

# PRIMER PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO “LOGROÑO, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

*“Sus logros lo son para toda la población”*

Las actuaciones para afrontar el Envejecimiento de la población preocupan a toda la sociedad por la magnitud que va tomando y tomará nuestra pirámide de población. Por ello el Ayuntamiento en Pleno adoptó por unanimidad en febrero de 2021 integrarse a la Red de ciudades amigables con las personas mayores y está avanzando en otras estrategias de planificación de los Cuidados y afrontamiento de la Soledad no deseada que requieren de actuaciones conjuntas de todas las áreas municipales.

El diagnóstico que acabamos de hacer sobre la Amigabilidad de la Ciudad revela que la ciudad está preparada para afrontar el envejecimiento en muchas áreas, pero también aporta algunos puntos débiles y acciones de mejora que conviene ir introduciendo en la agenda de las todas las áreas municipales.

En las próximas páginas se presenta una propuesta de **Plan de Acción** que ha sido realizado teniendo en cuenta el diagnóstico y la opinión de las personas mayores y recoge diferentes Programas y Actuaciones en las áreas de interés para el desarrollo del Proyecto de Ciudad Amigable en Logroño.

A posterior se ha contactado con todas las áreas municipales implicadas con el fin de validar las medidas. Se han recogido además aportaciones para ampliar medidas con carácter inmediato o a medio plazo.

Logroño, septiembre de 2023

## Esquema del plan de acción

### Aire libre y Edificios

Baños públicos en la ciudad  
Bancos y Asientos  
Limpiezas de las calles y zonas de tránsito  
Áreas biosaludables  
Sensibilización Medioambiental

### Transporte y movilidad

Autobuses amigos  
Movilidad de las personas mayores en la ciudad  
Taxis amigos  
Seguridad Vial

### Vivienda

Vivir en casa  
Vivir como en casa

### Participación Social y Cívica

Logroño intergeneracional  
Personas Mayores Activas  
Personas Mayores Participativas  
Voluntariado

### Respecto e inclusión social

Atención presencial y de calidad  
Buen Trato en la atención al público  
Combatir el edadismo

### Comunicación e información

Información y brecha digital

### Servicios Sociales y de salud

Atención a las necesidades sociales  
Espacio sociosanitario

## Aire libre y Edificios

<b>Programa:</b> BAÑOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Ambiente</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Incrementar la cantidad y calidad de baños públicos en la ciudad y en puntos estratégicos de ocio y esparcimiento
<b>Actuaciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Revisar el acceso a servicios de WC en los establecimientos de la ciudad, hostelería, administrativos, culturales...</li> <li>2) Crear una red de establecimientos amigos de las personas mayores que faciliten el uso de las instalaciones de WC, sin necesidad de consumir.</li> <li>3) Elaborar un mapa de situación de los baños públicos municipales existentes en la ciudad</li> <li>4) Analizar el estado de los baños públicos en cuanto a limpieza, accesibilidad, ubicación</li> <li>5) Garantizar el buen estado de los baños públicos municipales</li> <li>6) Identificar los puntos estratégicos de la ciudad que carecen de baños públicos.</li> <li>7) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>COMENTARIOS</b>
Pendiente que Asesoría Jurídica informe sobre la posibilidad de que los baños de los equipamientos municipales abiertos al público puedan tener acceso libre. Y también para finales de año tendrán adjudicado el pliego para la apertura de cinco nuevos baños, elaborarán un Mapa de Ubicación y se rehabilitará el del Parque de La Ribera.
<b>Indicadores</b>
Número de establecimientos amigos de las personas mayores por distritos Número de baños públicos municipales por distritos y parques Elaboración del mapa de situación de baños públicos municipales Elaboración del estudio del estado de situación de los baños públicos municipales Número de incidencias registradas sobre situación de baños públicos municipales y atendidas

<b>Programa:</b> BANCOS Y ASIENTOS
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Ambiente</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Facilitar el descanso de las personas mayores en lugares de tránsito y paseo
<b>Actuaciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reforzar la limpieza de los bancos y asientos de toda la ciudad, y de forma particular, cuando hay excrementos de animales.</li> <li>2) Garantizar la instalación de bancos y asientos en lugares de tránsito y paseo y especialmente en los lugares donde son escasos y/o donde hay mayor afluencia de personas mayores, así como en oficinas y lugares de atención al público</li> <li>3) Instalar bancos adaptados a personas mayores con movilidad reducida</li> <li>4) Revisar el estado de los bancos y asientos garantizando el mantenimiento periódico de los mismos, para evitar caídas o rasguños.</li> <li>5) Concienciar a la ciudadanía para el cuidado del mobiliario urbano</li> <li>6) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>COMENTARIOS</b> Anualmente se sustituyen los bancos en mal estado priorizando los que se presentan en el 010. Se podrían colocar nuevos donde no existan si la Normativa lo permite
<b>Indicadores</b>
Número de bancos y asientos nuevos instalados Actuaciones adicionales de limpieza y de mantenimiento realizadas en bancos y asientos en el último semestre Número de incidencias registradas y atendidas

<b>Programa:</b> SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIANTAL
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Ambiente</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Informar y sensibilizar sobre el Medio Ambiente
<b>Actuaciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Visitas a espacios municipales de medio ambiente, Vivero municipal, Planta potabilizadora, Parque de Limpieza...</li> <li>2) Canalizar al 010 las peticiones sobre este aspecto</li> </ol>
<b>COMENTARIOS</b>
<b>Indicadores</b>
Número de peticiones registradas Nº de visitas realizadas Nº de personas participantes en las visitas

<b>Programa:</b> LIMPIEZA DE LAS CALLES Y ZONAS DE TRÁNSITO
<b>Áreas Implicadas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Ambiente</li> </ul>
<b>Objetivo:</b>
Garantizar que la limpieza de la ciudad sea compatible con el tránsito de las personas mayores con el fin de evitar caídas y prevenir accidentes
<b>Actuaciones</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Programar la limpieza con manguera de chorros de agua en horario nocturno y de menor afluencia de personas mayores</li> <li>2) Reforzar la limpieza de las calles en la época de caídas de hoja, eliminando las hojas del suelo sobre todo en las aceras.</li> <li>3) Crear un Servicio de brigada de mantenimiento rápido para dar respuesta inmediata ante avisos de la ciudadanía</li> <li>4) Concienciar a la población para mantener limpia la ciudad y los parques, y de forma particular, de excrementos de perros</li> <li>5) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>COMENTARIOS</b>
<p>Las medidas 1, 2 y 3 están integradas en el Pliego de Limpieza</p> <p>En relación al punto 4, se acaba de aprobar una nueva ordenanza que obliga a los dueños de mascotas a echar agua sobre su orina y que limita la suela de perros en los parques a excepción de algunas zonas de esparcimiento canino.</p> <p>La policía Local vigila el cumplimiento de la Ordenanza y sanciona los incumplimientos.</p>
<b>Indicadores</b>
<p>Cambios programados en la limpieza de las calles con manguera de chorros de agua</p> <p>Actuaciones de refuerzo de limpieza realizadas en el último semestre</p> <p>Campaña de concienciación a la ciudadanía</p> <p>Número de incidencias registradas y atendidas</p>

<b>Programa:</b> AREAS BIOSALUDABLES
<b>Áreas Implicadas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Ambiente</li> </ul>
<b>Objetivo:</b>
Garantizar que la limpieza de la ciudad sea compatible con el tránsito de las personas mayores con el fin de evitar caídas y prevenir accidentes
<b>Actuaciones</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mantener en buso las áreas biosaludables existentes</li> <li>2) Ampliar las áreas biosaludables</li> <li>3) Realizar un Mapa con las áreas existentes</li> <li>4) Divulgar el Mapa</li> <li>5) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>COMENTARIOS</b>
<b>Indicadores</b>
<p>Nº de nuevas áreas biosaludables</p> <p>Mapa</p> <p>Difusión del mapa de áreas biosaludables</p> <p>Nº de reparaciones realizadas</p>

<b>Programa:</b> AUTOBUSES AMIGOS
<b>Áreas Implicadas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Movilidad</li> </ul>
<b>Objetivo:</b>
Facilitar la movilidad de las personas mayores en el transporte urbano fomentando el uso de los autobuses municipales
<b>Actuaciones</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formar a los conductores y conductoras sobre las necesidades de las personas mayores y de personas con discapacidad</li> <li>2) Elaborar un inventario sobre el estado de situación de las medidas de accesibilidad de los autobuses municipales.</li> <li>3) Valorar la ampliación del número de servicios en las líneas con mayor demanda de personas mayores, en particular conectar todos los barrios con el hospital sin que se deba hacer trasbordo</li> <li>4) Realizar encuestas telefónicas anónimas entre personas usuarias del servicio de autobús sobre satisfacción con el servicio</li> <li>5) Facilitar el acceso (acceso del bus a las aceras, uso de rampa, suficientes plazas para personas con necesidades especiales, información sonora y de texto ajustada a la parada, paradas cómodas y protegidas del frío y la lluvia...)</li> <li>6) Mejorar los sistemas de información sobre las líneas y, especialmente, si hay cambio de rutas</li> <li>7) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>Comentarios</b>
<p>Se va mejorando la flota de autobuses progresivamente</p> <p>Sobre la actuación 4 se constata que el hospital está conectado por cuatro líneas, junto con la parada de banco de España es la mejor conectada de la ciudad. Se estudió una línea circular pero hoy por hoy no es viable.</p> <p>Desde la pandemia no se hacen encuestas telefónicas pero se podrían retomar.</p> <p>Actuación 7. Los nuevos paneles que se van a instalar próximamente van a facilitar esta información. Hoy por hoy se está comunicando por Prensa a los medios y cuando el cambio afecta a varios días también se instalan carteles en las paradas.</p>
<b>Indicadores</b>
<p>Horas de formación sobre necesidades de personas mayores y personas con movilidad reducida dirigidas a personal de movilidad urbana</p> <p>Número de participantes en actividades formativas</p> <p>Satisfacción de personas mayores con el servicio de autobuses</p> <p>Número de actividades realizadas sobre el total de actividades previstas</p> <p>Número de incidencias recibidas en el 010 relativas al servicio de transporte sobre el total de incidencias</p> <p>Número de incidencias recibidas en el 010 que afectan a personas mayores o personas con movilidad reducida</p>

<b>Programa:</b> TAXIS AMIGOS
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Movilidad</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Facilitar la utilización del servicio de taxis por parte de las personas mayores
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un programa de servicio de taxis a precio reducido para personas con problemas de movilidad</li> <li>2. Informar sobre el servicio de eurotaxi adaptado a personas con movilidad reducida</li> </ol>
<b>Comentarios</b> A futuro se podría estudiar la posibilidad de instalar una tarjeta multimodal para bus y taxi con condiciones especiales para las personas con movilidad reducida y/o establecer convenio con las agrupaciones de taxistas para bonificar el coste, estableciendo un copago. Sería necesario un estudio de costes y decidir qué requisitos y funcionamiento tendría.
<b>Indicadores</b> Precio del servicio de taxi Número de personas que reciben información sobre el servicio de eurotaxi adaptado Número de personas que utilizan el servicio de eurotaxi adaptado

<b>Programa:</b> VIVIR EN CASA
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanismo</li> <li>• Vivienda</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Garantizar las condiciones de accesibilidad de la vivienda a las necesidades de las personas mayores
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informar sobre la accesibilidad universal y las ayudas municipales existentes, tanto para particulares como para comunidades.</li> <li>2) Desarrollar acciones informativas sobre adaptación de la vivienda a las necesidades de las personas a lo largo del ciclo vital</li> </ol>
<b>Comentarios</b>
<b>Indicadores</b> Número y tipo de acciones informativas desarrolladas

Programa: MOVILIDAD DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA CIUDAD
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanismo</li> <li>• Movilidad</li> <li>• Policía Local</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Facilitar la movilidad de las personas mayores por las diferentes calles y parques de la ciudad
<b>Actuaciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mapear las barreras arquitectónicas de la ciudad y eliminar de forma prioritaria donde hay más afluencia de personas mayores.</li> <li>2) Garantizar el espacio de tránsito en las aceras, de forma especial cuando se instalan terrazas, para que sea posible la deambulación con sillas de ruedas o andadores.</li> <li>3) Dotar a los semáforos de señales acústicas.</li> <li>4) Valorar la ampliación del tiempo de duración de los semáforos para facilitar el cruce. Se ha ampliado recientemente</li> <li>5) Priorizar la existencia de semáforos frente a pasos de peatones, especialmente en calles de tráfico denso o vías principales.</li> <li>6) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>COMENTARIOS</b>
<p>La ordenanza de terrazas se está cumpliendo.</p> <p>Todos los semáforos cuentan con el tiempo marcado en la normativa que se amplió recientemente. También cuentan con señal acústica pero es la persona quien solicita en la ONCE la app para activar el sonido en cada semáforo.</p> <p>Respecto a los pasos de peatones la tendencia es que puedan sustituir a los semáforos pero se podrían atender casos concretos. Igualmente se están atendiendo solicitudes de pasos sobreelevados.</p>
<b>Indicadores</b>
<p>Mapa de barreras arquitectónicas realizado e identificados los puntos críticos</p> <p>Número de semáforos con señales acústicas instalados sobre el total de semáforos</p> <p>Número de pasos de peatones con semáforos en vías principales de la ciudad sobre el total de pasos de peatones</p> <p>Tiempo medio de duración de los semáforos para el cruce de peatones</p> <p>Número de incidencias registradas y atendidas</p>

Programa: SEGURIDAD VIAL
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Movilidad</li> <li>• Policía</li> <li>• Arquitectura</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Garantizar la seguridad de las personas mayores en las calles y parques de la ciudad
<b>Actuaciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formar a la policía local y bomberos sobre las necesidades y dificultades de las personas mayores</li> <li>2) Desarrollar charlas y talleres sobre seguridad vial y personas mayores</li> <li>3) Instalar carteles indicativos de zonas de tránsito de personas con movilidad reducida en puntos estratégicos de la ciudad (parques, vías principales, centros de salud, centros de servicios sociales para personas mayores y/o con discapacidad o dependencia)</li> <li>4) Informar y concienciar a la población sobre la utilización de patinetes y bicicletas en la ciudad</li> <li>5) Vigilar el cumplimiento de la normativa de seguridad vial, y de forma particular a quienes conducen patinetes, bicicletas y patines por la ciudad y zonas de paseo</li> <li>6) Aumentar la presencia de policía local a pie en zonas de paseo, calles y parques</li> <li>7) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>COMENTARIOS</b> <p>La ordenanza municipal de Vehículos de movilidad personal regula el uso de patinetes y patines, Se está cumpliendo y los incumplimientos son vigilados por la Policía Local. Respecto a la actuación 7 se han hecho estudios sobre las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad y se van adaptando los desajustes.</p> <p>Respecto a la medida 6 la Policía Local podría estar en el punto o puntos de información a personas mayores para atender las demandas de los usuarios sobre seguridad u otras cuestiones de su competencia.</p> <p>Policía propone charlas informativas sobre seguridad en Centros de Mayores y asociaciones y Charlas de gestión del entorno urbano ante las nuevas fórmulas de movilidad (circulación a pie por zona urbana, dónde pueden circular patinetes y bicicletas en Logroño, zonas peatonales, circulación pacificada.... etc.).</p>
<b>Indicadores</b>
Número de acciones formativas dirigidas a la policía local realizadas Número de participantes en las acciones formativos sobre el total de efectivos de la policía local Número de charlas y talleres sobre seguridad vial y personas mayores Número y perfil de las personas participantes en las charlas y talleres de seguridad vial Número de carteles indicativos de zonas de tránsito de personas con movilidad reducida instalados en la ciudad Campañas de concienciación e información sobre uso de patines y bicicletas en la ciudad Actuaciones de presencia de policía local a pie realizadas en el último semestre Número de incidencias registradas y atendidas

<b>Programa: VIVIR COMO EN CASA</b>
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios Sociales</b></li> <li>• <b>Promoción económica (Vivienda)</b></li> <li>• <b>Gobierno de La Rioja</b></li> </ul>
<b>Objetivo</b> Facilitar el envejecimiento en el entorno habitual de la persona mayor recibiendo los apoyos necesarios a las condiciones de su estado físico y mental
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Promover programas de intercambio o alquiler de vivienda de personas mayores y con discapacidad cuando por sus características no sea posible realizar soluciones de accesibilidad</li> <li>2) Desarrollar proyectos habitacionales adecuados a las necesidades de las personas mayores en su entorno habitual (pisos tutelados, etc.)</li> <li>3) Instar a la creación de mini residencias frente al modelo actual</li> <li>4) Estudiar la viabilidad de desarrollar un programa de vivienda compartida de personas mayores con estudiantes</li> </ol>
<b>Comentarios</b>
<b>Indicadores</b>
Número y tipo de programas diseñados y/o desarrollado Gestiones realizadas con otras administraciones y resultados obtenidos

## Participación Social y Cívica

Programa: LOGROÑO INTERGENERACIONAL
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación Ciudadana</li> <li>• Juventud</li> <li>• Cultura</li> <li>• Servicios Sociales</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Promover el desarrollo de una cultura favorecedora de la realización de programas y acciones de carácter intergeneracional de forma sistemática y sostenida en el tiempo
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identificar programas y acciones de carácter intergeneracional que se desarrollan en Logroño</li> <li>2) Desarrollar programas de formación dirigidos a diferentes perfiles profesionales (profesorado, Trabajadores/as sociales, educadores/as sociales, profesionales de entidades sociales, etc. para el diseño de acciones intergeneracionales.</li> <li>3) Promover espacios de interacción intergeneracional en Ludotecas, Centros Jóvenes...</li> <li>4) Programar espacios de encuentros mixtos de los Consejos Municipales de personas mayores, jóvenes, infancia, ...</li> <li>5) Establecer un punto de recogida de propuestas para el desarrollo de acciones intergeneracionales</li> </ol>
Comentarios
<b>Indicadores</b> Nº de programas y acciones intergeneracionales identificados Nº de programas de formación realizados Nº de horas de formación impartidas Nº de participantes en los programas formativos y tipología profesional Nº y tipo de actividades intergeneracionales realizadas Nº de propuestas recibidas para el desarrollo de actividades intergeneracionales

<b>Programa:</b> PERSONAS MAYORES ACTIVAS
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura</li> <li>• Logroño Deporte</li> <li>• Salud</li> <li>• Servicios Sociales</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Mejorar la participación de las personas mayores en todos los ámbitos de la vida
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diseñar programas de ocio, deportivos y culturales desde la perspectiva de las personas mayores.</li> <li>2) Desarrollar talleres para aprender a envejecer</li> <li>3) Reforzar el servicio de acompañamiento a personas mayores que viven solas</li> <li>4) Promover el desarrollo de actividades físicas y/o de aficiones</li> </ol>
<b>Comentarios</b>
Desde Cultura creen que las PM son los principales usuarios de su programación cultural
<b>Indicadores</b>
Nº y tipo de programas de ocio, deporte y cultura diseñados desde la perspectiva de las personas mayores Nº de talleres de aprender a envejecer programados y ejecutados Nº de participantes en los talleres Horas del servicio de acompañamiento a personas mayores que viven solas

<b>Programa:</b> PERSONAS MAYORES PARTICIPATIVAS
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación ciudadana/Proyecto Ciudad Amigable</li> <li>• Servicios Sociales/Proyecto Ciudad Amigable</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Dinamizar la participación de las personas mayores en los órganos de toma de decisiones de la ciudad
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ampliar los canales de participación de las personas mayores y, de forma particular, cuando se adoptan decisiones que les afectan de forma directa</li> <li>2) Dar formación sobre participación a las asociaciones y personas interesadas</li> <li>3) Fomentar la participación de las personas mayores en las juntas directivas de las asociaciones</li> <li>4) Garantizar que la opinión de las personas mayores sea escuchada y tenida en cuenta en los procesos de toma de decisiones</li> <li>5) Incluir a representantes de personas mayores en los Consejos sectoriales del ayuntamiento</li> <li>6) Crear una red de colaboración para la detección de las necesidades observadas en la ciudad en todos los aspectos del plan de ciudades amigables con revisiones sistemáticas de elementos críticos</li> </ol>
<b>Comentarios</b>
Policía Local propone charlas para evitar timos y estafas a personas mayores en centros de tercera edad, (vendedores a puerta fría, timos del abrazo, Phishing a través de móvil etc.)
<b>Indicadores</b>
Horas de formación sobre participación Nº de participantes en sesiones formativas sobre participación Composición de las juntas directivas de las asociaciones, según edad Procesos de toma de decisiones donde se ha tenido en cuenta de manera explícita la opinión de las personas mayores Nº de personas mayores participantes en los Consejos sectoriales del ayuntamiento Composición de la red de detección de necesidades observadas Balance de actividades programadas y realizadas

Programa: VOLUNTARIADO
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación Ciudadana</li> <li>• Servicios Sociales</li> <li>• Federación Riojana de Voluntariado</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Promover el desarrollo de un programa de voluntariado para fomentar la participación de personas de diferentes grupos etarios
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informar a las personas mayores de los servicios de voluntariado existentes en la ciudad</li> <li>2) Promover la participación de personas mayores en actividades de voluntariado</li> <li>3) Diseñar programas de voluntariado con participación mixta de personas jóvenes y mayores</li> <li>4) Desarrollar foros de encuentro de voluntariado destacando la participación de personas mayores</li> <li>5) Establecer un premio anual de voluntariado de personas mayores y hacia personas mayores</li> </ol>
Comentarios
Se pueden fomentar en colaboración con la Federación de Voluntariado y Universidad Popular actividades culturales similar a los profesionales honoríficos de la UR o para que participen en cursos de la escuela taller (carpintería, carnicería, trabajos artesanos...)
<b>Indicadores</b> Número de acciones informativas sobre voluntariado dirigidas a personas mayores Número de personas mayores voluntarias registradas en asociaciones Número de programas de voluntariado con participación mixta Número de participantes en foros de encuentro de voluntariado Número de personas mayores participantes sobre el total de participantes Número de premios otorgados y características del mismo

Respeto e inclusión social	
<b>Programa:</b> ATENCIÓN PRESENCIAL Y DE CALIDAD	
<b>Áreas Implicadas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Servicios Sociales</li> </ul>	
<b>Objetivo</b>	
Garantizar la atención presencial y de calidad a las personas mayores en los servicios públicos	
<b>Actuaciones</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atender de forma presencial a las personas mayores que lo deseen para la realización de las gestiones municipales</li> <li>2) Crear una Oficina de Información a las PM</li> <li>3) Facilitar la atención telefónica con una persona de forma rápida a través de un servicio de atención a personas mayores</li> <li>4) Analizar los costes de las llamadas al 010 e informar a las personas mayores sobre su posible gratuidad.</li> <li>5) Realizar una campaña de sensibilización dirigida a las oficinas de compañías de suministros y bancos sobre la atención presencial a personas mayores y de calidad</li> <li>6) Crear un premio anual con, al menos, dos categorías (servicio público y servicio privado) a la atención de calidad, cuyo jurado esté compuesto por personas mayores.</li> <li>7) Canalizar al 010 las incidencias sobre el funcionamiento de los servicios municipales</li> </ol>	
<b>Comentarios</b>	
<b>Indicadores</b>	
<p>Número de personas mayores atendidas de manera presencial en servicios municipales</p> <p>Grado de satisfacción con el servicio de atención telefónica</p> <p>Número de incidencias recibidas en el 010 relativas al funcionamiento de los servicios municipales</p> <p>Características de las incidencias y vinculación con personas mayores</p> <p>Balance de actividades programadas y realizadas</p>	

Programa: BUEN TRATO EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía</li> <li>• Promoción económica</li> <li>• Servicios Sociales</li> <li>• Participación Ciudadana</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Promover la cultura del Buen Trato en la atención al público
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar acciones formativas sobre el buen trato dirigidas al personal municipal que trabajan de cara al público</li> <li>2) Promover la realización de acciones de buen trato en servicios privados básicos de atención a personas mayores, comercio local, farmacias...</li> <li>3) Realizar una campaña sobre el Buen Trato en la atención al público dirigida al personal que trabaja de cara al público y a la ciudadanía en general</li> <li>4) Generar un banco de buenas prácticas en el Buen Trato en la atención al público</li> <li>5) Crear un punto de recogida de incidencias sobre atención al público</li> <li>6) Crear una guía sobre el Buen Trato en la atención al público</li> </ol>
Comentarios
<b>Indicadores</b> <p>Horas de formación impartidas sobre buen trato  Número y tipología de participantes en las acciones formativas  Inventario de acciones de buen trato desarrolladas  Número de buenas prácticas de buen trato identificadas  Número de incidencias recogidas sobre atención al público  Balance de actividades programadas y realizadas</p>

Programa: COMBATIR EL EDADISMO
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía</li> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Servicios Sociales</li> <li>• Prensa</li> <li>• Educación</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Sensibilizar sobre las características del edadismo y sus consecuencias tanto para las personas mayores como para toda la población
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar estudios periódicos sobre actitudes y comportamientos que refuerzan el edadismo</li> <li>2) Desarrollar campaña contra el edadismo y de buen trato a personas mayores</li> <li>3) Favorecer la presencia de personas mayores de diferentes grupos de edad en diferentes contextos (campañas publicitarias municipales, exposiciones, eventos, etc.)</li> <li>4) Promover la realización de proyectos de aprendizaje servicio en colaboración con los centros educativos de la ciudad dirigidos a combatir el edadismo</li> <li>5) Incorporar, de forma sistemática, en la revista <i>De Buena Fuente</i> y otros medios de comunicación municipales, noticias positivas sobre personas mayores</li> <li>6) Desarrollar acciones formativas en los centros educativos sobre buen trato a personas mayores</li> <li>7) Realizar actos de reconocimiento público de personas mayores en diferentes ámbitos y eventos</li> <li>8) Ampliar y visibilizar la participación de las personas mayores en diferentes contextos</li> </ol>
<b>Comentarios</b> Proponen quitar la actuación 1 Para desarrollar la actuación 6 tendríamos que hacer convenio con Consejería de Educación  Policía Local propone reuniones con asociaciones de vecinos y/o en centros cívicos, específicamente dirigidas a escuchar a los mayores.
<b>Indicadores</b> Número de noticias sobre personas mayores publicadas en medios municipales Número de acciones formativas sobre buen trato a mayores realizadas en centros educativos Número de centros educativos participantes en la formación sobre buen trato Número y edad de las personas que reciben la formación sobre buen trato Balance actividades programadas y realizadas

## Comunicación e información

Programa: INFORMACIÓN Y BRECHA DIGITAL
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernización Tecnológica</li> <li>• Servicios Sociales</li> <li>• Cultura</li> <li>• Participación Ciudadana</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Promover el acceso y utilización de las nuevas tecnologías por parte de las personas mayores para la gestión de actividades básicas y para garantizar su información
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar acciones formativas dirigidas a las personas mayores sobre las tecnologías de la información y la comunicación</li> <li>2) Diversificar la oferta de cursos de informática y nuevas tecnologías dirigidos a personas mayores en diferentes puntos de la ciudad</li> <li>3) Garantizar la realización de gestiones municipales de forma presencial</li> <li>4) Valorar la creación de una figura de auxiliar para la gestión digital que oriente y ayude a las personas mayores y a otras con dificultades de acceso, en la realización de determinados trámites y gestiones cuando no sea posible su desarrollo de forma presencial</li> <li>5) Mantener información de interés para el colectivo en formato papel y en paneles digitales en puntos estratégicos de la ciudad</li> </ol>
<b>Comentarios</b> Proponen ampliar y mejorar las gestiones telefónicas con videoconferencias de wasap.  Proponen talleres de 10 personas en Casa de las Ciencias y Biblioteca Rafael Azcona para acceso de internet gratuito y cursos de formación Proponen visitas guiadas para PM en la Casa de las Ciencias y quieren su opinión sobre si las visitas guiadas que se ofrecen deben ser mixtas como hasta ahora o si prefieren que oferten visitas seniors entre semana.  Policía Local propone charlas en nuevas tecnologías, smartphone, Activación por voz para emergencias, pantalla táctil, buscadores, estafas a través de móvil, aislamiento de mayores por las nuevas tecnologías.
<b>Indicadores</b> Horas de formación sobre nuevas tecnologías Número y tipología de participantes en las acciones formativas Lugares de realización de acciones formativas Gestiones municipales de carácter presencial Balance de actividades programadas y realizadas

## Servicios Sociales y de salud

<b>Programa:</b> ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Sociales</li> <li>• Salud</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Garantizar la atención social y sanitaria de calidad
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informar de manera sistemática a las personas mayores sobre los servicios municipales de atención social (SAD, Telealarma, comidas a domicilio, etc.)</li> <li>2) Promover el buen trato entre el personal de atención directa a personas mayores</li> <li>3) Ofrecer formación sobre buen trato al personal de atención directa a personas mayores</li> <li>4) Potenciar y visibilizar el servicio de comidas a domicilio con menús saludables y equilibrados de acuerdo a las pautas nutricionales de cada persona</li> <li>5) Reducir las listas de espera en los centros de servicios sociales municipales</li> <li>6) Elaborar una guía de recursos para personas mayores</li> <li>7) Canalizar al 010 las incidencias sobre este aspecto</li> </ol>
<b>Identifica las actuaciones de su área de competencia</b>
<b>Comentarios</b> Policía Local propone Estudio de Planes de custodia de llaves de personas mayores que viven solos.
<b>Indicadores</b> Número y tipo de acciones informativas sistemáticas Número de horas de formación sobre buen trato Número y tipología de participantes en programas de buen trato Número de personas usuarias del servicio de comidas a domicilio Número de personas en lista de espera y edad de las mismas Número de incidencias recibidas en el 010 relativas a la atención social y/o sanitaria Balance actividades programadas y realizadas

Programa: ESPACIO SOCIOSANITARIO
<b>Áreas Implicadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Sociales</li> <li>• Salud</li> </ul>
<b>Objetivo</b> Promover la coordinación entre los sistemas de salud y servicios sociales para la atención a las personas mayores
<b>Actuaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Desarrollar equipos sociosanitarios multiprofesionales</li> <li>2) Reforzar el apoyo biopsicosocial a las personas mayores para afrontar en proceso de envejecimiento</li> <li>3) Apoyar a las familias en la función de cuidados y en la resolución de conflictos derivados del proceso de envejecimiento</li> <li>4) Reforzar los programas y servicios para el desarrollo de Logroño como ciudad cuidadora</li> </ol>
<b>Identifica las actuaciones de su área de competencia</b>
Comentarios
<b>Indicadores</b>
Número, composición y distribución de los equipos sociosanitarios multiprofesionales Atenciones de apoyo biopsicosocial desarrolladas Número de familias atendidas para dar apoyo en la función de cuidados y/o resolver conflictos derivados del proceso de envejecimiento Balance actividades programadas y realizadas