardell | <input type="checkbox"/> Districte 5: Can Gonteres |
| <input type="checkbox"/> Districte 2: Torre-Sana | <input type="checkbox"/> Districte 5: Pla de Bon Aire - El Garrot |
| <input type="checkbox"/> Districte 2: Ca n'Anglada | <input type="checkbox"/> Districte 5: Disseminats* |
| <input type="checkbox"/> Districte 2: Sector Montserrat | |
| <input type="checkbox"/> Districte 2: Disseminats* | <input type="checkbox"/> Districte 6: Les Arenes - La Gripia - Can Montllor |
| | <input type="checkbox"/> Districte 6: Sant Llorenç |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Can Parellada | <input type="checkbox"/> Districte 6: Sant Pere Nord |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Les Fonts | <input type="checkbox"/> Districte 6: Egara |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Can Jofresa | <input type="checkbox"/> Districte 6: Can Tusell |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Guadalupe | <input type="checkbox"/> Districte 6: Font de l'Espardenyera |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Can Palet II | <input type="checkbox"/> Districte 6: Disseminats* |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Xúquer | |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Segle XX | |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Can Palet | |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Polígon Industrial Can Parellada | |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Polígon Industrial Santa Eulàlia | |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Polígon Industrial Santa Margarida | |
| <input type="checkbox"/> Districte 3: Disseminats* | |
| | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: Ca n'Aurell | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: La Maurina | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: La Cogullada | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: Roc Blanc | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: Can Palet de Vista Alegre | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: Les Martines | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: Vista Alegre | |
| <input type="checkbox"/> Districte 4: Disseminats* | |

Altres (quan la resposta no es correspongui amb els anteriors): _____

*Disseminats: poden ser polígons, zones industrials, etc.

b. Em podria dir la seva edat? ✍ _____

c. (no llegir i anotar sexe)

- Home
- Dona
- No binari

d. I amb qui viu? (pregunta de resposta múltiple)

- Sol/a
- Amb la parella
- Amb els fills
- Amb els pares
- Amb altres familiars
- Altres: ✍ _____

e. Quants anys porta vivint a Terrassa, aproximadament?

- Menys d'un any
- D'1 a 2 anys
- De 3 a 5
- Entre 6 i 10 anys
- Més de 10 anys
- No ho recorda
- No contesta

f. Vostè està empadronat/da a Terrassa?

- Sí No Ns/Nc

0. Primer de tot, ens agradaria saber si ha sentit a parlar del projecte "Terrassa, ciutat amiga de les persones grans?"

(Informació guia: projecte dirigit a impulsar polítiques d'envelliment actiu per optimitzar les oportunitats de participació, salut i seguretat de les persones grans amb la finalitat de millorar la seva qualitat de vida).

Sí No Ns/Nc

A continuació li preguntarem si coneix algunes actuacions realitzades dins el projecte "Terrassa, ciutat amiga de les persones grans" i li demanarem que les valori utilitzant una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens positiu i el 10 totalment positiu.

1. Participació social i cívica

Comencem doncs.

1a. Coneix els descomptes i l'adequació dels equipaments de Terrassa per fer accessible la cultura a persones amb problemes de mobilitat o amb dificultats auditives o visuals?

(Informació guia sobre les actuacions: descomptes en les entrades per majors de 65 anys, seients reservats a les primeres fileres per persones amb mobilitat reduïda o dèficits visuals o auditiu i adaptadors per les persones amb dificultat auditiva)

No

Sí

→ Quins coneix?

→ (només persones 65 o més anys) l'els ha utilitzat? Sí No Ns/Nc

1b. Utilitzant una escala del 0 al 10, com valora aquestes actuacions per facilitar l'accés a la cultura? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

2a. Coneix l'oferta formativa de les escoles d'adults de la ciutat on poden assistir persones grans?

(Informació guia sobre les escoles: Hi ha quatre Escoles d'adults de la Generalitat (Anna Múria, Ègara, Salvador Espriu i Ramon Llull), l'Escola d'Adults la Llar, l'Escola Municipal de Música de Terrassa i la d'Art i Disseny).

No

Sí

→ Quines escoles coneix?

→ (només persones 65 o més anys) Ha fet algun curs? Sí No Ns/Nc

2b. Utilitzant una escala del 0 al 10, com valora l'oferta formativa de les escoles d'adults de la ciutat per les persones grans? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

3a. Coneix el servei de promoció de la gent gran de l'Ajuntament?

(Informació guia sobre activitats o serveis que ofereixen: Activa el +60, Casal Anna Murià, Cursos i Tallers, La Fira de la Gent Gran,).

No

Sí

→ Quines programes o activitats coneix d'aquest servei?

→ (només persones 65 o més anys) Ha utilitzat el servei o ha participat en alguna d'aquestes activitats? Sí No Ns/Nc

3b. Utilitzant una escala del 0 al 10, com valora aquest servei i l'oferta d'activitats? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

2. Mobilitat i transport

4a. Coneix les actuacions realitzades per facilitar l'ús del transport públic o la reserva d'estacionament per les persones grans o amb mobilitat reduïda a Terrassa?

(Informació guia sobre les actuacions: tramitació de targetes de transport a preu reduït (T-Blanca), tramitació de targetes d'aparcament o la reserva d'estacionament prop del domicili per persones amb mobilitat reduïda)

No

Sí

→ Quines coneix? *✍* _____

→ (només persones 65 o més anys) I les ha utilitzat? Sí No Ns/Nc

4b. Utilitzant una escala del 0 al 10, com valora aquestes actuacions en la millora de la mobilitat? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

3. Accessibilitat i ús dels espais públics i privats

5a. Coneix les millores en els espais públics de la ciutat per facilitar l'accessibilitat o l'ús pensant en les persones grans?

(Informació guia sobre les actuacions: introducció de rebaixos en les voreres, rampes o baranes i adequació o manteniment d'espais: pistes de petanca, jocs biosaludables, etc.).

No

Sí

→ Quines millores coneix? *✍* _____

5b. Utilitzant una escala del 0 al 10, com valora aquestes actuacions en la millora de l'espai públic? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

4. Habitatge

6a. Coneix les actuacions en matèria d'habitatge destinades a persones grans per fer arranjaments o estalviar en les despeses dels subministraments?

(Informació guia sobre les actuacions: ajuts per fer arranjaments a l'habitatge (ex.: dutxa..) o per ajudes tècniques (ex.: grua...), tarifa social de l'aigua, tallers d'eficiència energètica).

No

Sí

→ Quines coneix? *✍* _____

→ (només persones 65 o més anys) I les ha utilitzat? Sí No Ns/Nc

6b. Utilitzant una escala del 0 al 10, com valora aquestes actuacions en matèria d'habitatge? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

7. El seu habitatge està adaptat a possibles situacions de dependència, problemes de mobilitat...? (només persones 65 o més anys)

Gens o poc A mitges Bastant o totalment Ho desconeix No contesta

5. Serveis socials i salut

8a. Coneix el serveis d'atenció a la dependència?

(Informació guia sobre serveis: Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), Teleassistència, centres de dia, etc.)

No

Sí

→ Quins coneix?

→ (només persones 65 o més anys) I utilitza o ha utilitzat algun d'aquests serveis o alguna de les persones de la seva llar?

Sí No Ns/Nc

8b. Com valora els serveis d'atenció a la dependència a Terrassa ? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

8c. Del 0 al 10, com valora la reducció dels temps per tramitar el Servei d'Ajuda a Domicili de 9 a 2 dies ? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

9a. Coneix les actuacions realitzades perquè Terrassa sigui una ciutat cardioprotegida?

(Informació guia sobre les actuacions: Instal·lació de desfibril·ladors en cada servei municipal, cursos de formació sobre l'ús dels aparells)

No

Sí

→ Quines coneix?

→ Sap on hi ha algun desfibril·lador? Sí No Ns/Nc

9b. Del 0 al 10, com valora que Terrassa sigui una ciutat cardio-protegida? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

6. Relacions de suport i ajuda mútua

10a. Coneix les actuacions per reduir les situacions de soledat entre les persones grans?

(Informació guia sobre les actuacions: Projecte sempre acompanyats, Projecte Nadal Gran, Cicle accions de sensibilització).

No

Sí

→ Quines coneix?

→ (només persones 65 o més anys) I vostè participa en alguna? Sí No Ns/Nc

10b. Del 0 al 10, com valora les actuacions per lluitar contra la soledat entre les persones grans? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

11. Si ho necessita, hi ha persones en el seu entorn que li donen suport o l'acompanyen, per exemple si es posa malalt o ha d'anar al metge? (només persones 65 o més anys)
- Mai o poques vegades De vegades Bastantes vegades o sempre Ho desconeix No contesta

7. Respecte, desigualtats i inclusió

12a. Coneix els serveis, programes o activitats destinats a les dones i a sensibilitzar contra la desigualtat?

(Informació guia sobre les actuacions: SIAD-Servei d'Informació i Atenció a les Dones, Jornada de vídues de Catalunya, jornades o sessions de formació sobre violència en la parella, Cinefòrum per la igualtat).

No

Sí

→ Quins coneix?

→ (només persones 65 o més anys) I els utilitza o hi ha assistit? Sí No

Ns/Nc

12b. Del 0 al 10, com valora les actuacions dirigides a les dones i a fomentar la igualtat? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

8. Comunicació

13a. Coneix alguna campanya de sensibilització vers les persones grans desplegada a Terrassa o programes locals de radio o televisió destinats a les persones grans?

(Informació guia sobre les actuacions: Campanya "Amb respecte millor" en inclou vídeos i fotografies per sensibilitzar, el programa "la Nit dels Savis" que es pot veure a Terrassa i a tot el Vallès Occidental a través de la TDT).

No

Sí

→ Quins coneix?

→ (només persones 65 o més anys) I ha vist o escoltat alguna campanya o programa? Sí No Ns/Nc

13b. Del 0 al 10, com valora les accions d'informació i sensibilització pensant en les persones grans? (preguntar només als que coneixen)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No ho sap No contesta

9. Valoracions generals

14. Quins aspectes de la ciutat de Terrassa fan que sigui una bona ciutat per viure per a les persones grans? (intentar que diguin 3 aspectes)

No se li acudeix res o no creu que tingui aspectes positius

15. Quins aspectes caldria millorar per que la ciutat de Terrassa sigui una ciutat amigable amb els persones grans? (intentar que diguin 3 aspectes)

No se li acudeix res o creu que no cal que millori en res

10. Percepció de canvi i impacte percebut

16. Pensant en les persones grans, en conjunt diria que la ciutat de Terrassa en els darrers 4 anys...

Ha millorat S'ha mantingut Ha empitjorat No ho sap No contesta

17. Diria que les millores que s'han fet a la ciutat en els darrers 4 anys han suposat algun benefici en el seu benestar físic o emocional? (només persones 65 o més anys)

No, cap canvi Una mica millor Bastant millor Molt millor

18. En què ha notat canvis o beneficis?

19. Voldria afegir algun comentari addicional sobre l'amigabilitat de la ciutat de Terrassa per les persones grans:



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Atenció
a les Persones**

Gerencia de Serveis de Benestar Social

Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal, 4a planta

Paseo de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

www.diba.cat/benestar

gs.benestars@diba.cat