

2016-17

***Tarragona, Ciudad amigable con las
personas mayores. Diagnóstico***



PIENSA EN GRANDE!

**Unidad Técnica de
Gent Gran Activa
INSTITUT
MUNICIPAL DE
SERVEIS SOCIALS
DE TARRAGONA**

**Institut Municipal
de Serveis Socials**
som al teu costat



 **AJUNTAMENT DE
TARRAGONA**



www.tarragona.cat

Supervisión del proyecto:

Estela Piñol Piñol

Directora gerente del Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona

Coordinación:

Cèlia López Clotet

Trabajo de campo, análisis de datos y elaboración:

Cèlia López Clotet

Cristina Santiago Gómez de Agüero

UT de Gent Gran Activa (*Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona*)

Diseño y maquetación:

Departament de Disseny Gràfic de l'Ajuntament de Tarragona

La elaboración de este informe no habría sido posible sin la inestimable colaboración de la ciudadanía de Tarragona, que desinteresadamente ha participado aportando sus experiencias y sugerencias para hacer de Tarragona una ciudad todavía más amigable con las personas mayores.

Queremos mostrar nuestro agradecimiento a los tarraconenses de más edad, los auténticos protagonistas de este estudio, así como también a todas aquellas asociaciones y entidades que trabajan con personas mayores, cuidadores, profesionales, técnicos y expertos municipales y otras Administraciones que han garantizado con su participación en el presente estudio, que podamos poner en marcha este proyecto. También a todos aquellos departamentos del Ajuntament de Tarragona y el Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona que han colaborado facilitando la participación ciudadana.

Tarragona piensa en grande.

“ La Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS actualmente incluye 400 ciudades y comunidades en 37 países, y cubre alrededor de 146 millones de personas en todo el mundo. ”

Uno de los principales objetivos que mantengo intacto desde el primer día que fui escogido alcalde de Tarragona es mejorar la calidad de vida de todas las personas, pero especialmente la vuestra, la de las personas jubiladas y pensionistas, que, después de una vida dura de trabajo y de esfuerzo intenso para sacar adelante a la familia, habéis logrado el derecho de disfrutar del merecido descanso en las mejores condiciones.

Hoy en día vivimos más años y lo hacemos con mejor calidad de vida. Este es un hecho que, todos estaremos de acuerdo, es muy positivo. Por eso, dentro de las políticas que conforman el régimen de bienestar a nuestra ciudad, un papel muy importante es el del envejecimiento activo, un concepto que equivale a garantizar y optimizar las oportunidades de bienestar físico y social a todas las personas que formáis parte de esta franja de edad que denominamos Personas Mayores y que sois los destinatarios de este servicio.

Con el objetivo de tener un diagnóstico, lo más preciso posible, de los principales factores que contribuyen a la mejor prestación de este servicio y como parte de un proyecto más amplio denominado «Tarragona, ciutat amiga de la *Gent Gran*», la Unitat Tècnica de *Gent Gran Activa* ha llevado a cabo un estudio exhaustivo que analiza los factores básicos y aporta conclusiones relevantes. El resultado lo tenéis en vuestras manos.

A modo de resumen, os confirmo que en la actualidad, sois 2.283 los usuarios de los diferentes programas de *Gent Gran Activa*, distribuidos en 137 grupos, y podéis escoger entre 10 tipos de actividades diferentes, como por ejemplo el aquagim, la gimnasia de mantenimiento, pilates, informática, talleres de memoria, inglés básico o pintura, entre otros.

El equipo de gobierno está convencido que el objetivo básico y el motivo fundamental de toda la gestión es proporcionar un mayor bienestar a toda la ciudadanía. Está claro que si hacemos una segmentación bajo el criterio de franja de edad, encontramos necesidades que son transversales en todas las franjas, pero en cada etapa las hay de concretas. Por eso, buena parte de los esfuerzos que dedicamos a vuestro colectivo de personas mayores los destinamos a mejorar la calidad de vida y a complementar los servicios, que como cualquier tarraconense ya recibís, con unas propuestas específicas que favorezcan vuestra presencia en la sociedad y que incluyen un apartado importante de ocio y bienestar físico y mental, siempre con esta visión optimista y apasionada que denominamos *Gent Gran Activa*.

Josep Fèlix Ballesteros

Alcalde



ÍNDICE

1. RED DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES	9
1.1. ¿QUÉ ES UNA CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES? ...	9
1.2. FASES DEL PROYECTO	10
1.3. 1º FASE-PLANIFICACIÓN (1-2 AÑOS)	11
2. TARRAGONA: DIAGNÓSTICO DE AMIGABILIDAD	13
2.1. ANÁLISIS DE LAS FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS	13
2.1.1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	13
2.1.2. RECURSOS COMUNITARIOS	19
2.1.3. PROYECTOS, PLANES Y PROGRAMAS	20
2.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DIAGNÓSTICO	24
2.2.1. METODOLOGÍA	24
2.2.1.1. La encuesta	24
2.2.1.2. Los grupos focales	26
2.2.2. DIAGNÓSTICO POR ÁREAS	30
Valoración general	30
1. Espacios al aire libre y edificios.....	31
2. Transporte	40
3. Vivienda	46
4. Participación social	51
5. Respeto e inclusión social.....	58
6. Actividad cívica y participación ciudadana.....	63
7. Comunicación e información	67
8. Servicios sociales y de salud	75
3. RESUMEN POR ÁREAS	88
BIBLIOGRAFÍA	98

1. RED DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES DE LA OMS

1.1 ¿QUÉ ES UNA CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES?

Una Ciudad Amigable con las Personas Mayores es un entorno urbano integrador y accesible que fomenta el envejecimiento activo.

La Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la OMS es un programa impulsado por la Organización Mundial de la Salud desde el año 2005 que tiene el objetivo de dar respuesta a las dos tendencias demográficas mundiales predominantes: el envejecimiento de la población y la urbanización creciente de las ciudades. Esta iniciativa nació bajo el paradigma del **Envejecimiento Activo**: hay que optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad que puedan mejorar la calidad de vida de las personas mayores, que acontecen protagonistas activos de este proceso de mejora continua.

La pertenencia a esta Red Mundial implica el compromiso por parte del Ayuntamiento de Tarragona de hacer un trabajo continuado en la promoción de los factores medioambientales, sociales y económicos que influyen en la salud y el bienestar de las personas mayores.



1.2. FASES DEL PROYECTO

El proyecto sigue los requisitos metodológicos de investigación propios, descritos en el llamado **Protocolo de Vancouver**, que toma su nombre en reconocimiento a la ciudad donde en 2006 se reunieron más de 33 ciudades de todas las regiones del mundo, agrupadas bajo el proyecto común de investigación que permitió la elaboración del protocolo y la posterior publicación de la "Guía de Ciudades Mundiales Amigables con las Personas Mayores" (OMS, 2007).



El ciclo de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la OMS

1.3 1ª FASE-PLANIFICACIÓN (Años 1-2)

Esta fase se rige por el principio de participación de las personas mayores.

Con una duración de entre 1 y 2 años, la fase de planificación tiene dos ejes principales:

- la evaluación inicial de la ciudad
- la elaboración de un plan de acción de mejoras basado en el resultado de la evaluación.

La investigación cualitativa se ha basado en un enfoque participativo, según el cual las personas mayores han sido los grandes protagonistas en los siete grupos focales que se organizaron.

La investigación cuantitativa realizada mediante un cuestionario elaborado especialmente para este fin por la Unitat Tècnica de Gent Gran Activa, recogió información adicional con 444 encuestas contestadas.

Las 8 áreas de investigación-acción sobre las que se ha preguntado son:

- **Espacios al aire libre y edificios:** los espacios públicos de una ciudad amigable, ya sean las calles, parques, zonas verdes o edificios de acceso público, tienen que ser confortables, seguros y accesibles.
- **Transporte:** incluye todos los elementos que facilitan la movilidad, muy especialmente el transporte público, que tiene que ser suficiente, cómodo y adaptado.
- **Vivienda:** el estado de la vivienda es fundamental para promover la autonomía, la seguridad y el bienestar de las personas mayores. Hace referencia a los recursos que ofrece la ciudad.
- **Participación social:** un envejecimiento activo supone que las personas mayores puedan participar en todos los ámbitos de la vida social de la ciudad.
- **Respeto e inclusión social:** es esencial el reconocimiento social y el respeto hacia las personas mayores, a su experiencia, a lo que dan como miembros activos de la ciudad en que viven, evitando la exclusión social.
- **Actividad cívica y participación ciudadana:** hace referencia al trabajo que realizan las personas mayores, desde el trabajo remunerado hasta el voluntariado, y la participación en la toma de decisiones políticas mediante plataformas, entidades u otros similares.
- **Comunicación e información:** la información favorece la inclusión social; es imprescindible para fomentar el uso de los recursos y la participación.
- **Servicios sociales y de salud:** esta área conforma la estructura formal de apoyo esencial para el mantenimiento de la salud y la autonomía de las personas.



Los temas alcanzan aspectos del entorno físico de la ciudad, del entorno sociocultural, determinantes económicos, conductuales y también de los servicios de salud y sociales. Por lo tanto, hacen un recorrido en profundidad por los factores que se consideran como los principales determinantes del **envejecimiento activo**.

2. TARRAGONA, DIAGNÓSTICO DE AMIGABILIDAD

2.1 ANÁLISIS DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

El Ayuntamiento de Tarragona dispone de una información variada de acceso público que, conjuntamente con el informe elaborado por el Pla d'Inclusió i Cohesió Social de Tarragona (PLICS) y la información facilitada por la Unitat Tècnica d'Atenció a les Dependències de l'IMSST, nos ha permitido configurar este primer análisis de la panorámica sociodemográfica de las personas mayores en Tarragona. También se han usado los datos que ofrecen el Instituto Nacional de Estadística (INE) y el Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT).

2.1.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Tarragona es capital de provincia, pertenece a la comarca del Tarragonés y a la zona llamada Camp de Tarragona, que incluye el Alt Camp, el Baix Camp y el Tarragonés. La ciudad está marcada por el desarrollo industrial a partir de final de los años cincuenta hasta la década de los setenta del siglo pasado. El empujón de este sector determinará el aspecto urbanístico y constructivo en general. Además, el aumento de población por el incremento de la inmigración lleva a la creación de nuevos barrios periféricos. Construidos a poniente sobre la carretera de Valencia encontramos Torreforta, Campclar, Bonavista, Icomar, Riucclar, la Floresta y la Granja. Al norte, Sant Salvador y San Pere i Sant Pau. Más recientemente el barrio residencial de Llevant ha ido creciendo próximo a la costa.

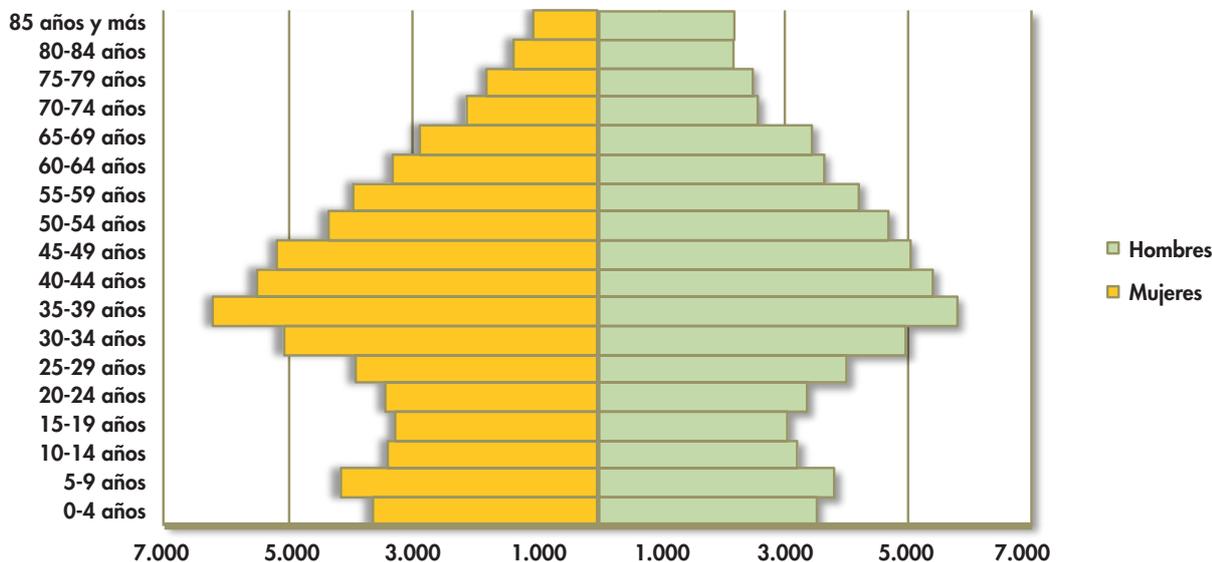
Este perfil hace de Tarragona la ciudad más poblada de la provincia, una de las dos que pasan de los 100.000 habitantes, concentrados en sus 57,9 km² de superficie, siendo también la ciudad más densamente poblada, muy por encima de la media de la comarca 'el Tarragonés' y también de la media de Catalunya.

Datos de población, superficie y densidad. 2014

	Población	Población sobre el total español %	Superficie km ²	Densidad (hab/km)
Tarragona	132.199	0,28%	57,90	2.283,23
Reus	104.962	0,22%	52,80	1.987,20
Tarragonès	250.306	0,54%	319,40	783,68
Camp de Tarragona	515.406	1,10%	2.703,30	190,66
Provincia Tarragona	800.962	1,71%	6.308,20	126,97
Catalunya	7.518.903	16,08%	32.108,00	234,18
Espanya	46.771.341	100,00%	505.990,00	92,44

Fuente: elaboración propia sobre datos de IDESCAT, 2014 e INE, 2014

Pirámide de población de Tarragona 2014. Quinquenal.



Fuente: elaboración propia sobre datos del Padró municipal d'habitants (IDESCAT, 2014)

Según los últimos datos del Padró municipal d'habitants (INE, 2014) están contabilizadas en Tarragona 132.199 personas, de las cuales 29.064 están por encima de los 60 años. Esta cifra supone un 21,82% de la población total.

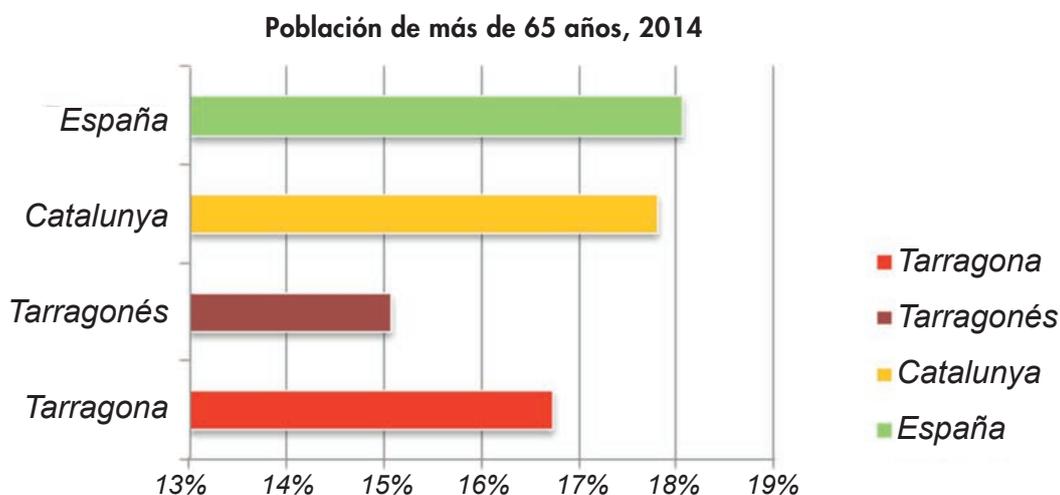
Tarragona: población de personas mayores según sexo y edad, 2014

	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
Total población	132.199	64.652	67.547
Total 60+	29.064	12.562	16.502
Total 80+	6.783	2.407	4.376
Porcentaje 60+	21,99%	9,50%	12,48%
Porcentaje 80+	5,31%	1,82%	3,31%

Fuente: Padró municipal d'habitants (INE, 2014)

Como se observa en la tabla anterior, 6.783 personas son mayores de 80 años, lo que supone el 5,31 % de la población y el 23,34 % de las personas mayores. No obstante, no se puede considerar que la población de Tarragona sea una población envejecida en relación con Catalunya: tal como recoge la Generalitat de Catalunya¹ en el Camp de Tarragona se observa un mayor peso de la franja de edad hasta los 15 años y un peso inferior de la población de más de 65 años, en comparación con la media de Catalunya. Aun así, en la ciudad de Tarragona se mantiene esta coyuntura de una elevada proporción de población joven y bajos índices de envejecimiento en relación a la media de Catalunya.

¹ Generalitat de Catalunya, (2015): "Nota de Conjuntura Económica. 85. Informe anual del 2014". Departament d'Economia i Coneixement. http://economia.gencat.cat/web/.content/70_economia_catalana/arxius/publicacions_periodiques/nota_de_conjuntura/NCE_85/NCE_85_a1.pdf



	Tarragona	Tarragonés	Catalunya	España
■ % POB +65	16,73%	15,06%	17,9%	18,05%

Fuente: elaboración propia sobre datos del Padró municipal d'habitants (INE, IDESCAT, 2014)

Para valorar el grado de envejecimiento de la población de Tarragona se han atendido los dos indicadores demográficos clásicos: el índice de envejecimiento y el índice de sobre-envejecimiento. El primero relaciona la población de 65 y más años con la menor de 15 años. Por otro lado, el índice de sobre-envejecimiento relaciona la población de 85 y más años con la de 65 y más años para conocer el grado de sobre-envejecimiento de la población.

Tabla comparativa índice de envejecimiento y sobre-envejecimiento, 2013

	Índice envejecimiento	Índice sobre-envejecimiento
Tarragona (ciudad)	102	15
Tarragonés	89	14
Camp de Tarragona	94	15
Tarragona (provincia)	106	15
Catalunya	113	15
España	112	14

Fuente: elaboración propia sobre Padró municipal d'habitants. (IDECAT, 2013)

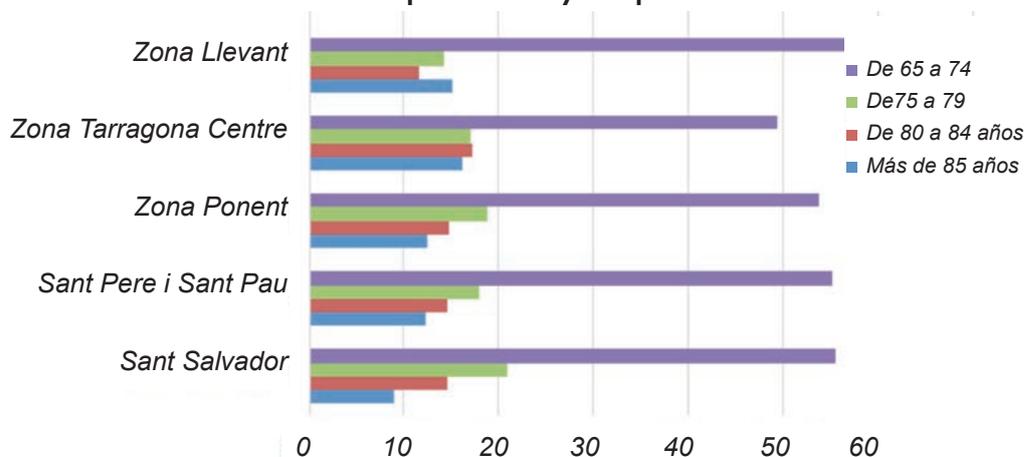
Según los datos del Informe sociodemogràfic de la gent gran a la ciutat de Tarragona (2015) los índices de indicadores demográficos del 2014 muestran que esta tendencia se mantiene: el índice de envejecimiento es del 98 % y el de sobre-envejecimiento, del 14,77 %. Otra característica destacada por el informe es que "la población envejecida de la ciudad de Tarragona, está completamente feminizada, puesto que representa el 58,14 % del total de su población en esta franja de edad"².

² Ajuntament de Tarragona (2015): Informe sociodemogràfic de la gent gran a la ciutat de Tarragona. Oficina Tècnica del Pla local d'inclusió i cohesió social de Tarragona. IMSST.

Otros datos de interés aportados por el informe mencionado son los que caracterizan a la población de personas mayores de la ciudad por zonas geográficas: dentro del municipio se aprecian diferencias notables en función de las diferentes zonas y barrios de Tarragona.

En el presente estudio, las 11 zonas urbanas del municipio se han agrupado en 4 grandes zonas atendiendo a criterios socioeconómicos. En el informe sociodemográfico elaborado por el PLICST, a petición de las investigadoras se ha añadido una quinta zona, dando un cuidadoso esbozo de la realidad demográfica de la ciudad por zonas.

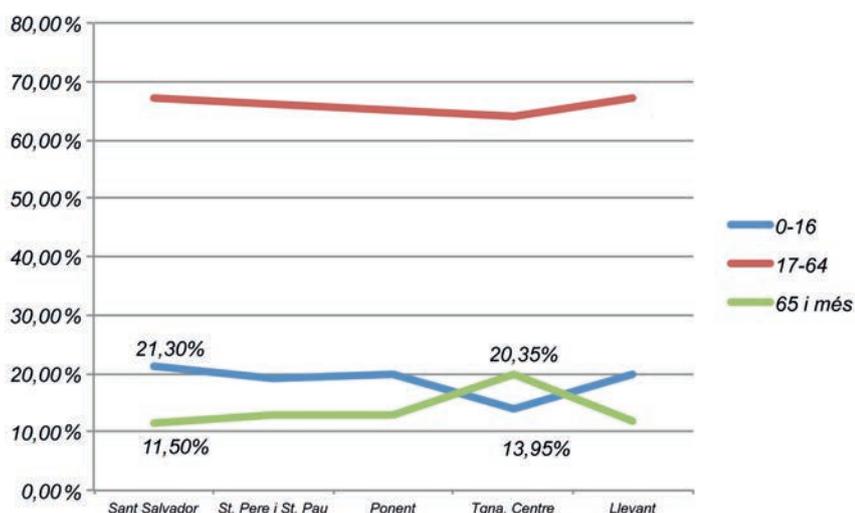
Distribución de las personas mayores por zonas de la ciudad



Fuente: elaboración Oficina técnica del PLICST con los datos del Padró

La zona llamada *Tarragona Centre* aglutina el mayor número de personas envejecidas en comparación con la población de adultos -que es muy similar en todas las zonas-, y también es la zona donde la población de 0 a 16 años es notablemente más baja. Al otro extremo, se encuentra el barrio de Sant Salvador, que tiene la población menos envejecida de la ciudad.

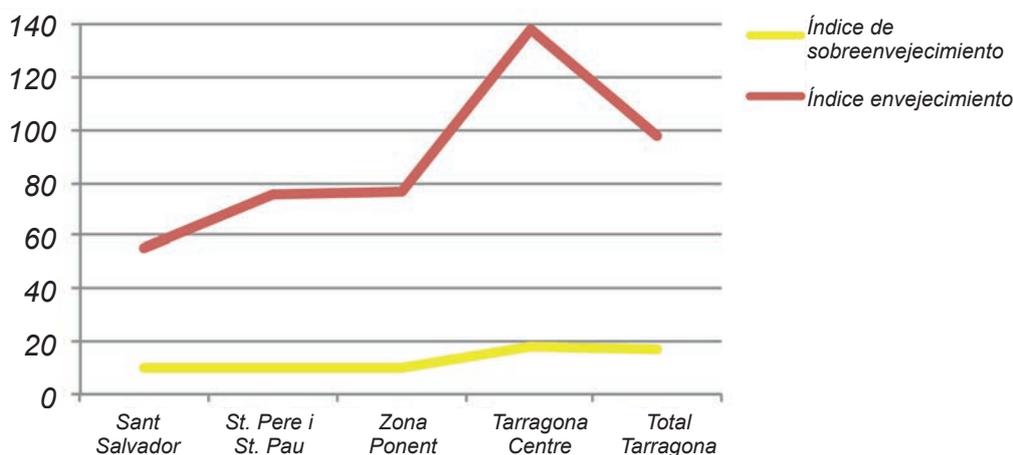
Población joven, adulta y mayor de Tarragona por zonas el año 2014 en %



Fuente: elaboración propia sobre datos del PLICST

Se desprende también, de este informe, que la población envejecida de Tarragona está marcadamente feminizada, tendencia que se rompe en el caso de los barrios de Ponent, donde hay una mayor representación masculina entre la población adulta y mayor.

Distribución del índice de envejecimiento y sobre-envejecimiento por las diversas zonas de la ciudad en %



Fuente: elaboración Oficina Técnica del PLICST con los datos del Padró

Se aprecia que el envejecimiento de la población es muy notable en la zona centro de Tarragona. Teniendo en cuenta que en esta zona se concentra el 57,39 % de la población mayor de la ciudad -muy por encima del 3,59 % de personas mayores que representa la zona menos envejecida-, hace subir sensiblemente el índice total de envejecimiento y sobre-envejecimiento de la ciudad.

Índice de envejecimiento y sobre-envejecimiento de Tarragona por zonas

	2013		2014	
	Índice de envejecimiento	Índice de sobre-envejecimiento	Índice de envejecimiento	Índice de sobre-envejecimiento
St. Salvador	59,1	12,7	54,1	11,5
St. Pere i St. Pau	79,54	13,69	72,16	12,33
Ponent	65,67	15,76	73,2	11,5
Tarragona Centre	161,53	18,09	144,75	16,33
Llevant	69,89	15,4	64,28	15,14

Fuente: elaboración propia sobre datos del PLICST

En otro orden, diferentes entidades de la ciudad, entre ellas el Ayuntamiento, encargó la *Enquesta sobre les condicions de vida de la població de Tarragona 2007 (Belzunegui, A. i altres, 2011)*, que ya en aquel momento dibujaba con nitidez un perfil de las condiciones de vida en la ciudad. Destacaban cifras

preocupantes con 26.000 ciudadanos por debajo del umbral de la pobreza. El perfil más afectado según el estudio mencionado era el de los jubilados: resaltaba que el 47 % de las viviendas ocupadas por un jubilado solo, se encontraban en situación de pobreza. Una de las conclusiones apunta a la viudedad y la edad avanzada como factores que agravan la feminización de la pobreza, y casi el 40 % de los hogares de mujeres viudas se encontraban en situación de pobreza.

En el estudio destaca la complejidad de la ciudad, con diferencias muy importantes entre barrios y una notable polarización territorial de la pobreza: mientras los barrios de Ponent están por debajo del umbral de la pobreza entre el 48 % y el 56 % de los vecinos -dependiendo del barrio-, en Llevant sólo el 4,9 % de su población se encontraba en esta situación.

Las **conclusiones** que se desprenden, de esta aproximación sociodemográfica, nos dan una visión de una ciudad con una densidad de población sensiblemente superior a la de la media de Catalunya, y con una población menos envejecida que esta en parte a causa de un mayor peso de la población más joven. Este factor se hace patente especialmente en los barrios que surgieron producto del desarrollo industrial de la ciudad durante los años 60 y 70, y que determinaron la fisonomía de Tarragona también sociodemográficamente. Así, encontramos que, mientras que el barrio menos envejecido es Sant Salvador, con unos índices de envejecimiento y sobre-envejecimiento del 54,1 y el 11,5 respectivamente, la población más envejecida se concentra en la zona llamada Tarragona centre, que se corresponde con el núcleo urbano histórico y los ensanches de la ciudad, donde estos índices son del 144,75 y el 16,33. Esta zona es donde se agrupa la mayor parte de la población de personas mayores de Tarragona (57,39 %). **Hay que tener en cuenta pues, a la hora de diseñar políticas locales de envejecimiento activo, la distribución geográfica de las personas mayores dentro del municipio, potenciando estas políticas en las zonas más envejecidas.**

Otro aspecto relevante a tener en cuenta a la hora de diseñar estas acciones es la atención especial que hay que tener respecto al sector femenino de las personas mayores, puesto que se puede afirmar que **la población envejecida de Tarragona está marcadamente feminizada, dado que las mujeres suponen el 58,14 % del total de la población de 65 y más años.** Esta tendencia se rompe en el caso de los barrios de Ponent, donde hay una mayor representación masculina entre la población adulta y mayor.

En otro orden, los aspectos relativos a las condiciones de vida revelan que ya en 2007 el sector de los jubilados era uno de los más vulnerables a la pobreza en Tarragona y que aproximadamente el 47 % de los jubilados que vivían solos se encontraban en situación de pobreza. Otros factores como la viudedad y la edad avanzada, relacionados directamente con la edad de la población, son también determinantes en la feminización de la pobreza, tal y cómo se presentaba en nuestra ciudad.

2.1.2 RECURSOS COMUNITARIOS

Los servicios comunitarios y de salud, accesibles y asequibles, son uno de los indicadores de la amigabilidad de una ciudad con las personas mayores. En Tarragona estos recursos están repartidos a lo largo de las 11 zonas urbanas en que se divide la ciudad.

De los recursos municipales destacamos los siguientes:

- **Red de Centros Cívicos de Tarragona (5):** equipamientos socioculturales que tienen como finalidad el fomento, el fortalecimiento y la dinamización del movimiento asociativo y la participación y vinculación de la ciudadanía en los procesos de decisión de los asuntos locales.
- **Red de Centros Municipales de Personas Mayores de Tarragona (14):** las Llars Municipals De Gent Gran de Tarragona son equipamientos municipales de promoción social que facilitan el recreo y la convivencia para la máxima integración social de este colectivo; ofrecen una serie de servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de relación y amistad, de autoestima y creatividad, de formación e información, así como la participación plena y activa en la sociedad.
- **Instalaciones Deportivas Municipales (6):** el Patronat Municipal d'Esports gestiona 6 complejos deportivos con más de 10.000 abonados y acerca la práctica deportiva a todos los sectores de la población.
- **Centros de Servicios Sociales de Proximidad (7):** centros de atención, información y orientación que permiten a la ciudadanía acceder a la Red Municipal de Serveis Socials.
- **Red de Telecentros (5):** orientada a dar acceso a las nuevas tecnologías a personas mayores de 18 años; la forman diferentes espacios públicos con equipamiento informático para conectarse a Internet de forma gratuita y recibir formación cualificada y ayuda personalizada.
- **OMAC (4):** la Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana fue creada con el objetivo de informar y dar trámite a una parte muy importante de los procesos de este Ayuntamiento. La OMAC tiene funciones de Registro General, y por lo tanto se pueden presentar todas las solicitudes y documentos que se dirijan al Ayuntamiento.
- **Viviendas de inclusión (11):** el objetivo de las viviendas de inclusión es ofrecer a personas o familias en situación o riesgo de exclusión social una vivienda temporal y compartida, con apoyo socioeducativo, en el marco de un entorno normalizado. Dirigido a la población en general.

Otros recursos y equipamientos comunitarios relevantes de los que también dispone el municipio son:

- **Bibliotecas (3):** la dotación de Tarragona consiste en una biblioteca central comarcal y dos bibliotecas locales de proximidad: la Biblioteca Pública de Tarragona, la Biblioteca Pública de Torreforta y la Sala de Lectura de Sant Pere i Sant Pau.
- **Teatros (5) y centros de proyección de cine (2):** la oferta de artes escénicas en Tarragona se reparte entre los 5 teatros y salas de la ciudad. Con la reciente recuperación del Teatre Tarragona ya son 3 los teatros municipales, que ofrecen 3000 sillas para que los ciudadanos disfruten de su programación. Tarragona dispone también de dos centros de proyección cinematográfica, que reúnen un total de 22 salas de cine.
- **Centros de formación de adultos (8):** hay 4 de titularidad pública, uno de ellos municipal. El Centre Municipal de Formació d'Adults es un espacio abierto a todos los ciudadanos para dar respuestas educativas, culturales, cívicas, sociales y formativas a toda la población adulta, siempre que sea

posible, o para orientarla hacia otros espacios o lugares donde puedan conseguir sus objetivos o satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, la oferta formativa puntual de cada curso se perfila según las demandas y necesidades, partiendo de los niveles formativos que establece la Ley de adultos.

- **Centros hospitalarios (4):** Tarragona dispone de 4 centros hospitalarios, uno de titularidad pública, uno concertado y dos privados, con un total de 651 camas. A mediados de los años 60 se inauguró el Hospital Universitari Joan XXIII, que actualmente es el centro de referencia del ICS del Camp de Tarragona. Dispone de 383 camas y de 36 servicios, algunos de los cuales son de referencia para toda la provincia.
- **Centros de atención primaria (8):** la atención primaria de la salud es el primer nivel de acceso de los ciudadanos y ciudadanas a la asistencia sanitaria, y el núcleo urbano de Tarragona y barrios cuenta con una red de 8 Centros de Atención Primaria, que dan servicio a los más de 133.000 habitantes que viven en la ciudad. La mayor parte de estos centros están abiertos hasta las 21 horas. A partir de esta hora, y los festivos, hay 3 Centros de Atención Continuada.
- **Centro de Salud Mental de Adultos (1):** servicio básico de atención ambulatoria especializada en atención psiquiátrica y salud mental; dirigido a las personas mayores de 18 años que presentan un trastorno mental en cualquiera de las etapas evolutivas de la enfermedad y que, por su gravedad o complejidad no pueden ser atendidos únicamente por los servicios de Atención Primaria de Salud.
- **Centros sociosanitarios y hospitales de día (2):** la atención sociosanitaria garantiza una atención de calidad a las personas mayores, a las personas con Alzheimer u otras demencias, a las personas con otras enfermedades neurológicas que pueden cursar con discapacidad, y a personas con enfermedades avanzadas y terminales, oncológicos y no oncológicos. Tarragona dispone de dos hospitales sociosanitarios, con sus correspondientes hospitales de día, para cubrir la atención ambulatoria
- **Residencias (5) y centros de día (4):** los servicios de acogida residencial se dirigen a personas mayores con grados de autonomía variables y tienen por objetivo principal facilitar un entorno sustitutorio del hogar. Por otro lado, el centro de día se dirige a personas mayores en situación de dependencia que necesitan organización, supervisión y asistencia en las actividades de la vida diaria. Constituye una alternativa al internamiento residencial de la persona mayor que complementa la atención propia del entorno familiar.

2.1.3 PROYECTOS, PLANES Y PROGRAMAS

La promoción de la inclusión y de la participación ciudadana es una política consolidada en Tarragona. Con más del 21 % de su población por encima de los 60 años, la ciudad cuenta con una larga trayectoria en la promoción de políticas municipales que favorecen el envejecimiento activo y la adaptación a la realidad de sus ciudadanos más mayores. Destacamos algunos de los programas y planes que más sensiblemente pueden incidir en estos aspectos:

Tarjeta de transport T+65

Desde el Àrea de Serveis a les Persones, el Ayuntamiento de Tarragona expide una tarjeta de libre circulación en los autobuses de la Empresa Municipal de Transports (EMT) para jubilados y pensionistas, más conocida como tarjeta de transport t +65, que permite el uso de las líneas de transporte urbano y suburbano y que está dirigida a los mayores de 65 años, con número ilimitado de viajes y sin caducidad.

Programa d'acolliment temporal d'urgència

Programa inscrito a en el Àrea de Serveis a les Persones (Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona) pensado para responder a personas con necesidades de acogida temporal y de urgencia, y a la atención de situaciones críticas y emergentes. Es una Red de 11 pisos de inclusión para alojamiento de personas o familias. El programa se complementa con la concertación de plazas en establecimientos hoteleros y en equipamientos sociales especializados. Está dirigido, entre otros, a la acogida de personas mayores que sufran maltrato ejercido por sus cuidadores, cuando no puedan vivir de forma autónoma.

Gent Gran Activa

Programa de actividades dirigidas a las personas mayores, con una concepción centrada en la inclusión social y la promoción de la calidad de vida de las personas mayores y del **envejecimiento activo**. Las líneas principales de actuación del programa de **envejecimiento activo** son los talleres de Gent Gran Activa, junto a **jornadas formativas** y **participación en acontecimientos populares**, y dentro de las escuelas de la ciudad.

Consell Municipal de la Gent Gran

El Ayuntamiento de Tarragona, mediante el **Consell Municipal de la Gent Gran**, pretende conseguir una mejora de la calidad de vida de las personas mayores de la ciudad. El Consell es el órgano de asesoramiento municipal para captar la situación de las personas mayores de la ciudad y está formado por una **cincuentena de entidades y asociaciones**. Es también el marco ordinario de relaciones entre las entidades de personas mayores y el Ayuntamiento.

Xarxa Wi-Fi municipal TGN_et_connecta

El objetivo de la red es dar acceso a Internet a todo el mundo y que cualquier ciudadano, desde su ordenador portátil, pueda conectarse dentro de las sedes municipales especificadas y en las plazas de la Part Alta con servicio Wi-Fi de velocidad limitada a 256 kbps.

Servei d'Emergències Socials

Este Servicio se dirige a dar atención psicosocial y legal inmediata a las víctimas de violencia, poniendo a su alcance los recursos específicos necesarios y a complementar las actuaciones policiales. Se trata de un servicio de respuesta urgente de 19 h a 3 h, los 365 días del año, a víctimas de violencia machista o doméstica y a otros colectivos de especial vulnerabilidad (personas mayores, infancia, etc.).

Xarxa de Suport a les Famílies Cuidadores de Tarragona

La Red es un espacio de trabajo que reúne a todas las entidades y servicios públicos que tienen incidencia en el cuidado de las personas dependientes y de sus familiares. Ha editado una Guía de Recursos dirigida tanto a las personas cuidadoras como a los profesionales, que quiere facilitar información, desde una óptica multidisciplinaria, sobre los recursos sociales y sanitarios que pueden ayudar a las familias cuidadoras en el cuidado de sus familiares.

Tarragona Cardioprotegida

Mediante este programa la ciudad se ha dotado de desfibriladores situados en puntos estratégicos de la ciudad como los CAP, instalaciones deportivas municipales, centros universitarios y otras dependencias públicas y privadas, de los cuales más de veinte son de titularidad municipal. El mapa con su situación está accesible en la web del Ayuntamiento <http://www.tarragona.cat/salut/centres-i-recursos/mapa-de-desfibril-ladors>

Atenció a les Dependències

Alzheimer El Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona y la Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer de Tarragona han puesto en marcha un servicio de respiro familiar-centro de día que está ubicado en la Llar Sant Pere i Sant Pau, para tratar a la persona afectada, atender a sus familias y ayudar a combatir el agotamiento físico y emocional de los familiares cuidadores. La capacidad del servicio es de 18 plazas, a pesar de que se benefician más personas, puesto que no todo el mundo asiste cada día.

Servei d'Atenció Domiciliària (SAD). Estos servicios están dirigidos a personas de todas las franjas de edad y familias que por motivos físicos, psíquicos y sociales se encuentren en situación de carencia de autonomía temporal o permanente, problemáticas familiares especiales, negligencia o incapacitado para poder hacer las tareas habituales de la vida cotidiana y llevar un desarrollo personal y familiar adecuado. Los servicios de atención domiciliaria (SAD) son prestados principalmente en el domicilio de la persona / familia usuaria y se orientan a resolver dificultades de desarrollo o de integración social o carencia de autonomía personal. Los servicios básicos son el cuidado de la persona y el cuidado y limpieza del hogar, y se complementan con servicios de lavandería, podología, comida a domicilio, teleasistencia y ayudas técnicas y adaptativas del hogar.

Podemos avanzar que en los grupos de debate, y enmarcado en el Área de Servicios Sociales y de Salud, los servicios de atención a las dependencias fueron los más nombrados y de los mejores valorados por las personas mayores que tenían conocimiento, ya fuera por ser usuarios directos o por conocer personas mayores usuarias.

Del abanico de estos servicios que actualmente ofrece la Administración local hay que destacar, por su relevancia en la vida cotidiana de las personas mayores con algún tipo de limitación debido a su edad o su estado de salud, el **servicio de teleasistencia y el servicio de ayuda a domicilio (SAD)**.

El balance que muestran los datos correspondientes al año 2015 facilitados por la Unitat Tècnica d'Atenció a les Dependències, indican que fueron un total de 628 los usuarios que se acogieron al SAD, de los cuales el 75,48 % eran personas mayores de 65 años.

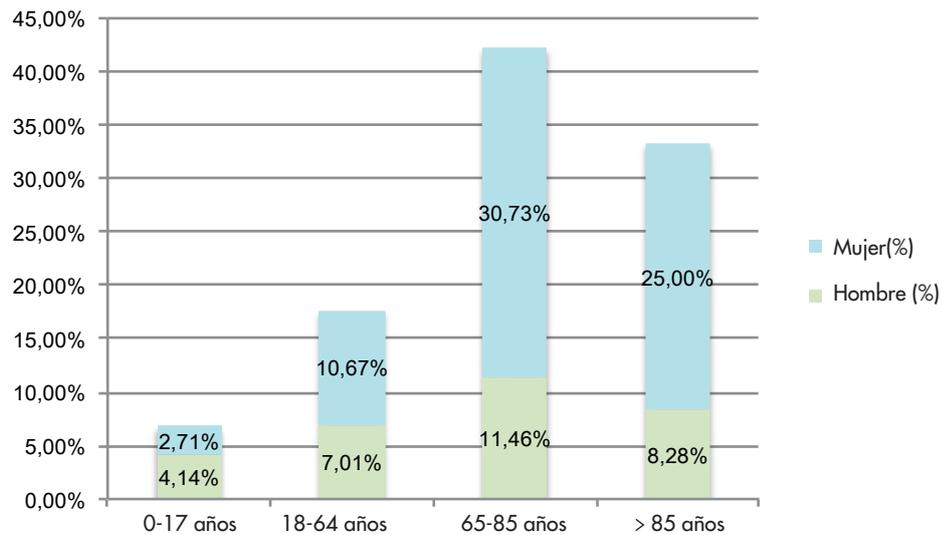
SAD. Intervenciones realizadas el 2015 por grupos de edad

	Usuarios	(%)	horas	(%)
0-17 años	43	6,85%	5727,25	5,27%
18-64 años	111	17,68%	22662	20,85%
65-85 años	265	42,20%	43191,75	39,75%
> 85 años	209	33,28%	37090,75	34,13%
TOTAL	628	100,00%	108671,75	100,00%

Fuente: elaboración propia sobre datos de la UT d'Atenció a les Dependències de l'IMSST

Dadas las características propias del colectivo de personas mayores, según las cuales el envejecimiento es de signo femenino, aun así, se aprecia el gran peso que tiene entre los usuarios de este servicio el grupo de mujeres de 65 años y más, que suponen el 50 % del total de usuarios, tal y cómo se muestra a continuación:

Usuarios del SAD el año 2015



Fuente: elaboración propia sobre datos de la UT d'Atenció a les Dependències de l'IMSST

Lo mismo se puede afirmar del servicio de teleasistencia en Tarragona. El grueso del servicio recae en usuarios de 65 años y más: el 98,87 % de los aparatos, 1052 de los 1064 aparatos, están destinados a las personas mayores usuarias.

2.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DIAGNÓSTICO

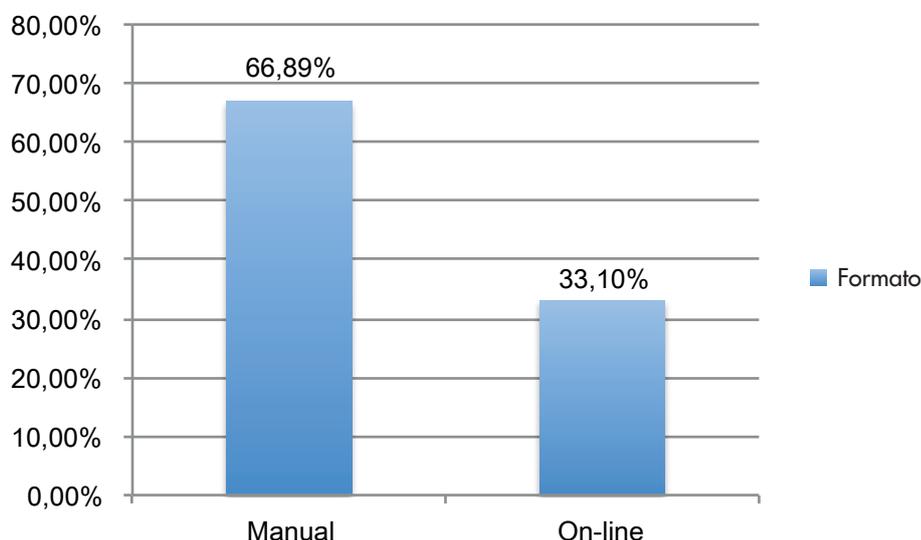
2.2.1 METODOLOGÍA

2.2.1.1. LA ENCUESTA

El cuestionario fue diseñado para alcanzar las 8 áreas de trabajo establecidas por la OMS, y las preguntas se elaboraron alrededor de los indicadores de amigabilidad específicos de cada área.

La encuesta tiene dos formatos -formato digital y formato impreso- para hacerla más accesible al conjunto de los ciudadanos de Tarragona, con un interés de los promotores del estudio de salvar la fractura digital presente en ciertos sectores de la población, que podría dificultar el acceso al cuestionario. Las encuestas en papel se repartieron en varios establecimientos municipales que son habitualmente lugares de participación ciudadana, como por ejemplo los centros cívicos, la Escuela de Adultos de Pere Martell y los centros municipales de personas mayores de Tarragona, que colaboraron activamente en la recogida de cuestionarios.

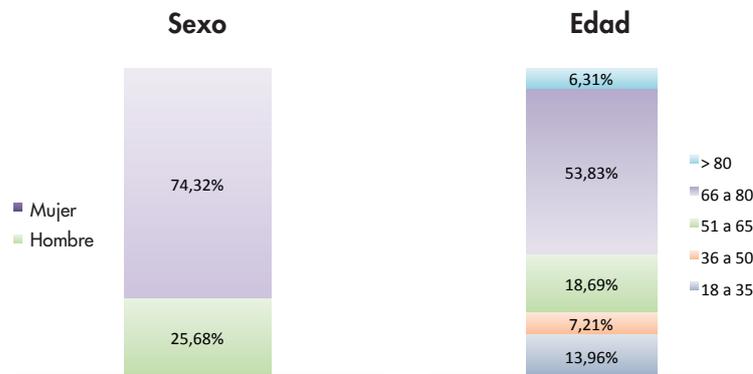
Manual	Online	Total
297	147	444



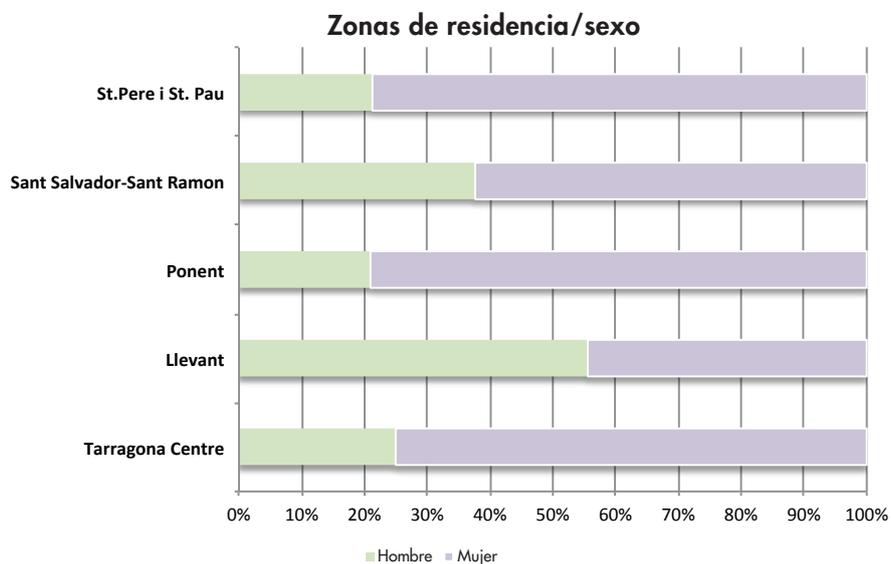
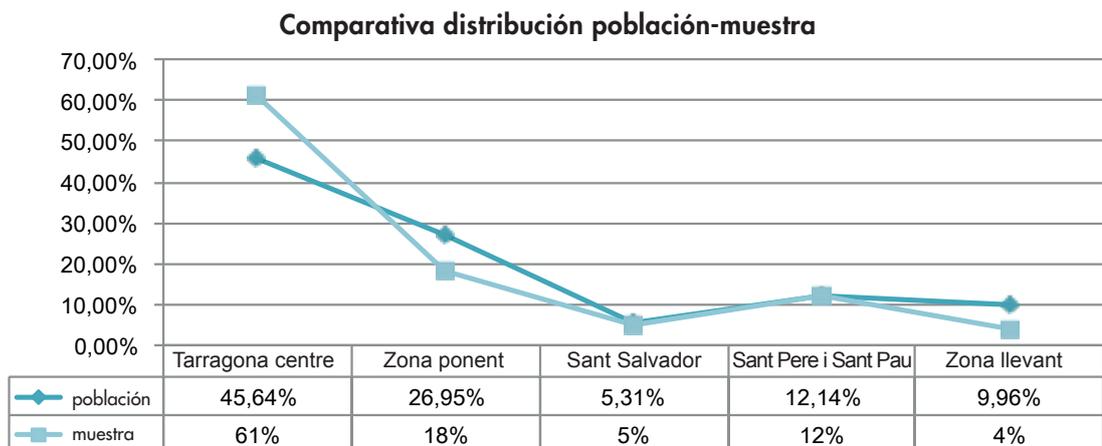
Descripción de la muestra

Los cuestionarios se recogieron entre los meses de marzo a abril del 2015: un total de 444 cuestionarios, de los cuales, tal como está recogido en el apartado anterior, 297 son en papel y 147 *on-line* a través de la página web.

Las edades de las personas que participaron oscilaron entre los 18 y los 90 años; el sector de población más participativo fue el de las personas de más de 65 años, que constituyen el 60 % del total de participantes. Por sexos, el de las mujeres fue el grupo más numeroso, con un total de 330, ante los 114 hombres que participaron en la encuesta.



En cuanto a la distribución del cuestionario, se ha hecho llegar a todas las zonas geográficas que conforman la unidad territorial del municipio, y con posterioridad se han establecido cinco zonas diferenciadas para facilitar la lectura e interpretación de los resultados. A pesar de que no es un objetivo del presente estudio extrapolar los resultados a la población de Tarragona, sí que se aprecia bastante correspondencia entre la distribución de la población de Tarragona y la distribución de la muestra por zonas geográficas, tal y cómo muestra el gráfico siguiente:



2.2.1.2. LOS GRUPOS FOCALES

Los encuentros de los grupos focales de debate tuvieron lugar en el Institut Municipal d'Ensenyament de Tarragona (IMET) durante los meses de enero y febrero del 2015. Fueron un total de 7 grupos focales de debate, incluyendo personas mayores, cuidadores informales de personas mayores, proveedores de servicios voluntarios y proveedores de servicios profesionales.

Grupos focales			
Personas mayores	4 Grupos	Personas mayores de 60 a 74 años	G1
			G2
		Personas mayores de 75 y más años	G3
			G4
Cuidadores	1 Grupo	Cuidadores directos de personas mayores	G5
Proveedores de servicios	2 Grupos	Grupo de Voluntariado	G6
		Grupo de Profesionales	G7

Descripción de la muestra

En cuanto a la distribución en función de la edad y el sexo, observamos que es muy similar a la distribución de la muestra de las encuestas. De los 66 participantes, el mayor número se concentró en los grupos de las personas mayores, que son el eje central de este estudio, lo que supone el 60 % del total. Las mujeres representan el 74,24 % y el 25,76 % son hombres.

Porcentaje		N
SEXO		
Hombre	25,76%	17
Mujer	74,24%	49
Total	100,00%	66

Edad		
18 a 35	3,03%	2
36 a 50	10,61%	7
51 a 65	13,64%	9
66 a 80	65,15%	43
> 80	7,57%	5
Total	100,00%	66

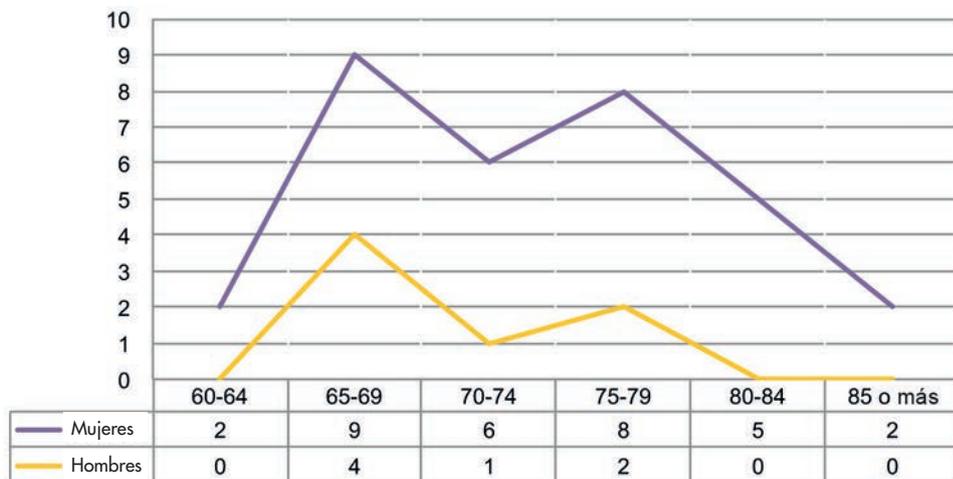


Descripción de los grupos de personas mayores

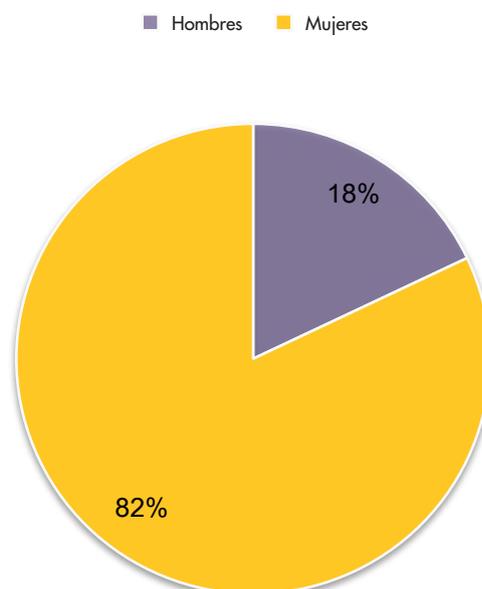
Fueron 39 personas mayores las que participaron voluntariamente en los grupos de debate, con edades comprendidas entre los 62 y los 89 años. Todas ellas fueron elegidas respondiendo también a la variedad de zonas de residencia, siendo representativas de los diferentes niveles socioeconómicos que conviven en la ciudad.

En una primera aproximación encontramos la distribución en función de la edad y el sexo, donde se mantiene la tendencia de una mayor participación femenina:

Distribución edad-sexo

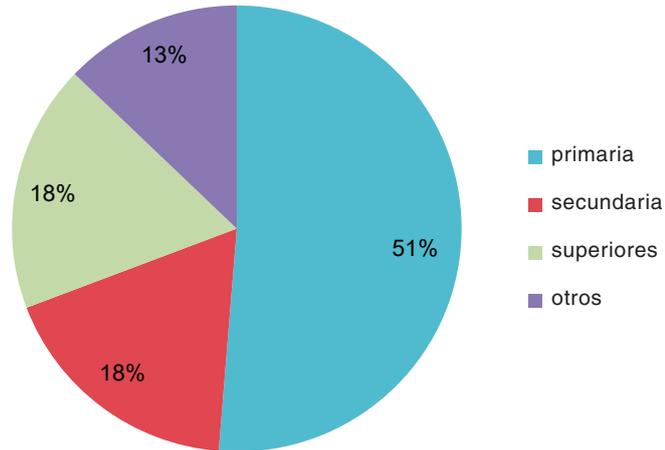


Sexo

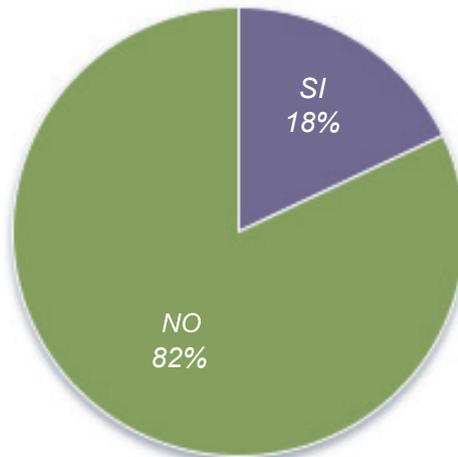


Otra información interesante que se pudo obtener es la referida al nivel de formación o la percepción en torno a la propia salud y las dificultades que se le derivan, y que resumimos en los gráficos siguientes:

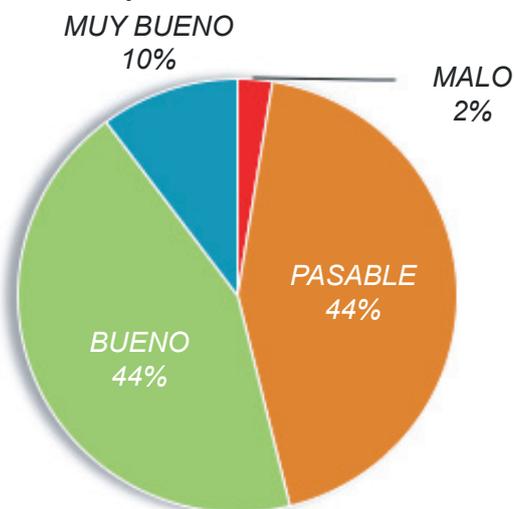
Formación



Limitaciones de las actividades de la vida diaria



Percepción del estado de salud



Un factor importante de cara al envejecimiento activo es la percepción de la propia salud y el grado de limitaciones de las actividades de la vida diaria, y se puede observar en este grupo que el 54 % considera que su estado de salud es bueno o muy bueno.

También queremos destacar que todos los participantes viven en residencias particulares y sólo el 35,89 % viven solos, de lo que se desprende una importante presencia de las redes sociales y familiares en la ciudad de Tarragona.

Grupo de cuidadores informales

De los participantes de este grupo, destacaremos una importante presencia femenina (el 80 %) y la edad elevada; la media es de 66,6 años. Nos encontramos, pues, ante un perfil de mujer cuidadora, principalmente de alguno de los progenitores, que en su mayoría son personas mayores que cuidan de personas mayores. De aquí el doble interés de sus testimonios como la aparición de una realidad social emergente directamente relacionada con la tendencia demográfica de envejecimiento de la población.

Grupos de proveedores de servicios

Los grupos de proveedores de servicios, tanto voluntarios como profesionales, están integrados por personas que tienen mucha relación con las personas mayores mediante su actividad, pertenecientes tanto al sector público como al privado. Las actividades que desarrollan alcanzan las áreas fundamentales del entorno que afectan y modulan el envejecimiento activo, teniendo representación campos muy diversos como la asistencia social, el voluntariado, la geriatría, el espacio público, la salud, las fuerzas de seguridad públicas o la judicatura, entre otros. Grupos, por lo tanto, heterogéneos donde los participantes tienen como característica común la atención y relación con las personas mayores de Tarragona.

2.2.2 DIAGNÓSTICO POR ÁREAS

En este apartado se recoge la información extraída de los debates de los grupos focales y de la encuesta realizada. La información está ordenada siguiendo el guion de las 8 áreas básicas de investigación-acción planteadas por la OMS, que ya han sido previamente explicadas en el presente documento de trabajo.

En primer lugar presentamos los aspectos correspondientes a una primera valoración general de las características de la ciudad de Tarragona respecto a las personas mayores, aportadas dentro del contexto de los grupos de debate.

VALORACIÓN GENERAL

“En Tarragona se vive bien, es fácil vivir en Tarragona.”

La valoración general de Tarragona es positiva, y la ciudad es considerada como un entorno adecuado y agradable para vivir.

Se aprecian las diferenciaciones que los participantes hacen entre barrios periféricos y centro urbano. De la ciudad (centro urbano) destacan como elementos positivos en relación con la edad avanzada y los problemas de movilidad asociados la proximidad de los servicios, especialmente los sanitarios, que las personas mayores consideran fundamentales.

En contrapartida, los barrios tienen otras ventajas, como una vivienda más asequible, o el aparcamiento, que en el centro de la ciudad es complicado y en los barrios es más económico. La relación entre las personas en los barrios es más importante; la gente del barrio comparte espacios comunes, la plaza, el café, y se relaciona con más facilidad. La valoración también está determinada por el barrio donde viven los participantes que señalan que hay barrios muy cómodos, con aceras anchas y calles planas (Bonavista), y en cambio otros se perciben como desatendidos (Sant Salvador).

Otro aspecto que se valora muy positivamente de Tarragona es que hay actividades específicas para las personas mayores, diversas y atractivas: natación, gimnasia, teatro...

En relación con el planteamiento que se hizo a los participantes en el grupo de debate, destacamos una aportación hecha por una profesional de la salud en lo referente a las personas mayores como grupo: **“Hay que distinguir entre individuos cuando se habla de personas mayores, puesto que es un grupo muy heterogéneo, una franja de edad muy amplia con grandes diferencias dentro del grupo que afectan a todos los aspectos de la vida diaria. También hay que distinguir entre persona mayor dependiente de la que no lo es, puesto que variarán mucho sus necesidades y características. La calidad de vida de una persona mayor también es muy variable en función de su estado de salud y de los recursos económicos de que disponga, y esto hay que tenerlo en cuenta.”**

La sugerencia que hizo un grupo de personas mayores en esta valoración general es instar a los políticos a mantener y preservar los hitos logrados en materia de servicios a las personas mayores.

1. Espacios al aire libre y edificios

“El entorno externo tiene una gran repercusión en la movilidad, independencia y calidad de vida de las personas mayores, puesto que afecta a sus vidas diarias más allá de la comodidad de su casa.”

OMS, 2014.



Los espacios públicos de una ciudad amigable, ya sean las calles, parques, zonas verdes o edificios de acceso público, tienen que ser confortables, lugares donde se pueda disfrutar de momentos de ocio y que sean apropiados para relacionarse con los demás. Disponer de lugares accesibles, bien iluminados, seguros y con un mantenimiento adecuado es esencial para la vida comunitaria de una ciudad.

Zonas públicas y espacios verdes

Tarragona es una ciudad costera que tiene 14 km de litoral dentro de su municipio, con playas de arena fina y un clima templado, que está dotada con espacios verdes y parques de aspecto natural que conviven con zonas verdes urbanas. Los paseos urbanos, como la emblemática Rambla Nova, el paseo de les Palmeres o el paseo de l'Escullera (rompeolas), acaban de conformar el perfil del espacio público de la ciudad, sin olvidar su conjunto artístico y monumental romano de primer orden, declarado Patrimonio de la Humanidad en el año 2000.

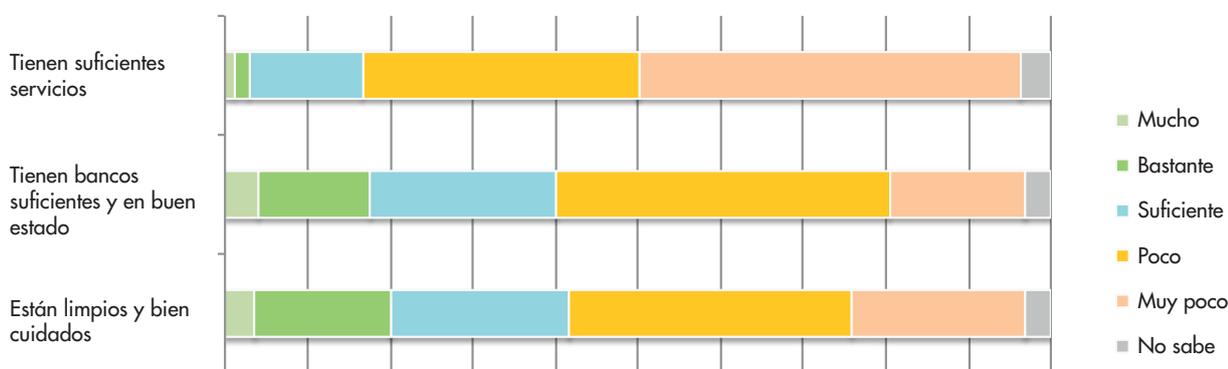
Además de los paseos y zonas de peatones, Tarragona ofrece ocho itinerarios autoguiados, cuatro de los cuales son urbanos. Son rutas muy asequibles por su proximidad, con acceso en transporte público y aptos para todas las edades.

Uno de los aspectos más valorados de la ciudad es su clima suave, **“sería una lástima no aprovecharlo...”**. Para poder disfrutar plenamente de los espacios al aire libre, en opinión de los participantes en el estudio, hacen falta más paseos con sombras. Se echan de menos más zonas verdes en el centro de Tarragona y hay que aprovechar mejor las que ya hay, por ejemplo, dotándolas de servicios como cafeterías y baños públicos.

“En el Parc de la Ciutat se podría aprovechar el edificio que hay para poner una cafetería, o un restaurante, a la gente que le gusta un café podrían ir, los críos podrían jugar por allí, habría baño para el público..., los bares harían que fuera más gente, dan más vida y hacen aumentar la sensación de seguridad porque va más gente, ya se ha hecho en otros parques como el del Francolí.”

En este mismo sentido, algunos participantes señalan sensación de poca seguridad en algunos parques del centro de la ciudad. Esta sensación disminuiría con la presencia de más gente, que se favorecería con servicios. El grado de equipamiento en servicios en zonas verdes es percibido como insuficiente en los grupos de debate, y esta misma percepción se manifiesta en el resultado de la encuesta, en que un 77,25% de los encuestados opinaban que había pocos o muy pocos servicios como baños, papeleras, etc.

En Tarragona los parques, paseos, playas...?



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Tienen suficientes servicios (WC, papeleras..)	1,13	4,73	13,29	32,43	44,82	3,60
Tienen bancos suficientes y en buen estado	4,05	13,51	22,52	40,32	16,44	3,15
Estan limpios y bien cuidados	3,60	16,44	21,62	34,23	20,95	3,15

El factor que se nombra reiteradamente en los encuentros como principal causante de la suciedad en algunos parques es la falta de civismo de personas jóvenes, que rompen los bancos y papeleras, o de las personas que tienen perros y no recogen los excrementos.

Otro aspecto muy comentado es la carencia de sombras en los parques infantiles o paseos y calles de la ciudad, que es atribuida principalmente a la falta de árboles y al que se percibe como un tratamiento poco adecuado de estos, con podas excesivas o en una época del año que no corresponde. La propuesta que hacen algunos participantes es seguir insistiendo en el cuidado de los árboles en Tarragona, coordinándolo con una revisión sistemática del programa de poda. "Tendríamos paseos más bonitos y con más sombras", dice un asistente. Una mayor presencia de sombras creen que fomentaría que las personas mayores salieran a pasear.

Se cierra este punto con una mención a las playas. Tarragona tiene 11 dentro del término municipal, de las cuales las más cercanas a la ciudad son las más utilizadas. Están dotadas de rampas de acceso al lado del mar, pero se echan de menos agarraderos o barandillas: habría que dotar de agarraderos a las pasarelas de las playas para que sean útiles a personas con movilidad reducida; esto supondría un beneficio no sólo para las personas mayores sino para todos los ciudadanos, y además **"sería un equipamiento muy positivo también de cara al turismo."**

Calles y aceras

El modelo de una ciudad amable favorece el desplazamiento a pie por la ciudad. En Tarragona, según datos del Ayuntamiento ³, el 57 % de los habitantes se desplaza a pie, y la Xarxa Principal de Vianants (XPV) está compuesta por casi 300 tramos de calles, de los cuales las zonas que dan preferencia a los peatones se han desarrollado sobre todo en calles de trama antigua en las partes céntricas de la ciudad como la Part Alta, el Centre y la Part Baixa.

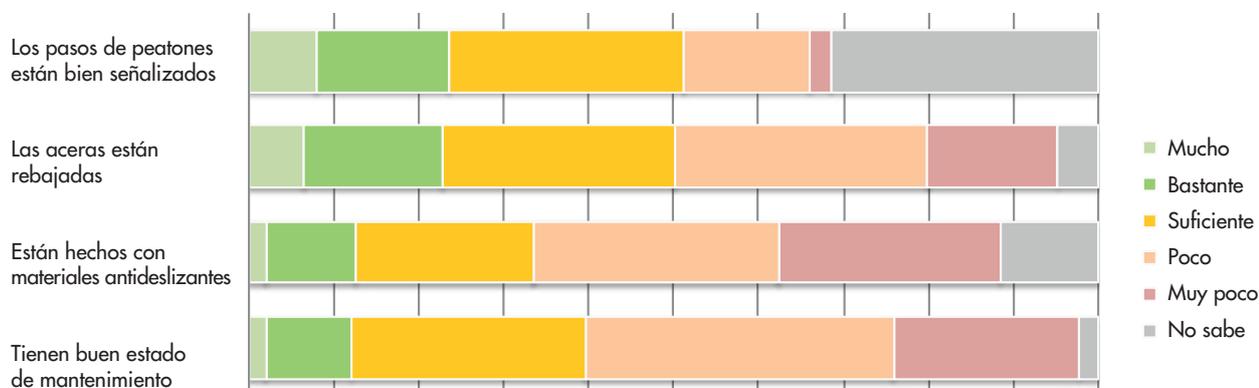
En general los grupos de debate hacen una buena valoración de las calles de Tarragona, y son los grupos de personas mayores los que se muestran más interesados en este aspecto. Los participantes manifiestan que en general el número de bancos y su estado de conservación es adecuado -excepto de algunas zonas concretas de la ciudad-, igual que el servicio de limpieza, y destacan positivamente la respuesta de las brigadas de mantenimiento cuando les llega un aviso, o la mejora perceptible en la adaptación de aceras a personas con movilidad reducida.

Los resultados que se obtienen de la encuesta apuntan a aspectos mejorables en cuanto al mantenimiento y diseño de aceras en la prevención de caídas y para facilitar la movilidad de personas mayores -como por ejemplo la utilización de materiales antideslizantes o los rebajes de aceras-, aspectos que quedan definidos en los grupos de debate y que expondremos a continuación. También hay que destacar que un 69,82 % considera que los pasos de peatones están suficientemente, bastante o muy bien señalizados.

Si pasamos a los aspectos concretos destacados en los grupos de debate, en cuanto al mobiliario urbano y servicios se echan de menos bancos cerca de algunas paradas de autobús en las calles más céntricas, cosa que ha hecho surgir la propuesta de revisar estos puntos para dotarlos de asientos. También se hace mención de la carencia de baños públicos o accesibles. Opinan que los baños son imprescindibles para que las personas mayores puedan estar en la calle, sobre todo si se piensa en ciertos problemas médicos o en las medicaciones que acostumbra a tomar las personas mayores y que los hacen absolutamente necesarios a este servicio.

³ ALCARAZ, V. i altres (2012) "Tarragona en xifres". AJUNTAMENT DE TARRAGONA. Conselleria de Treball, Activació Econòmica i Joventut, col. Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Tarragona, CEPTA-Gabinet d'Estudis. Pàg.58

Las aceras y pasos de peatones en Tarragona



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Los pasos de peatones están bien señalizados	10,81	21,17	37,84	20,27	3,38	42,79
Las aceras están rebajadas	6,53	16,22	27,48	29,73	15,32	4,73
Están hechos con materiales antideslizantes	2,03	10,59	20,95	28,83	26,12	11,49
Tienen buen estado de mantenimiento	2,03	10,14	27,48	36,26	21,85	2,25

Las caídas y resbalones son una preocupación importante, puesto que para las personas mayores pueden suponer rotura de huesos y limitaciones en su vida diaria. Las aceras en mal estado, las baldosas gastadas o que sobresalen provocan caídas y accidentes. También resbalan los registros de tipo cuadrado lisos (de FECSA); en cambio los registros y tapas de alcantarillado con relieve no suponen un problema. Otro elemento que aumenta el riesgo de caídas es el que consideran un riego excesivo de las calles y en horarios poco adecuados. Las sugerencias de mejora las centran en la revisión sistemática del **estado de las aceras**, puesto que, una vez detectado un problema de este tipo en la vía, la brigada municipal acostumbra a repararlo rápidamente. Algunos de los participantes hacen mención de la aplicación EPP, lanzada por el Ayuntamiento, que permite a cualquier ciudadano dar aviso de las incidencias en la vía pública.

Uno de los mayores problemas para la **movilidad** está en los obstáculos en la vía pública, como por ejemplo las paradas de fruterías, terrazas de bares o pizarras de menús de los restaurantes, o las farolas, que en algunas calles están en medio y no dejan pasar. Estos obstáculos afectan tanto a personas mayores como a personas con movilidad reducida o diversidad funcional. También los coches mal estacionados, que impiden que las personas en silla de ruedas puedan bajar de la acera al no dejar suficiente espacio. Respecto a los rebajes de las aceras, no todos están adaptados a las sillas de ruedas, que al bajar se quedan encajadas, incluso en calles nuevas como la calle de Colom. Estos problemas les hace proponer planificar la ubicación de elementos como farolas y rebajes de aceras: **“Especialmente cuando se hace de nuevo de un principio, hay que tener en cuenta las necesidades especiales de todas las personas dependientes o con dificultades de movilidad en las intervenciones y mejoras de las calles.”**

Una queja reiterada es alrededor de la estación de trenes, que está en muy malas condiciones para personas mayores y personas con dificultades en la movilidad, y esto estorba mucho los desplazamientos para las personas mayores con dificultades, que con cierta frecuencia se tienen que desplazar por motivos médicos o familiares. Califican el estado de la estación como “vergonzoso” por la cantidad de barreras arquitectónicas, la inaccesibilidad a los andenes y la carencia de pasos a nivel adecuados, condiciones peligrosas. Se quejan también del paso subterráneo situado en la plaza de los Carros, puesto que el ascensor y las escaleras mecánicas a menudo no funcionan.

Podemos destacar, en contrapartida, la buena acogida de las escaleras mecánicas situadas en el Parc de Congressos para salvar el fuerte desnivel que hay entre el centro y la parte baja de Tarragona, cosa que alguien califica como **“lo mejor que han podido hacer”**.

Finalizamos con una interesante reflexión, que es reiterativa: para que la ciudad se mantuviera en unas condiciones óptimas de confort, pulcritud y mantenimiento, habría que hacer un esfuerzo en civismo y respeto a los espacios comunes. **“La limpieza es cosa de todos”**, afirma una de las personas mayores refiriéndose a la suciedad, que es producto de la falta de civismo. Aun así, se hacen alusiones al poco civismo de quienes rompen bancos, de los propietarios de perros que no recogen los excrementos (una queja reiterada en todos los grupos), o al poco respeto de bicicletas, monopatinés, patinetes con los peatones mayores en zonas de paseo y aceras. En todos estos casos, es la ciudadanía que se debe hacer responsable y solidaria.

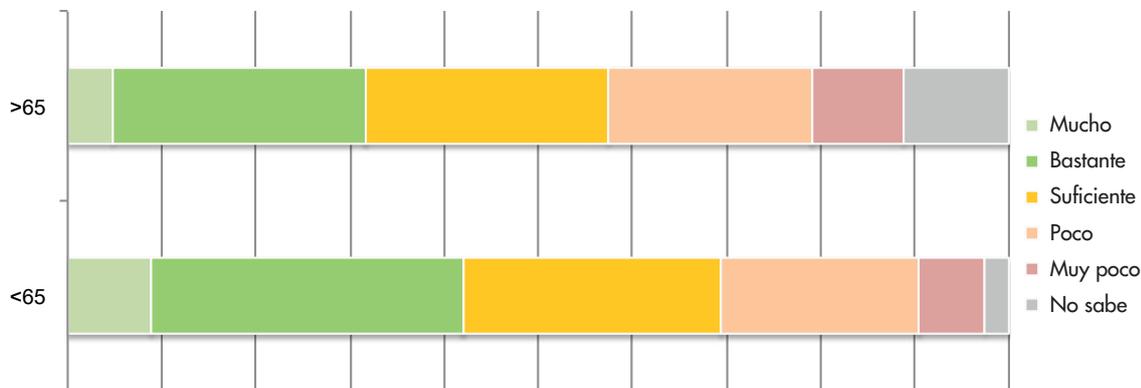
Seguridad y tráfico

En una primera aproximación Tarragona se percibe como una ciudad bastante segura. Incluso algún participante apunta que es más segura que otras ciudades. El ítem que aparece con más frecuencia relacionado con la percepción de inseguridad es la seguridad vial.

La percepción de inseguridad ciudadana, según el relato de los grupos de debate, se circunscribe en zonas concretas de la ciudad. Así, hay sensación de inseguridad en algunos parques tanto de día como por la noche, y en ciertas calles (cómo en la calle del Marqués Guad-el-Jelú), muy relacionada con una iluminación escasa o insuficiente. Otro foco de inseguridad se aprecia especialmente en los mercadillos, donde se producen robos de carteras y tirones de bolsos con cierta frecuencia, con la preocupación añadida que los tirones provocan caídas y accidentes. A pesar de esto, se valora positivamente el hecho que hay una mayor vigilancia en estos mercados.

Los encuestados coinciden en esta visión de una ciudad segura. Si hacemos la comparativa por bloques de edad, se aprecia que las personas menores de 65 años tienen una mayor percepción de seguridad personal que las personas más mayores, a pesar de que los valores bajos (muy poco y poco) son muy similares.

Percepción de seguridad por edad



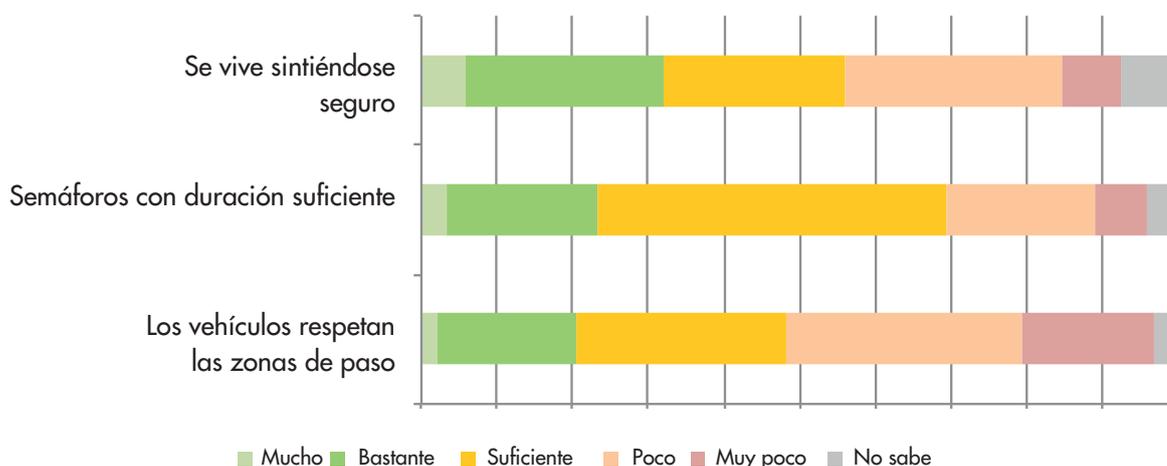
	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
>65	4,88	26,83	25,78	21,6	4,88	11,15
<65	7,01	21,02	27,39	33,12	8,92	2,55

Se echa de menos la figura del policía de barrio, que daría seguridad y una atención rápida y cercana ante los problemas que se presentan de manera habitual. Uno de los participantes, que pertenece a los cuerpos de seguridad, transmite que ya hay, por ejemplo, una oficina de relaciones, que intenta acercar la policía al ciudadano. Sin embargo, se constata una dificultad para que las personas establezcan esta relación con los cuerpos de seguridad. Hay coincidencia de opinión en el hecho que en buena medida se podría resolver con la figura de la policía de proximidad, y se está intentando, pero es realmente complicado por la configuración de la ciudad, con núcleos muy dispersos y algunos separados por incluso 15 km de distancia, como apunta otro participante.

En este sentido hay experiencias muy bien valoradas en el ámbito de la prevención -tanto por los receptores (personas mayores) cómo por los organizadores (cuerpos de seguridad)-, especialmente las charlas informativas sobre seguridad en el ámbito cotidiano, Internet segura o delitos que están subiendo, como por ejemplo las estafas, que afectan más a las personas mayores. Sobre este último punto, la subida de ciertos delitos, se alerta en uno de los grupos sobre el aumento de consultas jurídicas de estafas a personas mayores de personas cuidadoras, principalmente de los familiares de la víctima.

Otro aspecto importante de los espacios públicos del cual la OMS alerta son los riesgos para las personas mayores en seguridad viaria. Los coches aparcados en las aceras, vehículos poco respetuosos, o luces de cruce de peatones que cambian demasiado rápido son riesgos que les pueden hacer desistir de salir a la calle o desplazarse libremente por la ciudad. Si atendemos a los resultados de la encuesta, el aspecto mejor valorado es la señalización de los pasos de peatones, y el peor resultado es para los vehículos, que respetan poco o muy poco las zonas de paso (48,65 %). En los grupos de trabajo, de manera espontánea el debate se centró justamente en estos aspectos.

Seguridad y tráfico en Tarragona



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Mucho	No sabe
Se vive sintiéndose seguro	6,31	29,05	26,35	31,4	8,78	8,11
Los semáforos tienen una duración suficiente	3,38	19,82	46,17	19,59	6,98	4,05
Los vehículos respetan las zonas de paso	2,25	18,24	27,7	31,31	17,34	3,15

Nos comunica uno de los participantes, profesional dedicado a esta materia: **“Pensamos que el ámbito de la vía pública es un lugar donde se puede intervenir: la sociedad evoluciona, las necesidades evolucionan y siempre hay algunos aspectos sobre los que se puede intervenir. Hay más vehículos (que hace diez años) y menos vías para circular, las calles antes se diseñaban para favorecer la circulación de los vehículos, se priorizaba el espacio para el vehículo y en cambio la acera era un espacio residual (...) Esto se tiene que invertir y de hecho siempre que se proyecta una vía nueva ya no se hace como antes.”** Señala también que las estadísticas sobre atropellos muestran ya a primera vista que la franja más afectada es la de mayores de 65 años, en el entorno de los pasos de peatones: **“Es en lo que nos fijamos más y en lo que podemos intervenir más.”** En el grupo de profesionales se expone que las causas son mayoritariamente debidas al factor humano: pasar en rojo, cruzar en diagonal o por el medio de la calzada en calles muy largas. Las personas mayores acostumbran a estar afectadas de algún déficit sensorial, enlentecimiento motor y déficits de equilibrio, que las hacen más vulnerables.

Para las personas mayores y sus cuidadores las máximas preocupaciones, por el riesgo de atropello que comportan, se centran en los pasos de peatones, su señalización y posición. La zona percibida como más problemática es la zona centro de Tarragona: los coches con frecuencia no respetan las zonas de paso de peatones, hay semáforos para vehículos con señalización intermitente situados junto a un paso de peatones (peligrosos), y algunos pasos de peatones en esquinas sin señalización luminosa, como por ejemplo el cruce entre la calle de la Unión y la calle del Gasòmetre. **“A veces -añade un participante del grupo de cuidadores- no se piensa bastante, en la movilidad de las personas mayores, la situación de los pasos de peatones no es la más adecuada”**, explicando que en calles muy largas, si hay demasiada

distancia entre uno y otro, los peatones cruzan por el medio de la carretera, y para las personas con enlentecimiento motor, como es el caso de las personas mayores, es un riesgo importante de atropellos. En esta área ya se está trabajando en el ámbito local. Hay una ratio de metros/segundo en los semáforos; se intenta que sea la más larga posible e ir ajustando o alargando al máximo para facilitar el paso de personas con dificultades de movilidad. De cada accidente con peatones se analiza la causa para ver cómo se puede intervenir en el descenso, se hace un seguimiento y una evaluación. También están detectados los cruces con semáforo más problemáticos y se han encontrado soluciones.

Se puede intervenir cuando hay distancias muy largas en un cruce creando refugios centrales. Los puntos donde se podrían crear estos refugios ya están identificados y son una medida de prevención de atropellos. También **“se puede intervenir en semáforos, poniendo dispositivos técnicos sonoros y visuales, en mobiliario urbano: barandillas, ascensores, plataformas...”**. En esta línea, se recoge la propuesta de incrementar el número de semáforos inteligentes adaptados para las personas con ceguera, especialmente en las calles más transitadas.

Otro punto a tener en cuenta, y que tiene el origen en la orografía de la ciudad, es la dificultad para hacer un carril bici, que hace que a menudo estos vehículos circulen por la acera. Se pide que se organice y regule la circulación de bicicletas para la buena convivencia con los peatones.

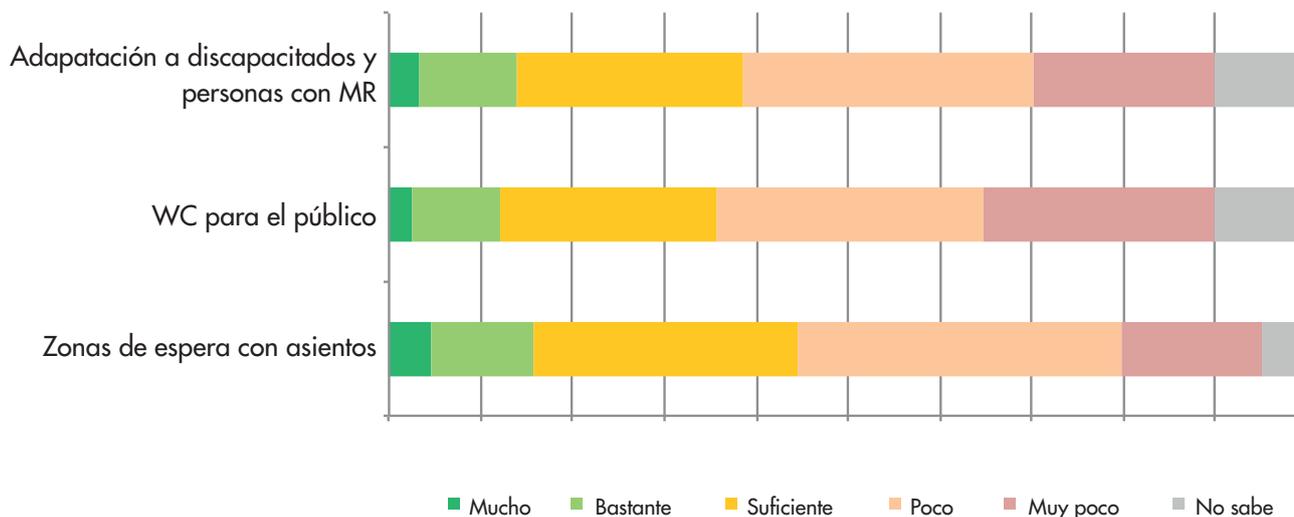
Finalizamos con una breve mención que se hizo de la señalización. Se advirtió que las indicaciones de calles a veces resultan difíciles de leer por personas con problemas de visión, puesto que están demasiado altas.

Edificios públicos

Las personas mayores de Tarragona se sienten bien recibidas, bien atendidas en los edificios y lugares públicos; el aspecto a mejorar es la accesibilidad para personas con movilidad reducida. Por ejemplo, opinan que los cines y teatros no están diseñados pensando en las personas que van en silla de ruedas.

Otro punto que se echa de menos en los espacios públicos en general y en los edificios públicos más particularmente es el acceso a baños públicos. Esta cuestión, que se plantea como una limitación cotidiana a la hora de salir a la calle, lleva a una sugerencia de mejora imaginativa: buscar un acuerdo con establecimientos de hostelería y locales comerciales para que permitan entrar a las personas mayores al baño, marcándolas con un distintivo (pegatina de identificación o similar). Esta medida supondría un beneficio para las personas mayores, pero también para estos locales, que podrían incrementar la afluencia de público.

Los edificios públicos de Tarragona tienen...



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Adaptación a las discapacidades y personas con movilidad reducida	3,38	10,59	28,83	35,14	15,32	4,95
WC para el público	2,48	9,68	23,65	29,05	25,00	10,14
Zonas de espera con asientos	4,5	11,26	24,55	31,76	19,59	10,14

A destacar...

Los tarraconenses de más edad dicen que es fácil vivir en Tarragona. En positivo, valoran el estado general de aceras y mobiliario urbano, la rapidez de la brigada de intervenciones y las mejoras perceptibles en la adaptación de calles y aceras a personas con movilidad reducida. Sin embargo, habría que continuar trabajando en estas adaptaciones, insistiendo especialmente en la planificación de los elementos urbanos, sin olvidar el aspecto de la seguridad viaria peatonal. Además, dicen, Tarragona es una ciudad muy segura.

El fomento del civismo, facilitar el acceso a baños públicos o estudiar un mejor aprovechamiento de las zonas verdes son algunas de las mejoras a estudiar.

2. Transporte

“Un transporte público accesible y asequible es clave para asegurar que la población de edad avanzada de una ciudad sea capaz de envejecer activamente y de mantenerse involucrada con su comunidad, con acceso a la sanidad y los servicios sociales. Las condiciones de conducción y aparcamiento en una ciudad también tienen que tener en cuenta a los conductores de más edad.” OMS, 2014.



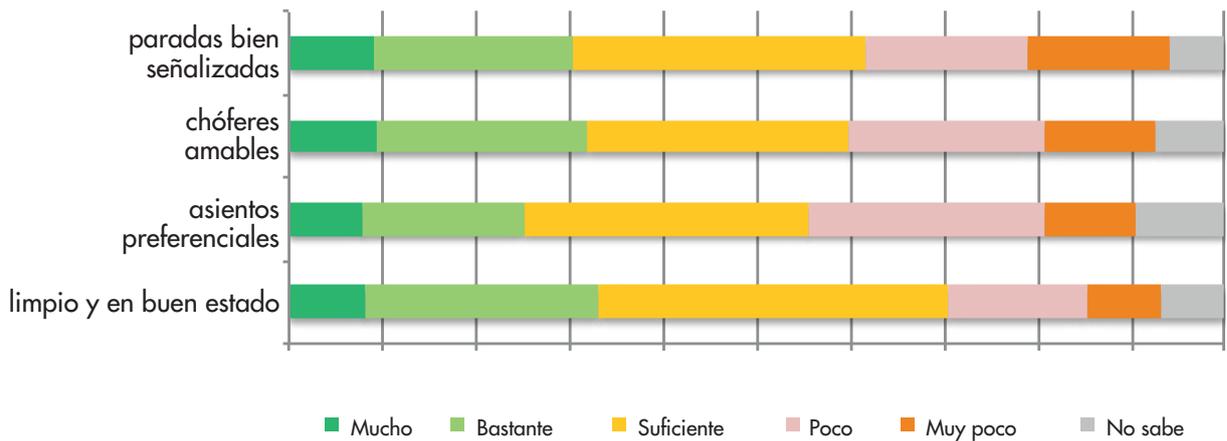
Transporte público

En una ciudad como Tarragona, con cascos urbanos muy dispersos, el transporte público es una herramienta fundamental para la movilidad de sus habitantes. La OMS pone el énfasis en facilitar el uso del transporte público a las personas mayores fomentando la accesibilidad y teniendo en cuenta las necesidades específicas de este sector de la población.

La red de transporte urbano de Tarragona dispone de una flota de 65 autobuses accesibles para las personas mayores o personas de movilidad reducida gracias a sus plataformas de piso bajo y a las rampas de acceso que utilizan las personas con silla de ruedas. Se caracteriza por ser una red radial a partir del centro de la ciudad hacia los barrios, y destacan las líneas que dan servicio a los barrios muy densamente poblados con una gran dependencia del centro de la ciudad. El servicio urbano de Tarragona se compone de 13 líneas diurnas y 3 nocturnas, que prestan servicio al conjunto de la ciudad. Muchas paradas ya tienen plataformas de acceso adaptadas a PMR que evitan la carencia de civismo de los vehículos, y en otras paradas hay algunos apartadores para el autobús.

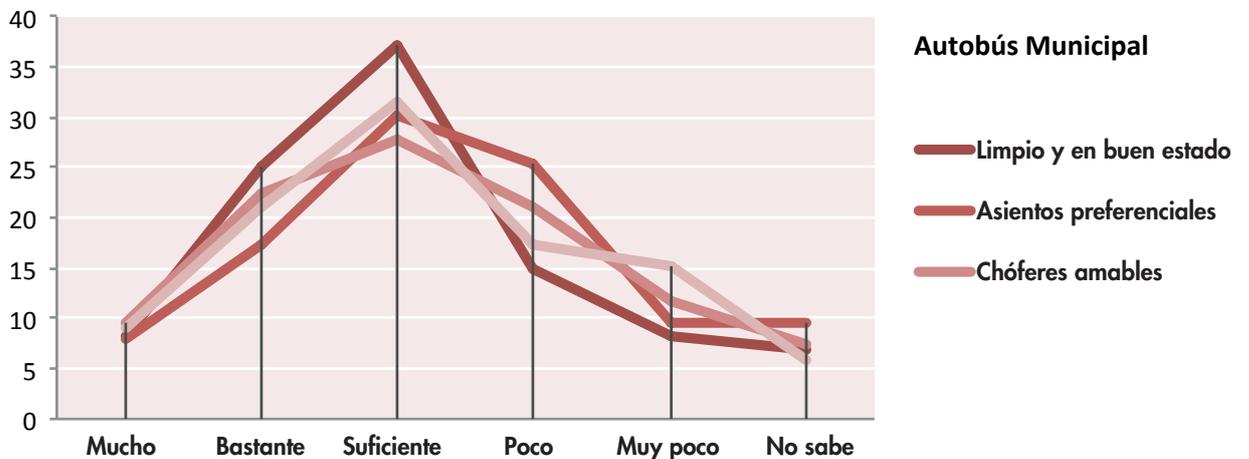
El transporte público es uno de los elementos de amigabilidad mejor valorados de la ciudad de Tarragona por todos los grupos, valoración positiva que se hace patente en los resultados de la encuesta.

Autobús municipal



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Paradas bien señalizadas	9,00	21,17	31,53	17,34	15,09	5,86
Chóferes amables	9,46	22,52	27,7	21,17	11,71	7,43
Asientos preferenciales	7,88	17,34	30,18	25,45	9,46	9,68
Limpio y en buen estado	8,11	25,00	37,16	14,86	8,11	6,76

En referencia al servicio de autobús municipal, el porcentaje de quienes lo consideran suficientemente bueno, bastante bueno o muy bueno se mueve entre el 59 % y el 72 % respecto de los diferentes indicadores, como el estado de los autobuses, la amabilidad de los chóferes o la señalización de las paradas.



En cuanto a aspectos como la cantidad de autobuses, frecuencia y puntualidad, los participantes en los encuentros emiten juicios muy positivos, como por ejemplo cuando manifiestan:

“Los autobuses están muy bien, hay suficientes autobuses.”

“De los autobuses municipales no se puede tener queja, son muy puntuales y con una buena frecuencia.”

“En general la frecuencia está bien.”

“Los autobuses son muy puntuales.”

A pesar de que el servicio es en general satisfactorio, sí que señalan ciertas carencias en la cobertura de zonas concretas de Tarragona, que tienen pocas opciones de paradas o líneas. Las que se mencionan son: la zona de Països Catalans, donde casi todas las líneas son educativas y tienen poco recorrido, igual que pasa con la avenida de Andorra, donde sólo hay una línea con muy poca frecuencia (L-5); poca frecuencia también en el barrio de Riuciar y zonas céntricas sin autobús, como la parte superior de la Rambla Nova.

Una problemática similar se aprecia en el acceso al Hospital Joan XXIII, bastante frecuentado por personas mayores y uno de los puntos importantes de la red de transporte público. Allí tienen cabecera tres líneas del autobús municipal y dos más hacen parada de paso. Sin embargo, se echa de menos una línea directa entre los barrios de Ponent (zona de barrios densamente poblada) y el hospital, puesto que ahora sólo existe la línea 54. En las otras líneas se tiene que hacer transbordo, una dificultad importante si se piensa que las personas mayores dependientes tienen muchas visitas médicas y, además, tienen que invertir mucho tiempo para llegar. Otras dificultades asociadas son la distancia desde la parada del hospital hasta las consultas externas -una persona con caminador puede tardar media hora en llegar- o una frecuencia insuficiente en la línea 23, una de las más utilizadas para ir al hospital.

Si atendemos al fomento del uso del transporte público en las personas mayores, encontramos uno de los puntos fuertes de la ciudad de Tarragona: el Àrea de Serveis a les Persones del Ayuntamiento de Tarragona expide una tarjeta de libre circulación en los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) para jubilados y pensionistas, más conocida como tarjeta de transporte T +65, que permite el uso de las líneas de transporte urbano y suburbano y que está dirigida a los mayores de 65 años, con número ilimitado de viajes y que sólo hay que renovar cada año. Uno de los grupos de personas mayores califica Tarragona como la **“ciudad con mejor servicio de transporte público, el Ayuntamiento ha facilitado a través del transporte gratuito la salida de las personas mayores de los barrios.”**

“La tarjeta de autobús gratuita es una cosa muy positiva, hay que felicitar al Ayuntamiento, no limita para poder desplazarse.”

Esta facilidad en el desplazamiento, si se quiere potenciar también en el ámbito de las personas mayores dependientes, se tendría que ampliar de alguna manera a los cuidadores de estas personas, que plantean el problema que les supone el gasto considerable en transporte derivada del cuidado de la persona dependiente, gasto que a veces se atiende con mucha dificultad. Proponen una tarjeta de autobús con descuento o bonificación para los cuidadores no profesionales de personas dependientes, que se podría gestionar mediante los servicios sociales.

Otro de los puntos de interés para los participantes es el relacionado con la accesibilidad y adaptación de los autobuses. Encuentran que se podría mejorar el acceso a los vehículos a las personas mayores con más dificultades de movilidad. Consideran que las rampas para personas con movilidad reducida se podrían aprovechar mejor: se bajan para que suban las sillas de ruedas pero no para que accedan las personas mayores. Las personas mayores a menudo sufren problemas de articulaciones que les dificultan enormemente subir o bajar las escaleras del autobús. Se añade el hecho que no siempre los chóferes aparcen bastante cerca de las plataformas habilitadas para facilitar el acceso, o bien que estas plataformas o incluso las paradas de autobús están ocupadas por vehículos mal estacionados. Todas estas dificultades en el momento de subir o bajar del autobús comportan un riesgo importante tanto de caídas como de atropello, y no sólo para personas mayores, también para personas que van con cochecitos con niños, o personas con problemas de movilidad en general. Incidir en estas mejoras equivaldría a una mejora sustancial para toda la ciudadanía.

Otros aspectos a mejorar serían la modificación de los agarraderos interiores -que no están muy adaptados-, renovar las pegatinas que indican los asientos reservados a las personas mayores, poner plataformas de acceso en las paradas donde no haya, o la sensibilización de algunos chóferes hacia las necesidades específicas de las personas mayores relacionadas con dificultades con la movilidad.

En el transporte público se aprecia también falta de civismo, sobre todo de los usuarios más jóvenes, que ponen los pies en los asientos, no ceden asientos reservados, etc., cosas que estropean los autobuses. Sin embargo, lo que encuentran más intolerable, y en lo que se tendrían que tomar medidas, es la conducta de los conductores que estacionan en las plataformas de acceso o en las paradas de autobús, cosa que impide la bajada de las rampas de acceso y pone en riesgo la seguridad de los usuarios del transporte público.

Concluiremos este apartado recogiendo alguna opinión puntual que pone de manifiesto que los horarios de los autobuses a veces están demasiado altos y son difíciles de leer para personas con problemas de visión, puesto que además tienen una letra demasiado pequeña. En contrapartida, algunos participantes señalan que es sencillo acceder a la información sobre transporte público, que se encuentra fácilmente. También se hace mención de la carencia de asientos en algunas paradas, que resulta problemática para las personas mayores, a pesar de que son considerados por los participantes como problemas secundarios y no generalizados.

Aparcamiento

En los encuentros de los grupos de debate se hizo manifiesto que en Tarragona los aspectos relacionados con el aparcamiento están directamente relacionados con la zona del municipio, y se estableció una diferenciación clara entre las dificultades de aparcamiento en el centro de la ciudad y una mayor facilidad en los barrios. Los participantes señalan que hay pocas opciones de aparcar en la calle en el centro de la ciudad; consideran que hay un número insuficiente de plazas y son demasiado caras. Una dificultad que aumenta con la presencia de zonas de residentes (zonas verdes), que encarecen todavía más el aparcamiento. Todos estos problemas dificultan el desplazamiento en vehículo particular.

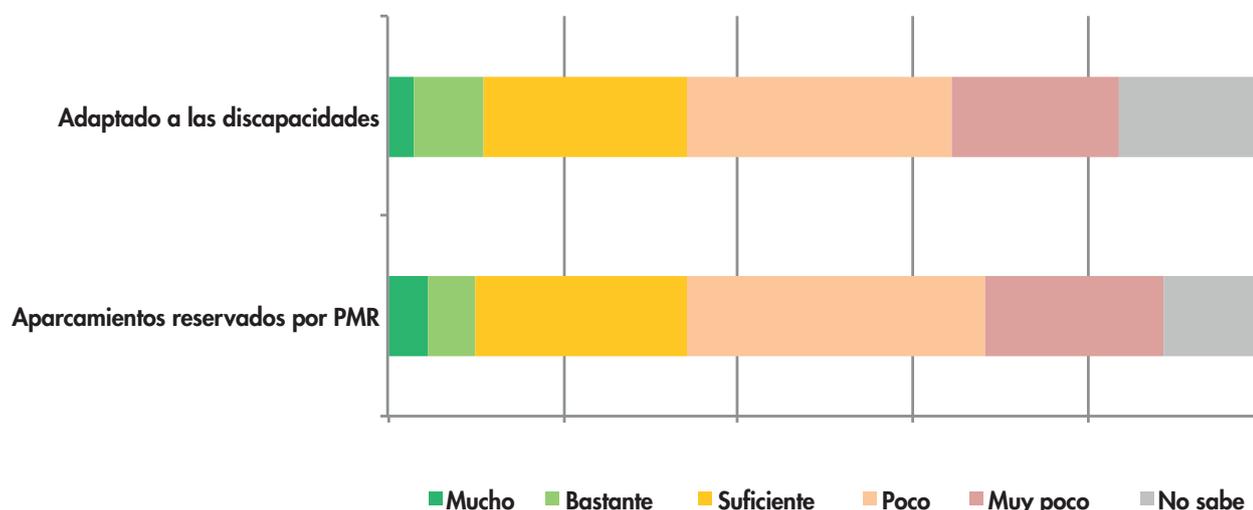
El Hospital Joan XXIII es otro punto problemático por falta de aparcamiento asequible. Es el lugar que tendría que ser más económico, puesto que **“quien aparca allí lo hace por una fuerza mayor”**. Aun así, la rampa del parking de Joan XXIII está mal habilitada, porque provoca caídas en algunas ocasiones.

Añaden que los nuevos parquímetros son tan complicados que dificultan o incluso impiden el aparcamiento. Hay una sugerencia, con la que los participantes están de acuerdo, que es la de abaratar el aparcamiento de los parkings del centro de la ciudad mediante una mejor gestión de estos equipamientos, y ponen la ciudad de Reus como ejemplo de buena gestión. Aun así, consideran que sería deseable **“hacer algún tipo de bonificación o descuento para las personas mayores, nosotros acostumbramos a tener un menor poder adquisitivo.”**

En los barrios, en cambio, no se percibe que haya estas dificultades en el aparcamiento, a pesar de que vuelve a aparecer el problema de los coches mal aparcados. Se percibe más tolerancia que en el centro con los coches que aparcan reiteradamente en los pasos de peatones, que resultan bloqueados, y es problemático en barrios como Bonavista, especialmente para las personas mayores o personas que van en sillas de ruedas, que no pueden cruzar la calzada con unas condiciones mínimas de seguridad.

Otro punto destacado está integrado por las cuestiones relacionadas con el aparcamiento adaptado a personas con discapacidad. Según se desprende de la encuesta, los aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida se consideran insuficientes, como tampoco resulta suficiente la adaptación de los parkings a estas necesidades especiales.

Tarragona dispone de aparcamientos y parkings...



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida	4,50	5,63	24,10	33,78	20,50	11,49
Parkings adaptados a las discapacidades	3,15	7,66	23,42	29,95	19,14	16,67

En las respuestas a las dos preguntas efectuadas en torno a estos temas, podemos observar en primer lugar un elevado número de personas que desconocen el tema. En un segundo momento se observa que el 54,28 % opina que hay muy pocos o pocos aparcamientos reservados para las personas con movilidad reducida y, además, un 49,09 % piensa que los parkings no están bastante adaptados a las necesidades especiales de las personas con movilidad reducida.

Los cuidadores de personas mayores dependientes manifiestan cierta falta de sensibilidad de la Guardia Urbana con el estacionamiento, cuando el cuidador tiene que atender a la persona dependiente con gran urgencia y se ve obligado a dejar el coche mal estacionado (aunque no entorpezca el tránsito). Ponen multas a pesar de que se lleve señal que el vehículo transporta una persona dependiente... **“a pesar de que las acostumbran a quitar (las multas) después de presentar alegaciones, es dar más trabajo a los cuidadores, que ya están sobrecargados.”** Justo es decir que expresan que a menudo las plazas reservadas para minusválidos están ocupadas por vehículos normales.

A destacar...

Tarragona es una ciudad que tiene los cascos urbanos muy dispersos, y el transporte público es una herramienta fundamental para la movilidad de sus habitantes. El servicio público de autobuses de Tarragona es uno de los elementos mejor valorados de la ciudad: autobuses adaptados, puntuales, con una frecuencia y alcances adecuados y una información accesible. La tarjeta de autobús +65 ha permitido que las personas mayores puedan desplazarse por toda la ciudad independientemente de su nivel socioeconómico. Hay que insistir en continuar con las adaptaciones en el transporte público para las personas con movilidad reducida y en dotar de un servicio más amplio de autobuses y paradas en el Hospital Joan XXIII.

El punto débil de la ciudad lo sitúan los grupos de debate en el aparcamiento, que en Tarragona se considera que es escaso -particularmente en el centro de la ciudad- y demasiado costoso para las personas mayores. Las mejoras apuntan a valorar otros modelos de gestión del aparcamiento.

3. Vivienda

“Las condiciones de vivienda de las personas mayores a menudo están vinculadas a su calidad de vida si les permiten envejecer de forma independiente y activa dentro de su comunidad. Un diseño adecuado de la vivienda y su proximidad a los servicios comunitarios y sociales permiten a los residentes de más edad vivir con comodidad y seguridad, mientras que la disponibilidad de viviendas les da tranquilidad.” OMS, 2014. Age-friendly World.



Las personas mayores que han participado en los debates transmiten que el tema de la vivienda es muy personal, muy subjetivo, y la mayoría afirman sentirse bien y comfortable en su casa, a pesar de que algunos ponen de manifiesto carencias en la adaptación de sus hogares o del edificio donde viven.

Las personas mayores prefieren envejecer en casa, este es el denominador común entre las personas de más edad y ratificado sin dudas por los grupos de cuidadores y proveedores de servicios voluntarios y profesionales.

Proximidad de los servicios

La OMS insiste que la localización cercana de los servicios al lugar de residencia de las personas mayores es determinante para que puedan envejecer en su casa. En este sentido, la gran mayoría de los participantes pertenecientes a los grupos de personas mayores se muestran muy cómodas en su entorno cercano. Manifiestan que tienen los servicios cerca y que son accesibles, independientemente de la zona de

residencia. Hablan de la proximidad de servicios como institutos, ambulatorios, colegios, centros cívicos o comercios. La excepción se encuentra en el barrio de Sant Salvador, donde los participantes que residen se quejan que hay pocos comercios donde adquirir los artículos más necesarios para la vida cotidiana.

Adaptación y seguridad en el hogar

A grandes rasgos se puede decir que las preocupaciones inmediatas respecto a la adaptación de los hogares a las necesidades específicas de las personas mayores están relacionadas con las limitaciones en la movilidad, ya sean las inherentes a la edad, ya sean las asociadas a situaciones de dependencia. Uno de los obstáculos importantes para que las personas mayores en Tarragona puedan envejecer en su casa está relacionado con la dificultad para subir y bajar escaleras, para transportar pesos grandes (como la compra diaria o semanal), y con la falta de ascensores para disminuir estas dificultades en muchos edificios de la ciudad. Estas dificultades afectan más a las personas de más edad, pero incluso aquellos quienes en este momento no sufren esta problemática prevén que en un futuro se pueden ver afectados. Además, se derivan problemas de importantes limitaciones en la vida diaria, que van llevando hacia el aislamiento y la soledad.

“Las escaleras son un problema común para las personas mayores, que acostumbran a tener dificultades para subirlas y bajarlas...” “Es un problema que limita en la vida diaria, por ejemplo a la hora de subir la compra.”

Destacan la importancia de la ayuda de los vecinos y, a pesar de que no siempre se da, dicen que **“muchos ayudan a las personas mayores a subir la compra o están pendientes de si necesitan algo”**. El fomento, pues, de una red vecinal fuerte y arraigada es percibida como muy beneficiosa para la autonomía de las personas mayores para que puedan envejecer en su casa.

Uno de los participantes que afirma haber seguido el tema comunica que hay una carencia de ascensores a los edificios de más de tres pisos de altura, que es más grave en ciertas zonas como la Part Alta, la Part Baixa, la Vía Augusta, Torreforta o Sant Salvador, y añade que no son muchas en Tarragona las fincas que sufren esta carencia: se sitúan en torno al 10 %⁴. Son precisamente los residentes de los barrios quienes más se quejan de falta de ascensores.

A pesar de que muchos edificios donde no hay ascensor no tienen las condiciones adecuadas para hacer la instalación, a veces el problema está en el hecho que los vecinos no se ponen de acuerdo. La otra gran dificultad es de cariz económico, puesto que se está hablando de una instalación costosa que los vecinos con bajos ingresos no pueden atender. Y es precisamente en los barrios más humildes donde hay más edificios sin ascensor.

Los participantes en general consideran que las instituciones públicas locales tendrían que dar facilidades para instalar ascensores allí donde sean necesarios, tanto económicas como para promover el acuerdo entre vecinos. Manifiestan que las instituciones también podrían ayudar a resolver problemas vecinales en escaleras de vecinos, como la falta de civismo o la mala educación, que dificultan la convivencia especialmente en algunos barrios (Sant Salvador).

⁴ Información verbal que no se acompaña de ninguna documentación.

En cuanto a los edificios, preocupa también que muchas viviendas no tengan rampas de acceso en la entrada, cosa que impide o dificulta mucho la movilidad a personas muy mayores, con problemas de movilidad o en sillas de ruedas.

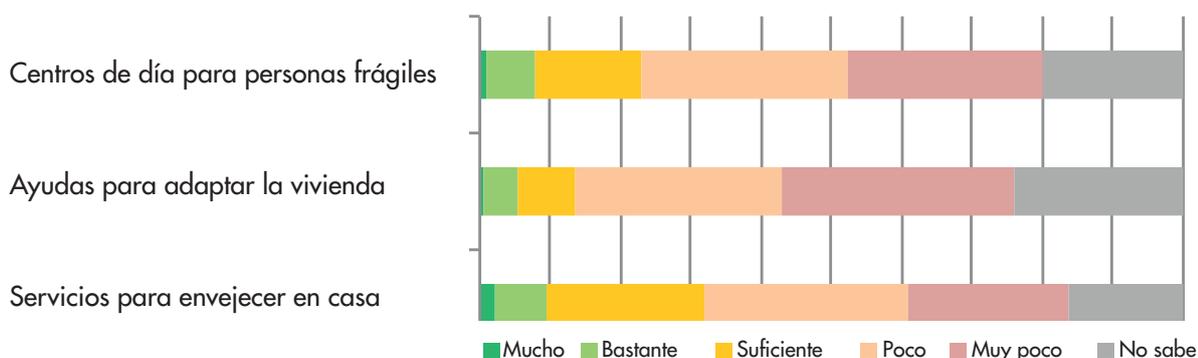
Ya en el ámbito del propio hogar, la mayor dificultad es que las casas no están preparadas en general para las personas mayores con necesidades especiales. Todos los grupos coinciden de manera unánime que es necesario facilitar la adaptación de las viviendas de las personas que lo necesiten para que se puedan quedar en su hogar el máximo de tiempo posible, aspecto que desarrollaremos a continuación.

Opciones de vivienda

“La residencia es la última opción, las personas mayores prefieren envejecer en casa.”

La opinión sobre algunas de las modalidades y servicios que permiten o facilitan el envejecimiento en la propia casa es que hay pocos o muy pocos recursos que permitan envejecer en el hogar. Sin embargo, justo es decir que para este sector de la ciudadanía las políticas municipales -tal como manifiesta una de las participantes- apuntan en esta dirección. Intervienen en este ámbito con servicios como teleasistencia o el programa de adaptaciones al hogar, que se está llevando a cabo desde el Àrea de Serveis a les Persones. En un ámbito más general, ya está en marcha un conjunto de medidas de apoyo a la ciudadanía en relación con la vivienda, al cual también pueden acceder las personas mayores, y que tiene por objetivo dar una respuesta concreta a las problemáticas sociales sobre la vivienda⁵.

En cuanto a las opciones de vivienda las personas mayores de Tarragona disponen de..



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Centros de día para personas frágiles	0,90	6,76	15,09	29,50	27,70	20,05
Ayudas para adaptar la vivienda	0,45	4,95	8,11	29,28	33,11	24,10
Servicios para envejecer en casa	2,25	7,43	22,07	29,05	22,97	16,22

⁵ N. de l'a.: Se puede consultar en la web del Ajuntament de Tarragona <http://www.tarragona.cat/serveis-a-la-persona/serveis-socials/habitatge>

En el programa de adaptaciones a los hogares para mantener a las personas dependientes en su casa, ha habido una primera fase centrada en las personas con un grado más alto de dependencia y en la eliminación de barreras, y en una segunda fase se abordarán los grados más leves de dependencia e intervenciones centradas en la seguridad en el hogar⁶. También es importante, según se destaca en el transcurso del debate, la tarea de entidades y organizaciones del ámbito social, como la Cruz Roja, que trabajan en este tipo de proyectos de apoyo al hogar, ayuda a domicilio o teleasistencia. Pero si atendemos a los resultados de la encuesta, destaca el alto porcentaje de personas que no conocen estos servicios o posibilidades, cosa que indica la necesidad de explorar las formas de difusión más adecuadas para que la información llegue a las personas susceptibles de utilizar estos servicios.

Otra vertiente de las opciones de vivienda para las personas mayores está referida a las personas mayores dependientes que ya no pueden vivir solas. La mayor dificultad, en opinión de los participantes en los debates -opinión que refleja también la encuesta-, es el acceso a plazas públicas en centros de día o residencias, por carencia de recursos económicos y listas de espera demasiado largas. Como ya hemos señalado, esta modalidad de vivienda se considera que es necesaria en un mayor grado para personas mayores dependientes.

Otro factor determinante para el acceso a una vivienda adecuada lo constituyen las condiciones socioeconómicas de las personas mayores, y así lo destaca una señora mayor, que considera que las contribuciones de la vivienda, la tramitación de documentación como escrituras, etc. resultan excesivas y no están adaptadas al poder adquisitivo de las personas mayores.

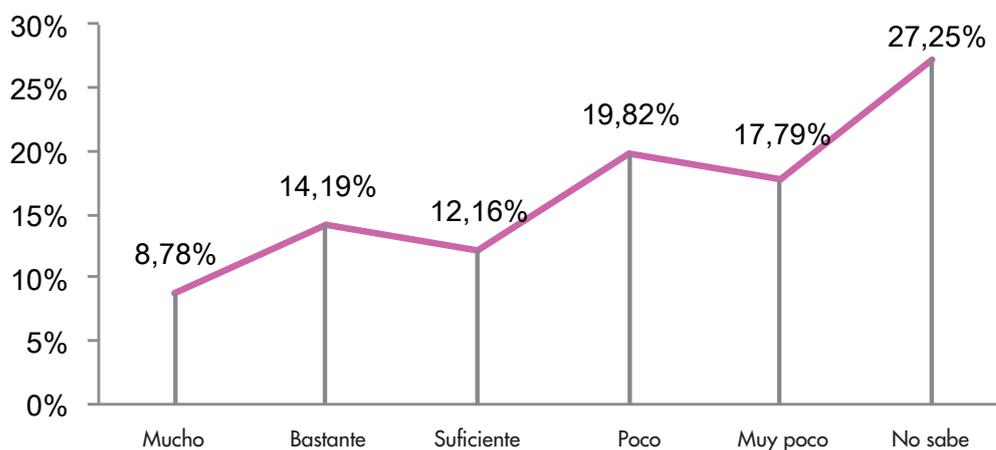
En esta línea, alerta una participante proveniente del ámbito jurídico que, como fruto de la situación de crisis económica vivida los últimos años, se ha generado una realidad invisible de personas mayores que reciben órdenes de desahucios o ejecuciones hipotecarias, puesto que muchos han firmado como avaladores.

“En problemas derivados del ámbito del sector inmobiliario las personas mayores no están excluidas... Dar un empujón y visibilidad al servicio de asistencia jurídica gratuita para las personas mayores, es una cosa que se puede hacer desde el Ayuntamiento y muy necesaria para dar asistencia en casos de desahucios, pactar alquileres sociales con los bancos, intentar que estas personas mayores no se vean expulsadas de su vivienda.”

Otro aspecto que se debatió -y que también recoge la encuesta- es la relación entre las barreras arquitectónicas en el hogar y la soledad. Mientras que en los grupos de debate, especialmente entre los participantes de más edad, vivir solo se percibe como un problema importante para las personas mayores, resulta relevante el desconocimiento de los encuestados sobre este tema, y llegan cerca del 30 % quienes manifiestan que no saben si las personas mayores en Tarragona sufren soledad a consecuencia de barreras arquitectónicas -ya mencionadas con anterioridad- como la falta de ascensores o de rampas de acceso a los edificios.

⁶ Según datos facilitados por el IMSST, la previsión del programa es intervenir en 80 hogares de Tarragona.

¿Las personas mayores de Tarragona tienen problemas de soledad debido a viviendas con barreras arquitectónicas?



La necesidad de contar con las experiencias de los protagonistas, las personas mayores de Tarragona, revela como la aproximación directa de los debates es una de las herramientas más importantes para conocer su realidad, como la revelación de la preocupación por la soledad.

La preocupación por la soledad en las personas mayores es compartida por varias instancias públicas y actores sociales. En el ámbito de la política local, se concreta con el inicio de un estudio del Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona para detectar a las personas mayores con más de 80 años que se puedan encontrar en situación de riesgo de exclusión debido a la soledad y el aislamiento, y que no están en ningún programa de atención. Este estudio, una vez finalizado, permitirá poner en marcha medidas adecuadas de intervención. Como declaró la regidora de Serveis a la Persona, Ana Santos⁷, **“el objetivo es detectar a todas aquellas personas mayores que se encuentran en dificultades e informarlos de las posibilidades y los programas a los que pueden optar (...) Una vez sepamos qué volumen de personas mayores de 80 años hay en la ciudad y podamos descartar aquellas que ya son usuarias de Servicios Sociales, iremos puerta por puerta para saber cuál es su situación y velar para que tengan una vida más confortable”**.

⁷ Fortuny, A. (2015) “El Ayuntamiento detectará puerta a puerta los ancianos con riesgo de exclusión” en *Diari Més Tarragona*, 30 de noviembre del 2015.

A destacar...

El entorno donde residen los participantes en el estudio, sea cual sea, es valorado positivamente por la proximidad y accesibilidad de los servicios públicos, y, salvo alguna excepción -como el barrio de Sant Salvador-, los tarraconenses se muestran satisfechos del estado de su lugar de residencia.

Sin embargo, en Tarragona se aprecian carencias que dificultan a las personas mayores el día a día en su casa, como la falta de ascensores y rampas de acceso a los edificios de zonas concretas de la ciudad. Las dificultades que se derivan a menudo llevan a estas personas mayores al aislamiento y la soledad.

La residencia es la última opción, las personas mayores prefieren envejecer en casa. Las políticas municipales apuntan en esta dirección: ayudar con servicios como teleasistencia, SAD o adaptaciones en el hogar, que son muy apreciados por las personas mayores. Pero cuando esto no es posible, la ciudad sufre carencia de plazas en residencias y centros de día.

4. Participació social

“La participación en las actividades lúdicas, sociales, culturales y espirituales de la comunidad fomenta la integración continua de los adultos mayores con la sociedad y les ayuda a permanecer comprometidos y mantenerse informados. La participación de las personas mayores en este tipo de actividades, pero, se ve afectada por la accesibilidad del transporte y de las instalaciones, por su conocimiento de este tipo de actividades y por su poder adquisitivo.” OMS, 2014. Age-friendly World.



Para hacer efectiva la participación social de las personas mayores hace falta, en primer lugar, tener un abanico de actividades accesibles y asequibles que respondan a los intereses variados de las personas mayores. Hará falta, pues, tener en cuenta que las actividades sean accesibles en cuanto a horarios, precios, desplazamiento y adecuación de los espacios a las necesidades especiales de algunas personas mayores o que tengan algún grado de discapacidad. Aun así, informar de manera efectiva sobre las actividades disponibles será un factor determinante para conseguir la participación de las personas mayores.

No se puede olvidar que la participación social tiene que ser una herramienta de integración intergeneracional, de transmisión e intercambio de experiencias para todos los ciudadanos de la comunidad independientemente de su edad.

Sobre todas estas cuestiones se planteó el debate a los grupos.

Espacios de ocio y de relación social

La participación social incluye tanto las actividades que están específicamente dirigidas a las personas mayores, como las destinadas a cualquier persona independientemente de la edad.

Empezaremos por estas segundas actividades u ofertas de ocio, puesto que en los diferentes grupos de debate -muy especialmente en los grupos de personas mayores- se reiteró la dificultad que supone la poca oferta de diversión que consideran que hay en Tarragona accesible a las personas mayores. Dicen, por ejemplo, que faltan lugares para ir a bailar. También creen que hay poco teatro y que los teatros están mal aprovechados: el Teatro Metropol enseguida se llena y el Teatro Tarragona tiene una programación insuficiente. En la ciudad hay tres teatros, pero dicen que **“sólo se aprovechan bien en verano, falta programación en invierno. El Teatro Tarragona es el más desaprovechado.”** **“Los teatros Tarragona y Metropol no programan fuera de las temporadas, están cerrados y hay gente que querría ir a ver funciones pero no hay programación y se tienen que desplazar a Reus o a las Gavarres.”**⁸ En la misma línea, señalan la carencia de cines en el centro de la ciudad, y consideran que los desplazamientos impiden a muchas personas mayores ver cine y teatro.

Tener cines en el centro de la ciudad, pues, es una de las mejoras que señalan que sería muy positiva, y proponen aprovechar el Teatro Tarragona para hacer cine a precio económico cuando no haya programación, **“ni que sean películas antiguas”**.

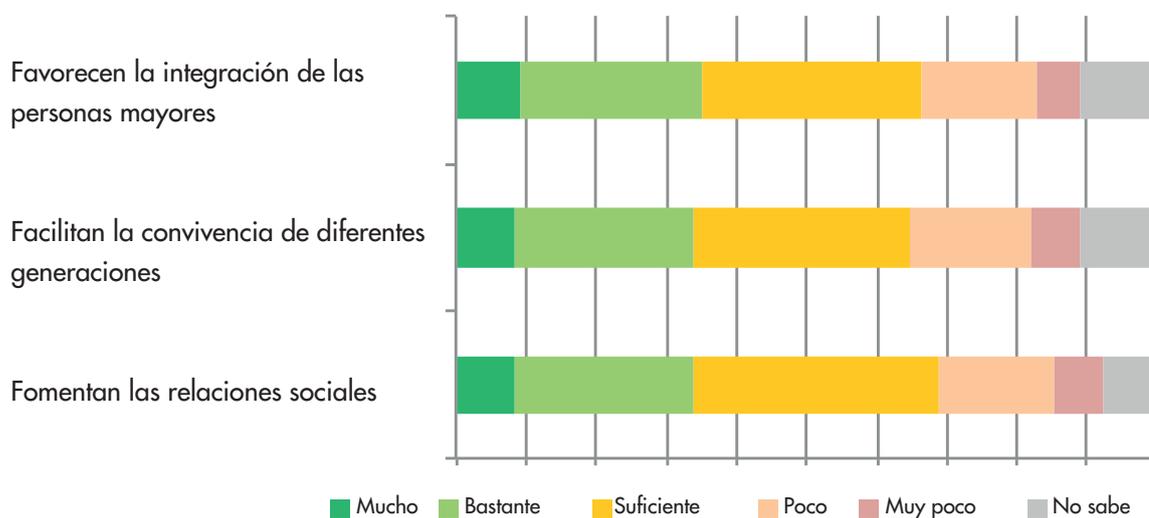
Por otro lado, consideran que los centros de reunión donde se desarrollan actividades no están bastante adaptados y no son bastante accesibles para personas con serias dificultades en la movilidad, y esto les impide o desanima a realizar actividades. En referencia a los teatros o cines, dicen que **“no están adaptados para las personas que van en silla de ruedas, los ponen detrás de todo -y entonces no ven ni oyen bien- o delante de todo”**. En cuanto a otros lugares de reunión importantes para las personas mayores, en los centros de jubilados encuentran ciertas deficiencias en la adaptación de algunos de ellos a las personas con serias dificultades en la movilidad, y señalan las escaleras como la principal dificultad. Se trata de los centros de la Granja, Torreforta y Bonavista. A pesar de que están equipados con ascensor, sufren por si algún día no funcionara.

⁸ N. de la a.: Las Gavarres es un centro comercial situado en las afueras de la ciudad, aproximadamente a 5 km del centro de la ciudad. Hay un multicine.

Los equipamientos municipales constituyen una parte fundamental de los espacios de reunión de los ciudadanos de Tarragona. Las personas mayores tienen a su disposición una red de 14 Centros Municipales de Personas Mayores repartidos en todo el municipio, además del resto de equipamientos municipales abiertos a la ciudadanía en general, de los cuales destacamos por su cariz participativo la Red de Centros Cívicos de Tarragona, las Instalaciones Deportivas Municipales o la Red de Telecentros.

El punto fuerte de estos espacios de reunión, según muestra la encuesta, hace referencia al hecho que desarrollan satisfactoriamente su función en cuanto a fomento de las relaciones sociales, integración y convivencia intergeneracional. En definitiva, cumplen su función de facilitar la participación social y comunitaria, también para las personas mayores.

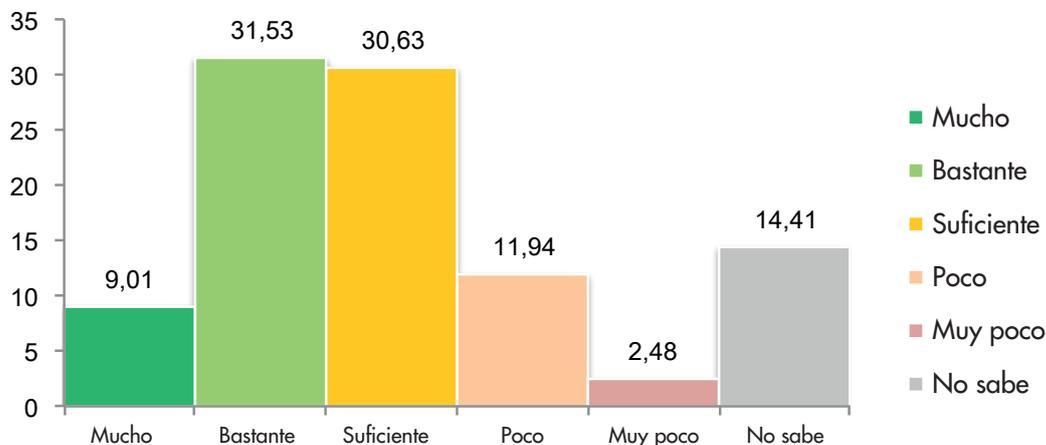
En Tarragona los espacios y equipamientos municipales



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy Poco	No sabe
Favorece la integración de las personas mayores	9,23	25,90	31,31	16,44	6,31	10,81
Facilitan la convivencia de diferentes generaciones	8,33	25,68	30,86	17,12	6,98	11,04
Fomentan las relaciones sociales	8,56	25,23	31,31	16,44	6,31	10,81

Los centros de personas mayores son valorados positivamente en los grupos de debate de personas mayores como lugares de integración y reunión con otras personas. Las dificultades que señalan se centran más en los usuarios mismos que en el espacio en sí mismo. Consideran que a veces es la gente, que no es muy participativa. Aun así, hay ciertos problemas de convivencia entre usuarios que interfieren en el desempeño de la función de reunión de estos equipamientos.

Los centros de personas mayores son un lugar de integración



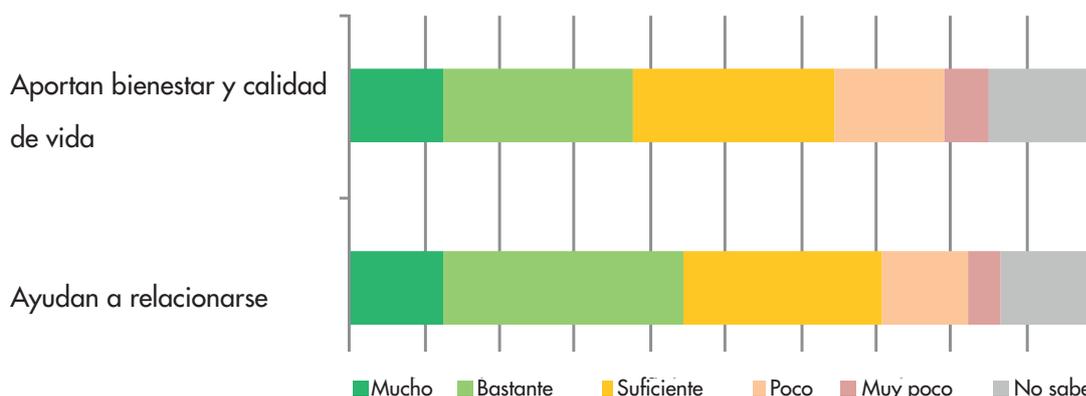
	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Los centros de personas mayores son un lugar de integración	9,01	31,53	30,63	11,94	2,48	14,41

Desde un punto de vista más profesional, la consideración principal es que hay que revisar el modelo de gestión de los centros. Se partió de un modelo asistencial en la década de los 80 determinado por las condiciones sociales de aquel momento, que supuso un gran avance, pero habría que ir hacia otro modelo más adaptado a las condiciones sociales actuales: un modelo de espacio intergeneracional, de potenciación del envejecimiento activo y más participativo.

Envejecimiento activo

La participación en actividades variadas y que respondan a los intereses de las personas mayores es considerada un factor decisivo en cuanto a aportar bienestar, calidad de vida y a facilitar el establecimiento de relaciones sociales, para las personas de más edad.

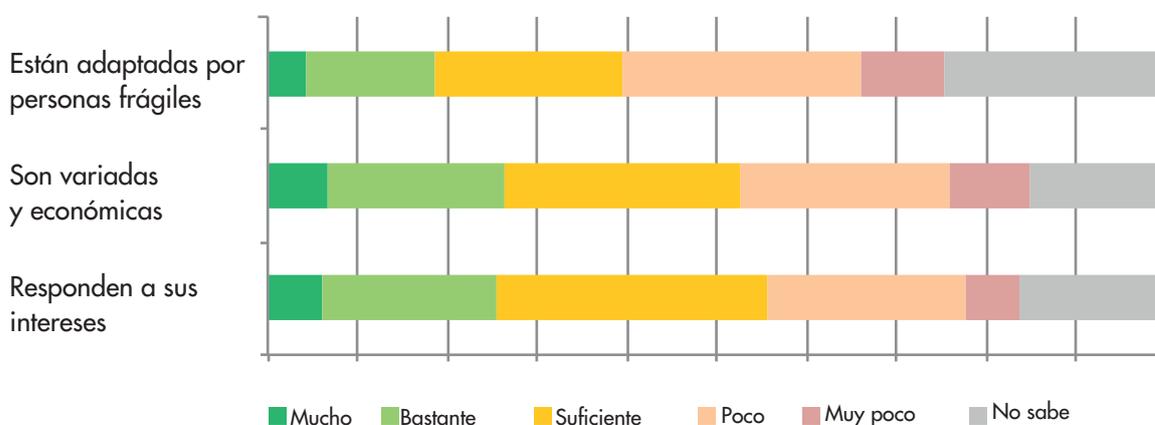
Beneficios de las actividades dirigidas a las personas mayores



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Aportan bienestar y calidad de vida	12,39	25,23	26,80	14,64	5,86	15,09
Ayudan a relacionarse	12,39	31,98	26,58	11,26	4,28	13,51

En los encuentros de los grupos, se apunta que no se aprovecha bastante el potencial y la disponibilidad de tiempo de las personas mayores. Hace falta que se sientan útiles, que se les hagan propuestas, que vean que hay oportunidades.

Las actividades dirigidas a las personas mayores



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Están adaptadas a personas frágiles	4,28	14,41	20,95	26,35	9,46	24,55
Son variadas y económicas	6,53	19,82	26,35	23,20	9,01	15,09
Responden a sus intereses	6,08	19,37	30,18	22,07	5,86	16,44

En el contexto de las actividades que se programan específicamente para las personas mayores, transmiten que falta información o circula información errónea sobre el funcionamiento y acceso a los centros de jubilados, y que hay confusión entre las actividades gratuitas que el Ayuntamiento de Tarragona programa en los centros (programa de Gent Gran Activa) y las programadas por las asociaciones de jubilados, para las cuales hay que ser socio. Concluimos que esto es un indicador de la necesidad de buscar la manera de hacer llegar de forma efectiva la información a las personas mayores que lo requieran.

Las personas más mayores de los grupos de debate transmiten que en Tarragona hay muchas oportunidades para "aprender". Se manifiesta en este sentido:

"Estamos muy bien cuidados" dice uno de los participantes. "Las actividades de Gent Gran Activa tienen mucha oferta en Bonavista y en Campo Claro también hay muchas. Hay actividades en los centros cívicos, en los centros de jubilados, en los polideportivos...; en los barrios se han preocupado más que tiempo atrás en poner sitios donde reunirse y hacer cosas".

Los profesionales constatan un incremento positivo de la actividad deportiva en las personas mayores en Tarragona, también al aire libre, y proponen que se cuente con las personas mayores en el diseño de espacios saludables para fomentar la participación en actividades deportivas.

Todos los grupos en general coinciden que el abanico de actividades dirigidas a las personas mayores son variadas y económicas. Denominan diferentes entidades que ofrecen actividades, por ejemplo el Consell Comarcal, que organiza salidas por la ciudad para las personas mayores. Las actividades que ofrece el Ayuntamiento -tanto las que se enmarcan en Patronat d'Esports, en los Centros Cívicos o en Gent Gran Activa- son muy bien valoradas. En particular, consideran que una condición imprescindible para que las personas de más edad puedan acceder a hacer actividades es que estas sean muy económicas o gratuitas, para salvar el escollo del escaso poder adquisitivo de muchas de estas personas.

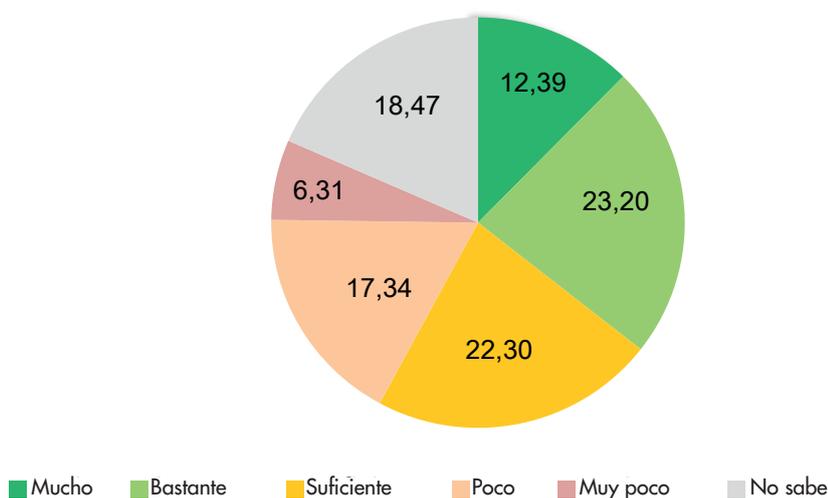
El programa de envejecimiento activo **Gent Gran Activa** del Ayuntamiento de Tarragona ofrece actividades gratuitas a los ciudadanos más mayores; alcanza actividad física, actividades de estimulación cognitiva, de adquisición de nuevos aprendizajes y de ocio. Hay coincidencia en el hecho que es el cariz gratuito de estas actividades el que permite el acceso de muchos de los usuarios a unas actividades a las que no podrían optar de ninguna otra manera. Concluyen que, a pesar de que a veces hay lista de espera para las actividades más demandadas, la demora es aceptable, sobre todo teniendo en cuenta que el sistema de adjudicación prioriza que puedan acceder el mayor número posible de personas.

“Se entiende que haya lista de espera, es la manera de que más personas puedan hacer las actividades.”

“Es fundamental que las actividades para las personas mayores sean gratuitas para el acceso de todo el mundo.”

También hay una valoración positiva en la oferta de actividad física en la ciudad por parte de las entidades municipales. Tal como refleja el gráfico que mostramos a continuación, el 57,89 % de los encuestados consideran que esta oferta es suficiente, bastante o muy positiva, ante sólo el 23,65 %, que hace una valoración poco o muy poco positiva.

¿Valora positivamente la oferta de actividad física de la ciudad?



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
¿Valora positivamente la oferta de actividad física de la ciudad?	12,39	23,20	22,30	17,34	6,31	18,47

No se puede concluir la valoración de esta área sin hacer referencia a un factor intrínseco de las personas mayores que incide negativamente en la participación social. Tal como destacan en el grupo de voluntarios y cuidadores, uno de los grandes problemas es la negativa o reticencia de muchas personas mayores dependientes a salir de casa, a hacer actividades, a estar presentes en la vida social. En gran medida esta reticencia está determinada por las dificultades para vestirse, para depender de alguien que los lleve y los devuelva a casa, así como por una cuestión de actitud: cuanto menos actividad, menos todavía se quiere hacer.

La mejora de esta dificultad creen que pasa por hacer adaptaciones de los espacios y las actividades a personas dependientes o con algún tipo de discapacidad o diversidad funcional. También para un mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles que facilitan el acceso de estas personas a cualquier área de la vida comunitaria.

A destacar...

Los equipamientos municipales son lugares de reunión y relación entre los ciudadanos de Tarragona de todas las edades, muy especialmente los 14 Centros de Personas Mayores, donde se fomentan la integración y las relaciones sociales entre iguales. Las actividades que ofrece el Ayuntamiento mediante Gent Gran Activa consideran que son asequibles, accesibles y variadas. Aun así, hay otras entidades que también ofrecen actividades para las personas mayores.

Las dificultades están situadas en la falta de cines en el centro de la ciudad y la falta de programación durante el invierno en los teatros. Tanto cines como teatros tendrían que revisar su adaptación a personas mayores con dificultades en la movilidad.

Mejorar la adaptación de espacios y actividades a estas personas con discapacidades o diversidad funcional, aprovechando los recursos tecnológicos que ahora hay para facilitar su participación, es el esfuerzo que hay que realizar en el momento actual.

5. Respeto e inclusión social

“Una sociedad inclusiva anima a las personas mayores a participar más en la vida social, cívica y económica de su ciudad. Esto, a su vez, promueve el envejecimiento activo.” OMS, 2014. Age-friendly World.



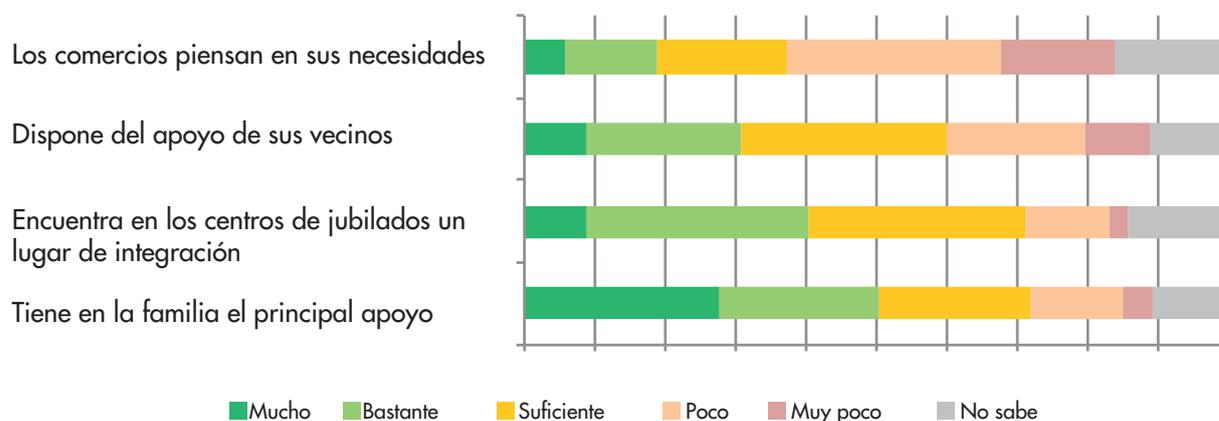
El respeto a las personas mayores

La OMS (2014) afirma que “mientras que el respeto a las personas mayores tiene buena salud en muchas ciudades y comunidades, todavía persisten los prejuicios negativos sobre el envejecimiento. Hay una necesidad de facilitar la interacción entre generaciones para disipar tales nociones.”

Las personas mayores de Tarragona que participaron en los debates se sienten respetadas en general en el plano personal, incluso dentro de su entorno más cercano, menos algunas excepciones. Esporádicamente se encuentran problemas de respeto, más bien problemas vecinales de convivencia. Aun así, pueden explicar que se sienten cómodas en espacios compartidos con personas de otras generaciones -los centros cívicos o las plazas de algún barrio como Bonavista-, y también que encuentran en la familia, los vecinos y las amistades una red de relaciones inclusivas y de apoyo.

Muchos de los participantes dan más importancia a las características personales que a la edad en cuestiones de respeto, y piensan que **“si tú tratas bien, te tratan bien. Hay que cultivar el respeto cada uno, los mayores y los jóvenes.”**

Red social. Las personas mayores en Tarragona...



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Los comercios piensan en sus necesidades	5,86	13,06	18,47	30,18	16,22	16,22
Dispone del apoyo de sus vecinos	8,78	21,85	29,28	19,82	9,01	11,26
Encuentra en los centros de jubilados un lugar de integración	9,01	31,53	30,63	11,94	2,48	14,41
Tiene en la familia el principal apoyo	27,70	22,75	21,40	13,06	4,50	10,59

Sin embargo, echan de menos reconocimiento de la tarea que hacen en la esfera social y familiar, de su papel de apoyo familiar y económico en una situación de crisis económica como la actual. Manifiestan abiertamente su preocupación por la situación precaria de los hijos causada por el elevado índice de paro, y explican lo mucho que trabajan los abuelos cuando tienen cuidado de los nietos para ayudar a los hijos, o incluso relatan alguna situación en que se tienen que hacer cargo de hijos adultos en paro y sin ninguna prestación. Creen que son aportaciones importantes que no están bastante reconocidas socialmente. Echan de menos, por ejemplo, una mayor cobertura en el cuidado de los niños más pequeños, del cual a menudo se tienen que hacer cargo renunciando a hacer actividades que querrían hacer. Más guarderías y más asequibles, o casales de verano para los niños, harían que **“los abuelos estemos más libres y no tan obligados”**.

También falta reconocimiento público a mujeres que ahora son mayores, que han trabajado toda la vida por la familia y no cobran nada por el trabajo que han hecho: cuidar de los hijos, de los maridos. No se valoran bastante estas aportaciones.

De una manera espontánea y emotiva uno de los participantes, un señor mayor, declara: **“A la gente mayor yo le voy a hacer una declaración de amor, de la gente mayor hay que decir lo valientes que son. Bien, todo hay que decirlo: la fuerza que tenemos las personas mayores, lo que no lo sabemos aprovechar; tenemos mucha fuerza pero estamos desorganizados..., y mucha voluntad..., y muchos hemos pasado la guerra.”**

“¡La fuerza que tiene la gente mayor!: políticamente, económicamente..., la gente mayor llevamos cerca del 30 % de la economía del país. Y nadie lo proclama eso, nadie lo saca, y debería haber algún departamento del Ayuntamiento que lo sacara eso, que dijera: tenemos x jubilados en Tarragona que cobran tanto y ayudan a sus familias... Eso se sabe, de vez en cuando lo dicen, tenemos tantas familias, tantos jubilados que dan a sus hijos cada día...”

Otra de las dificultades que surge en relación con la inclusión social y que también apareció vinculada con el área de vivienda es la vivencia de soledad que acompaña a muchas personas mayores. Algunos señalan las carencias en materia de conciliación de la vida laboral y familiar de sus hijos como uno de los factores que agrava la soledad, puesto que estos no tienen tiempo material para ocuparse de ellos. Falta también ocasión para relacionarse más con gente joven, y si hubiera oportunidad de hacerlo sería muy interesante.

La soledad se hace más hiriente por la noche, cuando más se manifiesta esta necesidad importante de compañía. Una de las experiencias, muy positiva, que una participante comparte hace referencia a los programas de residencia de gente joven en casas de personas mayores, que en su opinión proporcionan tranquilidad, seguridad y previenen la tristeza y el aislamiento.

Hay que detenerse en las dificultades de inclusión de personas mayores dependientes, con discapacidad o con diversidad funcional.

Empezaremos por un factor que aparece como una dificultad en la inclusión: la carencia de alfabetización o de formación en las TIC de algunas personas mayores. Este es considerado un factor de exclusión en una sociedad “digital”, que afecta tanto a personas con estas carencias, como a personas con diversidad funcional que no han tenido acceso a los recursos tecnológicos que les facilitarían la inclusión social. Aquí se trataría tanto del desconocimiento de los recursos como de la carencia de formación, la llamada fractura digital, de la cual nos ocuparemos con más detalle más adelante.

Por otro lado, las personas mayores dependientes sufren carencia de contacto con personas que no sean sus cuidadores, y las repercusiones afectan no sólo a la persona dependiente (exclusión y aislamiento), sino a la persona o personas cuidadoras. Lo que se manifiesta en los grupos de debate es que la inactividad, la soledad y el aburrimiento provocan que algunas personas mayores dependientes sean muy exigentes con los familiares cuidadores, saturando con demandas, llamadas, etc. Una persona cuidadora explica que: **“Yo ya no tengo vida, estamos siempre pendientes del teléfono, tenemos estrés psicológico personas que no somos profesionales, no se tiene libertad.”** Coinciden en valorar que el trabajo de los cuidadores no profesionales no está reconocido, no disponen de independencia ni de libertad. Lo podríamos resumir diciendo que una situación de dependencia afecta profundamente no sólo la vida de la persona en cuestión, sino la de los familiares cuidadores.

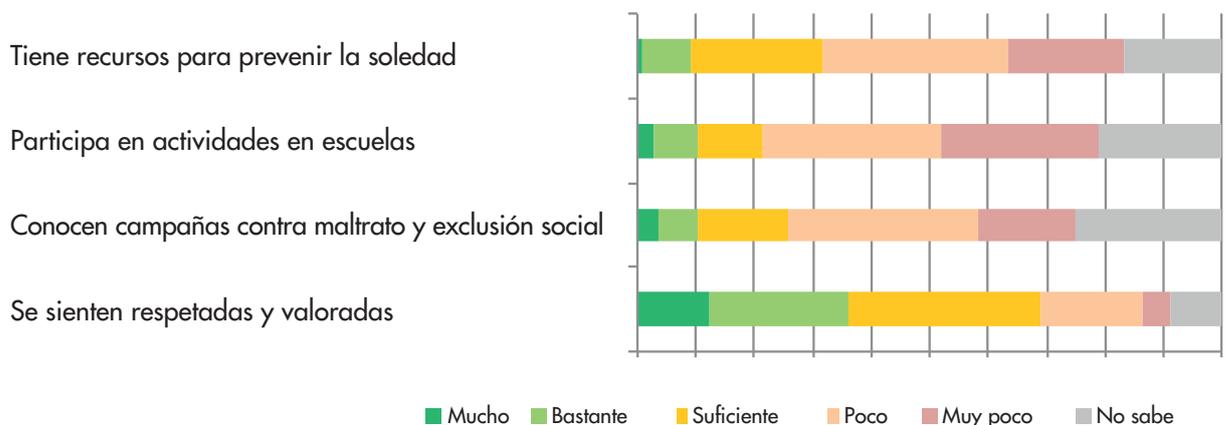
Las actividades son propuestas como un elemento que iría en favor de la inclusión de estas personas. Como ponen en evidencia los cuidadores, a las personas con algún grado de dependencia les cuesta salir de su casa, no quieren, y se quedan cerrados sin hacer nada más que mirar la TV. Esto genera problemas importantes de soledad e inactividad, puesto que los familiares no pueden estar con ellos a todas horas. A la vez, alertan del hecho que estas personas tienen poco contacto con otras personas que no sean sus cuidadores.

Sin embargo, es complicado mantener el equilibrio entre lo que los cuidadores consideran que es bueno para una persona mayor dependiente y la voluntad de esta persona. **“No se puede obligar a una persona aunque pienses que es lo mejor para ella. No es lo mismo obligar que convencer.”** Las personas mayores, nos indica la OMS, tienen que poder decidir sobre aquellos aspectos de su vida en que se vean directamente concernidos. Y hace falta mencionar, en este punto, la alerta que se comunica sobre el incremento en las demandas de tutelas e internamientos involuntarios para personas mayores, que van en detrimento de su autonomía e igualdad.

En relación con esta temática, en uno de los debates se dio a conocer que, ante el incremento de solicitudes de dependencia, se está trabajando con la figura del asistente personal. Esta figura, que se enmarca en las políticas de igualdad e inclusión, tiene la función de fomentar la autonomía de la persona mayor y evitar la pérdida de decisión sobre su vida.

Una de las propuestas para luchar contra el aislamiento de las personas mayores dependientes consiste en llevar las actividades al domicilio de la persona dependiente o con discapacidad que no sale de su casa, por ejemplo fisioterapia, charlas sobre hábitos y salud, actividades de estimulación cognitiva..., **“aunque sea una hora por semana”**.

Respeto e inclusión. Las personas mayores en Tarragona



	Mucho	Poco	Suficiente	Bastante	Muy poco	No sabe
Tienen recursos para prevenir la soledad	0,90	8,33	22,52	31,76	19,59	16,89
Participan en actividades en las escuelas	2,70	7,66	11,04	30,41	27,25	20,95
Conocen campañas contra maltrato y exclusión social	3,60	6,76	15,32	32,43	16,89	25,00
Se sienten respetadas y valoradas	12,16	24,10	32,88	17,12	4,95	8,78

Relaciones intergeneracionales

En los grupos de personas mayores se manifiesta de manera reiterada y sin excepción un vivo interés por compartir espacios y experiencias con las generaciones más jóvenes, y son muy valoradas algunas vivencias en actividades compartidas con los más pequeños de la ciudad.

Algunas escuelas (por ejemplo el Col·legi August) tienen actividades conjuntas con niños, padres y madres, abuelos y abuelas... Los centros cívicos son también **“un lugar donde una persona se puede relacionar con otras con facilidad aunque vaya solo”**. Falta ocasión, dicen, para relacionarse con gente joven, y si hubiera más oportunidad de hacerlo sería muy interesante. Les encantaría que les facilitaran hacer actividades con niños en las escuelas, en los casales de verano... Se ven capaces y con ganas de ejercer una transmisión de valores y convivencia de diferentes generaciones. Al ser los depositarios de la memoria cultural de la ciudad, piensan que tendría que existir una vía para hacer esta transmisión en las generaciones posteriores; en caso contrario, todo lo que saben las personas mayores de cómo era Tarragona, cómo se ha vivido, etc., se puede perder. Afirman que ahora hay posibilidades de transmisión de la historia de la ciudad tal como lo han vivido las personas mayores mediante actividades culturales.

Esto lleva a preguntarse por los espacios que podrían acoger el encuentro entre diferentes generaciones. Además de escuelas o centros cívicos, en los grupos de debate vuelve a surgir (igual que en el área de Participación Social) la percepción que los centros de personas mayores se tienen que mantener, pero que estaría bien poner la mirada en un modelo en que se piensen estos espacios públicos como lugares de reunión de diferentes generaciones, **“como por ejemplo casales donde las actividades sean compartidas por personas de edades diversas, potenciando las relaciones intergeneracionales y la inclusión de las personas mayores a la comunidad”**. Se menciona, por ejemplo, el antiguo edificio del Banco de España, que por sus características y localización sería ideal como espacio de convivencia intergeneracional.

Un testimonio: en 2014 se llevó a cabo un proyecto conjuntamente entre el IES Vidal i Barraquer y la Cruz Roja en que las personas mayores compartieron su experiencia con alumnos, experiencia muy positiva para todas las generaciones. Desde la formación de profesionales que pueden atender a personas mayores (sociosanitario), se tiene que pasar por la capacitación de los alumnos y para eliminar la palabra dependencia, para abrir la perspectiva de las personas mayores activas. **“Fomentar los intercambios intergeneracionales dentro del ámbito de la enseñanza es una vía de inclusión.”**

Hay acuerdo: es necesario impulsar proyectos intergeneracionales y el apoyo de la gente cercana a las personas mayores involucrando a toda la comunidad, para lograr una Tarragona más inclusiva y respetuosa con las personas mayores.

A destacar...

Las personas mayores de Tarragona se sienten respetadas y aprecian mucho las experiencias intergeneracionales.

La soledad, el aislamiento y la exclusión son preocupaciones para las personas mayores en Tarragona. Los factores de exclusión no los sitúan en características específicas de la ciudad, sino en aspectos más generalizados como las carencias en conciliación laboral y familiar, dificultades de las personas mayores en el acceso y uso de las TIC, o en las dificultades específicas de personas mayores dependientes, que consideran que es el colectivo más vulnerable.

Además echan de menos el reconocimiento a las importantes aportaciones que hacen a la sociedad. Piden abrir nuevos espacios de convivencia intergeneracional, eliminar la asociación entre personas mayores e incapacidad; en definitiva, trabajar contra los prejuicios.

6. Actividad cívica y participación ciudadana

“Las personas mayores son un activo para la comunidad, y continúan contribuyendo en sus comunidades después de la jubilación. Una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores ofrece amplias oportunidades para las personas mayores para hacerlo, ya sea a través de la ocupación voluntaria o remunerada, y los mantiene comprometidos en el proceso político.” OMS, 2014. Age-friendly World.



Cada vez más la acción ciudadana está aconteciendo un elemento determinante en las dinámicas de cambio social, que se canaliza principalmente a través del asociacionismo, las entidades cívicas, las plataformas ciudadanas o los grupos de voluntariado, entre otros. El modelo del envejecimiento activo prevé que las personas mayores puedan ejercer una participación activa en este aspecto tan fundamental: la actividad cívica.

Por un lado, la ocupación en actividades de voluntariado u otras similares supone una satisfacción personal y ayuda a mantener el compromiso social de las personas mayores con su comunidad. Por otro lado, el asociacionismo, en sus diversas modalidades, permite a las personas mayores continuar participando en la toma de las decisiones políticas en las cuestiones que les puedan afectar.

Al plantear a los diferentes grupos las temáticas relacionadas con la actividad cívica y participación ciudadana, hay que destacar que los participantes centraron el debate de manera casi exclusiva en torno al voluntariado, sin entrar mucho en el asociacionismo o en otras formas de participación ciudadana.

Antes de exponer los resultados de la encuesta y de los debates en los diferentes grupos, creemos oportuno indicar que en Tarragona hay una red de 14 centros municipales de las personas mayores, con sus correspondientes juntas, compuestas en su totalidad por personas mayores, que se ocupan de la gestión de estos espacios. Aun así, estos equipamientos ofrecen un lugar donde las diferentes asociaciones de personas mayores puedan desarrollar su actividad asociativa. Tal como queda reflejado en el Reglament de funcionament de les Llars Municipals de Gent Gran de Tarragona, en el capítulo I, artículo 2, punto 3, una de sus funciones es el "Fomento de la participación activa y del protagonismo ciudadano y del asociacionismo en las personas mayores".

Actividad cívica

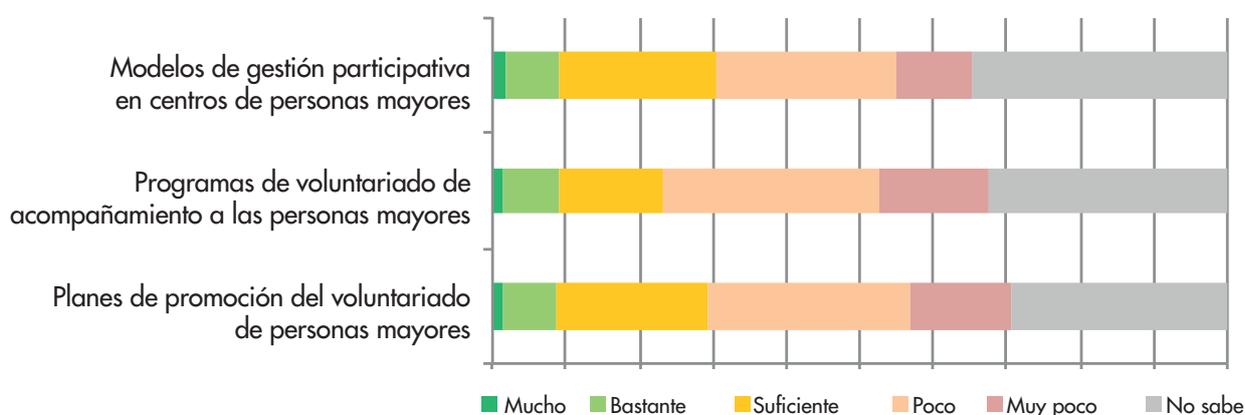
Los principales aspectos de los que informan los participantes de más edad en los encuentros de los grupos de debate son: la gran satisfacción personal que reporta el hecho de realizar algún tipo de voluntariado, la importancia de la tarea que realizan los voluntarios que atienden a las personas mayores y la dificultad de obtener información sobre la manera de hacerse voluntario.

Las personas mayores que han hecho algún tipo de voluntariado transmiten que es una experiencia muy positiva, que da satisfacción y les hace sentir orgullosos de haber hecho esta aportación a la comunidad, además que es un tipo de actividad que les permite relacionarse con personas muy diversas. Algunos explican que, a pesar de haber sido voluntarios, han tenido que dejarlo para cuidar de los nietos, de la pareja o de los padres. "**Ahora hago el voluntariado en casa**", comenta con ironía una persona mayor que cuida de otra persona mayor. Las personas mayores cuidadoras no pueden dedicar tiempo a hacer voluntariado, a pesar de que les gustaría.

Tanto las personas mayores como los cuidadores y los proveedores de servicios coinciden en poner en valor el gran potencial que suponen las personas mayores: hay muchos que disponen de tiempo, se están jubilando (o ya lo están), y son personas muy capacitadas y preparadas que sin duda pueden hacer una gran aportación. La gran dificultad la encuentran en el acceso a la información: las personas mayores piensan que no hay mucha información accesible sobre voluntariado y a veces a una persona mayor le cuesta, se le hace complicado ponerse a buscar esta información. Así pues, encuentran que el acceso a la información sobre asociaciones y voluntariado no está al alcance para muchas personas; que hay un desconocimiento sobre las entidades que tienen voluntariado, y si quisieran hacer no sabrían dónde ir. Esta falta de información sobre voluntariado es una dificultad tanto para recibir ayuda de voluntarios, como para dar ayuda haciéndose voluntario.

Este desconocimiento sobre la actividad cívica o sobre el voluntariado se hace patente en las respuestas aportadas por los encuestados. Se preguntó sobre el conocimiento de planes de promoción del voluntariado de personas mayores, de programas de voluntariado de acompañamiento a personas mayores y también alrededor de los modelos de gestión participativa en centros de mayores. El porcentaje de encuestados que afirma no saber sobre estos temas es inusitadamente elevado: se mueve entre el 29,28 % y el 34,91 %. Estos datos reafirman lo que ya se dijo en los grupos de debate: la información en torno a la actividad cívica, voluntariado y participación ciudadana está dispersa y es poco accesible para las personas mayores.

Voluntariado y actividad cívica ¿en Tarragona hay...?



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Modelos de gestión participativa en centros de personas mayores	1,80	7,43	21,40	24,32	10,14	34,91
Programas de voluntariado de acompañamiento a las personas mayores	1,58	7,43	14,19	29,50	14,64	32,66
Planes de promoción del voluntariado de personas mayores	1,58	7,21	20,50	27,70	13,74	29,28

El gráfico que aquí se ha mostrado, elaborado a partir de la encuesta, da el detalle en torno a esta dificultad: las puntuaciones más elevadas corresponden a la opción "No sabe", en las tres preguntas sobre actividad cívica.

Una de las entidades de referencia más nombrada en materia de voluntariado es la Cruz Roja. Las personas mayores dicen que tienen dificultades para acceder dada su situación geográfica, en las afueras de la ciudad y sin ninguna parada de autobús cercana. La información sobre esta entidad y sobre otras entidades o asociaciones de voluntariado, en opinión de los diferentes grupos (y muy especialmente los de personas mayores), tendría que ser mucho más accesible, y sugieren que se pueda centralizar o aglutinar. Más concretamente, sugieren la creación de un punto de información en el centro de la ciudad que actúe de puente entre las entidades y las personas mayores que quieran participar en voluntariado o acceder a servicios de voluntariado dirigidos a las personas mayores. Se trataría, en definitiva, de tener un lugar donde exista la información que permita a las personas mayores dirigirse directamente a este tipo de entidades.

Justo es decir que la tarea de estas entidades está muy bien valorada, y se hace mención de las personas voluntarias que apoyan a las familias cuidadoras, a las personas dependientes, o que hacen compañía a las personas mayores para evitar la soledad y favorecer el contacto humano: la figura del visitador, por ejemplo, que funciona muy bien, tanto de Cáritas como de Cruz Roja. Además de la Cruz Roja, denominan también a los "Amics de la Gent Gran", una entidad de voluntariado interesante de cara al colectivo de personas mayores. También para Tarragona 2018 se están llamando voluntarios, y la opinión general es que sería una lástima perder este capital humano cuando finalice.

Falta impulsar el voluntariado, volver a motivar a las personas mayores, que se sientan útiles y capaces. Hay mucho trabajo por hacer en voluntariado pero hay que ponerse, y en ningún caso los voluntarios tienen que ser utilizados por las administraciones para ahorrar empleados; se tiene que entender el trabajo voluntario como un trabajo complementario a la sociedad, una aportación a la comunidad. En opinión de los participantes, la implicación que podrían lograr las instituciones públicas sería la de impulsar el mantenimiento del voluntariado, por ejemplo mediante convenios con las diferentes entidades de voluntariado, para que haya un impacto y una continuidad de lo que ya se está haciendo en esta materia.

Finalizamos con las diversas propuestas que surgen para que las personas mayores puedan mantener su compromiso social mediante la actividad cívica. Se afirma que las personas que están en asociaciones tienen un acceso más fácil a la actividad cívica y al voluntariado, puesto que las AV canalizan las demandas de actividad cívica y participación ciudadana. Otra propuesta que se formula y que tiene muy buen recibimiento es la creación de un banco del tiempo, que es también una experiencia que funciona muy bien en otras ciudades y una buena manera de que las personas mayores puedan llevar a cabo una actividad cívica en el entorno de Tarragona. Esperan de las instituciones públicas que ayuden a dar impulso y que cooperen en todas estas iniciativas.

Esta demanda está en concordancia con la Ley 25/2015, del 30 de julio, del voluntariado y del fomento del asociacionismo⁹, aprobada el pasado 7 de agosto del 2015 por el Parlament de Catalunya, que da un marco normativo propio en materia de asociacionismo y voluntariado. Una de las funciones que otorga esta ley a las administraciones públicas de Cataluña, de acuerdo con las competencias respectivas, es la de fomento y apoyo del voluntariado y el asociacionismo como agentes de transformación social que son.

A destacar...

En Tarragona las personas mayores valoran sobre todo la actividad cívica que se desarrolla en el marco del voluntariado, y aprecia tanto el trabajo de los voluntarios, como las experiencias positivas que han tenido siendo voluntarios.

Hay dos dificultades importantes para una persona mayor que quiera hacer voluntariado en Tarragona: por un lado, se ven obligados a renunciar a hacerlo para tener cuidado de otras personas como los nietos o algún familiar dependiente; por otro lado, en la ciudad falta un lugar donde esté la información necesaria sobre voluntariado.

Esperan de las instituciones y entidades que impulsen el voluntariado, que cooperen con las iniciativas ciudadanas y el asociacionismo. Un punto de información que les facilitara una vía de acceso a las entidades que trabajan en el ámbito del voluntariado sería una solución sencilla y efectiva.

⁹ DOGC Núm. 6930 – 7/8/2015

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?documentId=700159&action=fitxa#fragment-1411365

7. Comunicación e información

“Estar conectado con los acontecimientos, noticias y actividades mediante una información oportuna, accesible y práctica es un aspecto clave del envejecimiento activo, especialmente con la tendencia a la sobrecarga informativa en las ciudades urbanizadas. La tecnología puede ser útil para una difusión rápida de la información, pero también juega un papel en la exclusión social. Las ciudades tienen que proporcionar acceso a la información a las personas mayores en un formato accesible, teniendo en cuenta el amplio abanico de necesidades y recursos que tienen las personas mayores.” OMS, 2014. Age-friendly World.



La visión general que nos dan los grupos de debate en torno a las cuestiones relativas a la comunicación y la información en la ciudad de Tarragona se podría resumir en la frase de uno de los participantes de más edad, que afirma que la información es accesible, suficiente y adecuada **“siempre que te muevas para buscarla”**. La problemática, pero, se sitúa precisamente en la dificultad de las personas mayores para “moverse” y buscar una información que, coinciden en decir en todos los grupos, está muy dispersa, demasiado dispersa. El otro elemento decisivo se sitúa en la llamada fractura digital, que afecta en mayor medida a ciertos colectivos, entre ellos el de las personas mayores. De estos aspectos desplegaremos a continuación el que aportaron los diferentes grupos durante los debates.

Para empezar hay que poner en valor la autocrítica, que sitúan las personas mayores como punto de partida en materia de comunicación e información. Ponen en primer lugar la importancia que tiene la actitud personal en relación con el acceso a la información, puesto que piensan que no por ser mayores les tienen que solucionar las dificultades desde fuera, y creen que para algunas personas mayores es más fácil pedir que les hagan las cosas (como por ejemplo buscar la información que necesitan) antes que hacerlas ellas mismas. Por lo tanto, una de las sugerencias de mejora para un mejor acceso a la información sería fomentar un cambio de actitud que priorizara la investigación de soluciones y el esfuerzo de la persona mayor para acceder a la información. Esta sugerencia está en concordancia con el espíritu del envejecimiento activo, en que la persona mayor tiene que ser un actor principal en los cambios necesarios para lograrlo.

Se aprecia en esta área una diferencia patente entre las personas mayores más jóvenes y las personas mayores de más edad o que viven en zonas con un nivel socioeconómico más bajo. Las primeras muestran más conocimiento de los equipamientos comunitarios que facilitan el acceso a la información y más formación en las nuevas tecnologías. Las segundas se muestran más desvalidas, en concreto en relación con todo el campo de la información y trámites diversos que tienen un formato digital, puesto que no han tenido oportunidad de adaptarse a la sociedad digital de la información, y manifiestan que sufren una falta de formación que les dificulta, incluso impide, el acceso a la información.

Sin embargo, como factor que puede jugar a su favor mencionan la adaptabilidad de unas generaciones, las de los que ahora son personas mayores, que han tenido que vivir épocas de enormes cambios históricos, sociales y tecnológicos durante buena parte del siglo. Dicen, por ejemplo, que las personas mayores de hoy **“somos generaciones que hemos vivido y nos hemos tenido que adaptar a muchos cambios”**, y consideran que esto es un valor importante para adaptarse a los cambios que ahora plantean las nuevas formas de comunicación y las nuevas tecnologías. La experiencia, dicen, facilita ser valientes ante las dificultades que vayan surgiendo.

Difusión de la información

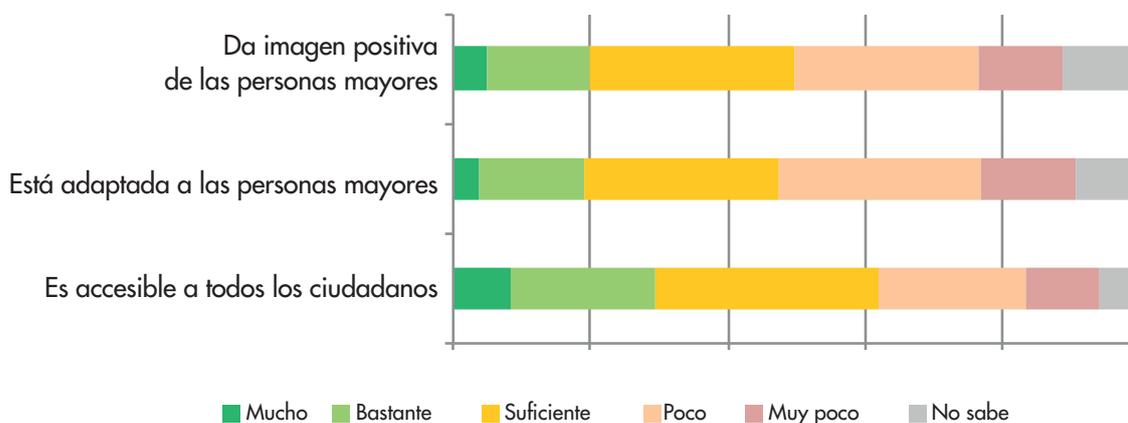
La **dispersión** es la palabra más frecuente cuando se habla de acceso a la información de las personas mayores en la ciudad de Tarragona, compartida por todos los grupos de debate, y una de las dificultades principales que encuentra las personas mayores si quieren estar informadas.

Consideran que más que tratarse de un problema de falta de información, la dificultad radica en el hecho de que la información está dispersa. Es difícil de encontrar la información que puede necesitar una persona mayor y, además, las vías de difusión no están adaptadas a este colectivo. Esta es la queja que se repite en los grupos de personas mayores, y señalan concretamente las instituciones públicas, que no disponen de un lugar donde esté centralizada esta información. A pesar de que se sienten muy atendidos, falta un lugar que aglutine todas las informaciones que requiere una persona mayor; resulta **“difícil y costoso”** conseguir toda la información que necesitan. Esta problemática la confirman los grupos de proveedores de servicios voluntarios y profesionales. Explican, por ejemplo, que a la Cruz Roja, que es una entidad de referencia para las personas mayores, llaman y hacen todo tipo de consultas, a las que se intenta dar respuesta, o al menos se les deriva a donde corresponda. Esta dificultad se traduce también en la constatación de una dificultad para hacer llegar la información sobre servicios sociales a las personas que la pueden necesitar. A pesar de que se está trabajando mucho este aspecto, la información no acaba de llegar.

Una de las conclusiones a la que llegan es que las personas mayores son un colectivo al que se tiene que acercar la información si se quiere garantizar el acceso a esta: **“Al tener un abanico tan amplio de consultas, van a la OMAC, de allí los envían a la plaza de la Font, pero quizás les dicen allí que es un tema sanitario (...). Al final se pierden, se cansan.”**¹⁰ En resumen, se puede afirmar que la dispersión es una de las dificultades mayores que plantean los grupos de debate en torno a la difusión de la información a las personas mayores de una forma oportuna, accesible y práctica.

¹⁰ N. de l'a.: La OMAC es la Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana, que se creó “con el objetivo de informar y dar trámite a una parte muy importante de los procesos de este Ayuntamiento”. La Plaça de la Font, es la sede del Ajuntament de Tarragona.

En cuanto a su difusión la información en Tarragona...



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Da imagen positiva de las personas mayores	4,95	15,09	29,50	27,03	12,16	11,26
Está adaptada a las personas mayores	3,83	15,32	28,38	29,50	13,51	9,46
Es accesible a todos los ciudadanos	8,33	20,95	32,88	21,40	10,59	5,86

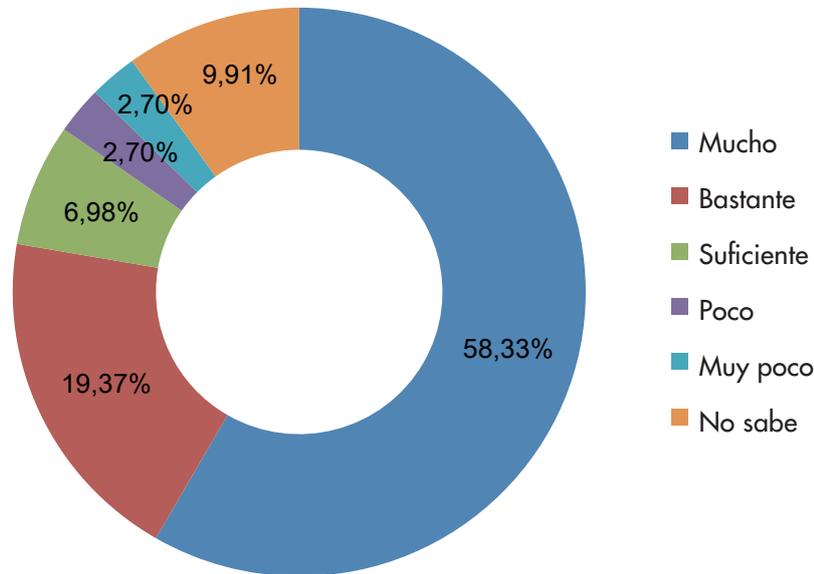
Los resultados de la encuesta van en esta misma línea. El porcentaje de las personas que opinan que la información es poco o muy poco accesible a las personas mayores se sitúa por encima del 30 %, y llegan al 43 % los encuestados que opinan que esta información está poco o muy poco adaptada a las personas mayores.

La primera propuesta que hacen, en lo referente a las informaciones de las instituciones públicas, es la creación de un punto único que aglutine toda la información que pueda ser de utilidad para una persona mayor. Opinan que, con esta sencilla medida, se resolvería de manera efectiva la carencia de acceso a la información que causa su dispersión en las personas mayores. Un punto de información que fuera a la vez un lugar de referencia donde se pudieran resolver dudas y encontrar información veraz y accesible.

La creación de un punto de información para las personas mayores en Tarragona, medida sobre la que se preguntó en la encuesta, muestra un altísimo grado de aceptación: el 19 % de los encuestados opinaron que sería bastante útil y un rotundo 58 % opinaron que sería muy útil. Sólo un 6 % opinaron que sería poco o muy poco útil. Esta medida se presenta, pues, bajo el signo de una muy buena aceptación ciudadana.

Punto de información para las personas mayores

¿En la ciudad de Tarragona sería útil un punto de información para las personas mayores?



Teniendo en cuenta que las personas mayores tienden a privilegiar como canal de información y comunicación los diversos equipamientos cívicos, centros de servicios o centros médicos, se propone que, de manera complementaria en el punto centralizado de información para personas mayores, se puedan utilizar estos espacios como puntos de difusión y formación. Se trataría de potenciar la difusión de la información en lugares frecuentados por las personas mayores, que alcanzarían desde los centros de atención primaria y farmacias hasta los centros municipales para las personas mayores. Esta red de centros podría cumplir también una función de formación en materias interesantes para las personas mayores, como por ejemplo charlas sobre salud, hábitos saludables, envejecimiento activo o seguridad.

Algún participante opina que falta información sobre cuál es la vía de comunicación con la Administración local para denunciar problemas. La OMAC es una de las vías, pero también se propone que, por problemas específicos de una zona o barrios, las AV puedan ejercer un papel de comunicación entre los ciudadanos y la Administración.

Otras sugerencias de mejora que también aportan los grupos serían la creación de una área específica que se encargue de los asuntos relativos a las personas mayores -como las que ya hay en otros ayuntamientos- o la publicación de un documento único donde estén todas las organizaciones, entidades, asociaciones, que se dediquen a la atención a dependientes, ya sean mayores o no (una guía que centralizara toda esta información se podría hacer por Internet, puesto que sería fácil y poco costoso económicamente).

Fractura digital

Actualmente, nos vemos inmersos en la llamada sociedad de la información, que se caracteriza, entre otras cuestiones, por la conversión creciente de los servicios, documentos e información a la tecnología informática. La imposibilidad o dificultad de acceder en estas nuevas tecnologías por parte de ciertos colectivos suponen en el siglo XXI un importante factor de exclusión social. Hablamos de la llamada fractura digital.

La fractura digital se podría definir como la separación que hay entre las personas que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (a partir de ahora TIC) como una parte rutinaria de su vida y las que no tienen acceso o que, aunque tengan, no saben utilizarlas¹¹.

El colectivo de las personas mayores está entre los llamados inmigrantes digitales, personas nacidas antes del 1980 que han tenido que adaptarse a las TIC a medida que estas han ido surgiendo y modificando la realidad cotidiana. Se trata de un grupo muy heterogéneo, que se caracteriza por estar en proceso de aprendizaje del lenguaje digital y por tener una gran variabilidad en el acceso y uso de las TIC.

Ya hemos destacado cómo, en los grupos de personas mayores que participaron en los debates, se pone de manifiesto esta heterogeneidad. Así, mientras que los más jóvenes del grupo y los que viven en zonas con un nivel socioeconómico más alto usan y conocen más las TIC para acceder a la información y realizar ciertos trámites, los más mayores o que viven en zonas más humildes manifiestan una notable dificultad.

Sus testimonios nos dan cuenta de las diferentes vertientes que adopta la fractura digital -social, cultural y generacional-, que no son exclusivos, de forma que una misma persona se puede encontrar en uno, en dos o en los tres supuestos de brecha digital al mismo tiempo.

La fractura digital generacional hace referencia a las personas que quedan excluidas por cuestiones de edad, siendo las personas de más edad las que se ven más afectadas. Aun así, el nivel de formación está directamente relacionado con el uso de estas tecnologías de la información, de forma que cuanto menos nivel de formación, mayor es la dificultad para utilizarlas. Estas dos variables se combinan en una parte importante de las personas mayores, cosa que supone un factor de exclusión social a tener mucho en cuenta. Los últimos datos suministrados por el INE (2016) ponen de manifiesto que, a pesar de que ha habido un aumento en el uso de Internet los últimos años en todos los sectores de población, "al aumentar la edad descende el uso de Internet en hombres y mujeres, siendo el porcentaje más bajo en el grupo de edad de 65 a 74 años (un 31,5 % para los hombres y un 21,5 % para las mujeres)". El IDESCAT (2015) corrobora estos datos y en Catalunya sitúa el uso habitual de Internet en un 70,8 % en la franja de edad de 55 a 64 años, porcentaje que baja drásticamente hasta el 37,7 % en el sector de población que va de 65 a 74 años; no hay datos respecto de personas de 75 o más años.

¹¹ N. de la a.: En el tratamiento de la llamada fractura digital, han sido muy valiosas las aportaciones proporcionadas por el Servicio de Telecentros del Ayuntamiento de Tarragona, que precisamente trató este tema a la Ciberàgora 2015 La ciudad inteligente a la medida de las personas, con la ponencia de M. Martorell "Igualdad social en el uso de las TIC".

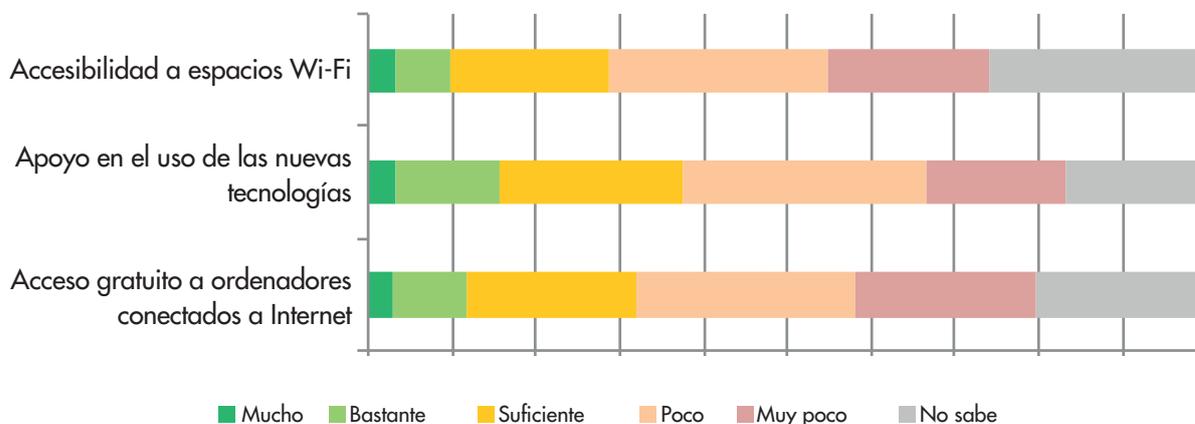
Esta realidad que reflejan las estadísticas que hemos mencionado, los participantes en los grupos de debate lo expresan desde su propia experiencia, muy a menudo mediante sugerencias para disminuir las carencias con que se enfrentan, es decir, señalando aquello que creen que les resultaría más útil para no quedar en situación de exclusión a causa de las TIC. Son conscientes de la importancia que ha adquirido Internet, de la cual dicen que es **“una arma de doble filo, no todo el mundo tiene”**. **“Ahora todo llega por Internet o se hace por Internet, las facturas, las instancias o trámites legales, y las personas mayores que no tienen (Internet) quedan sin estar informados de documentaciones importantes.”** No es sólo Internet, también el uso de otros tipos de tecnologías les puede resultar dificultoso, y dicen que **“no estamos al día de las nuevas tecnologías”**. Explican que tienen móvil pero no se aclaran, o que en algunos lugares, cuando se llama por teléfono, contestan las máquinas y les cuesta adaptarse, puesto que prefieren el trato personal. Para superar estas dificultades a menudo buscan la ayuda de las generaciones más jóvenes: **“En casa siempre hay un hijo o un nieto dispuesto a ayudar para encontrar información o echar una mano con las nuevas tecnologías.”** Consideran que la ayuda de los familiares más jóvenes que ellos también es importante para ayudarles a comprender ciertas informaciones que reciben. Sin embargo, no resulta suficiente, puesto que por un lado perciben que la gente joven no tiene paciencia para enseñar a las personas mayores, y por otro lado, hay muchas personas mayores que están solas y no disponen de esta ayuda de los familiares.

Otro factor que les pone en una situación de indefensión, que está favorecido por el nuevo modelo de información y comunicación, está en las tácticas comerciales dudosas de algunas compañías suministradoras de servicios: las personas mayores reciben llamadas -demasiadas llamadas, afirman- de estas compañías, que insisten hasta que los convencen, les dan información engañosa y esto provoca que se encuentren habiendo contratado servicios que no quieren o no necesitan. Sienten que no tienen suficientes recursos ni conocimientos para hacerle frente. Relatan algún caso de abuso, en su opinión, de compañías de telefonía y suministro energético.

La fractura digital es, pues, una realidad de la cual son conscientes las personas mayores de Tarragona. Desde el Ayuntamiento ya se llevan a cabo políticas municipales que inciden en la disminución de este espacio que hay entre las personas que tienen acceso a las TIC y las que no lo tienen. El máximo exponente de estas políticas es la Red de Telecentros de Tarragona, que está formada por diferentes espacios públicos con equipamiento informático para conectarse a Internet de manera gratuita con ayuda personalizada y donde se puede recibir formación cualificada, también de manera gratuita. Este servicio está abierto a todos los ciudadanos mayores de 18 años y se complementa con la red Wi-Fi municipal Tgna_et_conecta, que da acceso gratuito en los puntos y condiciones establecidos por el Ayuntamiento. De manera más focalizada en las personas mayores, desde Gent Gran Activa se ofrecen, de manera sistemática y continuada, cursos de iniciación a Internet e informática. Tanto los contenidos de los cursos como los monitores que los imparten se han adaptado al ritmo y características de aprendizaje propias de las personas mayores.

Por eso resulta sorprendente el alto grado de desconocimiento de estos servicios, que se pone de manifiesto no sólo en los grupos de debate, sino en la encuesta, como se puede apreciar en el gráfico siguiente:

Por minimizar la fractura digital, Tarragona ofrece a las personas mayores...



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Accesibilidad a espacios Wi-Fi	3,15	6,76	18,69	26,35	19,14	25,90
Apoyo en el uso de las nuevas tecnologías	3,15	12,61	21,85	29,05	16,67	16,67
Acceso gratuito a ordenadores conectados a Internet	2,93	8,78	20,27	26,13	21,40	20,50

Una lectura que se puede hacer del alto porcentaje de encuestados que afirman desconocer los recursos públicos destinados a reducir la fractura digital abunda en la idea que faltan vías más efectivas de comunicación y de información sobre estos recursos, que ya están pero que no tienen suficiente visibilidad. En otro nivel, también se observa que la mayoría de los encuestados consideran que el acceso gratuito a ordenadores conectados a Internet, el apoyo en el uso de las nuevas tecnologías y la accesibilidad a espacios Wi-Fi resultan insuficientes.

En los diferentes grupos de debate, las propuestas en esta materia se vertebran principalmente alrededor de la accesibilidad a las TIC mediante equipamientos públicos, capacitación en las TIC y apoyo en su uso, y siempre pensando que estas intervenciones estén dirigidas y adaptadas a las personas mayores, para que sean efectivas.

Proponen potenciar la formación en nuevas tecnologías para las personas mayores mediante cursos y talleres adaptados. Aun así, piensan que habría que priorizar la dotación de equipamientos y formación en los barrios o zonas de la ciudad donde haya más déficit. Justo es decir que, de forma paralela a la realización y elaboración de este estudio, desde el programa de envejecimiento activo Gent Gran Activa se han incrementado las plazas en el taller de Iniciación a Internet en un 80 %, por lo cual se ha pasado de las 159 plazas ofrecidas el 2014 a las 286 plazas del curso 2016-2017.

El otro puntal que requerirían estas intervenciones sería la disponibilidad de un lugar público donde alguien les sirviera de apoyo y guía para hacer gestiones telemáticas, consultar información por Internet, etc. Encuentran que cada vez hay más gestiones necesarias que forzosamente tienen que realizar telemáticamente, desde programar un viaje del Imsero hasta pedir visita en el médico. Esta ayuda de tipo presencial les permitiría aumentar su autonomía y el uso de las TIC con unas garantías mínimas de seguridad y efectividad.

Este servicio, tal como lo proponen, reportaría un beneficio al usuario particular, pero también vendría a facilitar la participación cívica de las personas mayores, más concretamente favorecería el asociacionismo. Actualmente en Gent Gran Activa se están recibiendo demandas de asociaciones de personas mayores de asesoramiento y apoyo para poder gestionar los trámites -en su mayoría telemáticos- con los que tienen que cumplir estas entidades. Se encuentran en una situación de desamparo puesto que tienen dificultades para acceder a Internet, para buscar la información que necesitan y para gestionar telemáticamente estos trámites que antes mencionábamos.

En resumen, las intervenciones para reducir la fractura digital son una herramienta de prevención de la exclusión social, a la vez que permiten garantizar a las personas mayores el acceso a la información en la actual sociedad digital. Estas intervenciones tendrán que estar adaptadas a las características propias de las personas mayores, y tienen que alcanzar equipamientos accesibles, formación adecuada y apoyo personalizado.

A destacar...

Las personas mayores de Tarragona encuentran que la información que pueden necesitar está demasiado dispersa, y este es uno de los principales obstáculos que se encuentran. Aun así, las nuevas formas de comunicación de la sociedad digital no están adaptadas a sus necesidades específicas. Por lo tanto, la propuesta de mejora más inmediata tendría que ser la creación de un punto de información que aglutine todas las informaciones de su interés, con un trato personalizado y presencial.

Las personas mayores son uno de los colectivos más afectados por la fractura digital, que supone un obstáculo en el acceso a la información y genera exclusión social. Se valoran muy positivamente los servicios municipales de formación y atención (servicio de telecentros y Gent Gran Activa) y creen que se tienen que potenciar, añadiendo un lugar de apoyo presencial a gestiones telemáticas adaptadas a sus características.

8. Salud y servicios sociales

“Unos servicios sociales y de salud accesibles y asequibles son cruciales para que las personas mayores se mantengan saludables, independiente y activas. Esto implica un suministro adecuado de los servicios de atención a las personas mayores convenientemente situados cerca de su lugar de residencia, así como disponer de trabajadores sociales y sanitarios cualificados para proporcionar estos servicios.” OMS, 2014. Age-friendly World.



Una de las características de los servicios comunitarios sociales y de salud dirigidos a las personas mayores es que tienen que llegar a un grupo muy heterogéneo, puesto que se trabaja con una horquilla de edad muy amplia, de treinta años o más. El tipo de cobertura que pueden requerir las personas mayores de estos servicios no está necesariamente asociado a la edad, a pesar de que, llegada una edad avanzada, aparecen con más frecuencia las dependencias o bien se agravan dependencias que ya había.

Aun así, hay un abanico muy amplio en las preferencias de las personas mayores respecto a la manera como quieren recibir la atención en cuestiones de salud. La OMS da la indicación que los servicios sociales y sanitarios tienen que tender a confluir con estas preferencias y con las necesidades que plantea este colectivo tan diverso. La proximidad geográfica de las zonas de residencia de las personas mayores, así como la accesibilidad en términos económicos a los servicios de salud (de forma que la atención esté garantizada independientemente del poder adquisitivo de la persona mayor) son dos requisitos que se tienen que lograr en una ciudad amigable con las personas mayores. Otro elemento fundamental sería la divulgación entre las personas mayores de los diferentes servicios comunitarios a los cuales pueden acceder, para que tomen conciencia y puedan hacer un uso efectivo del sistema de cobertura del cual pueden disponer.

Trabajo en red

El sistema de servicios comunitarios públicos se articula en diferentes niveles: estatal, autonómico y local. A la vez convive con diferentes entidades, fundaciones, asociaciones y otras proveedoras de servicios, tanto de cariz privado como de cariz voluntario. Este hecho da una complejidad muy enriquecedora que ha tenido su reflejo en los grupos de debate, cosa que ha puesto de relieve el buen entendimiento de los profesionales provenientes de los diferentes sectores que han participado.

Todos estos profesionales coinciden en destacar la buena sintonía de trabajo entre el área sanitaria, de Servicios Sociales y las entidades, que permite una mejor atención a las necesidades que les plantean las personas mayores. Consideran que el trabajo en red entre diferentes instituciones es muy importante, y ponen como ejemplo las derivaciones que se pueden hacer desde los CAP, donde las personas mayores expliquen todo tipo de problemas que no son médicos y que pueden ser derivados a Servicios Sociales. Otro ejemplo son los programas que desde la Unitat de Dependències se destinan a las personas mayores dependientes, algunos de los cuales en colaboración con entidades como por ejemplo la Cruz Roja.

A la vez perciben que algunos usuarios tienen dificultad para diferenciar a los trabajadores sociales de las diferentes áreas básicas, para distinguir los que son del Ayuntamiento y los que pertenecen a Salud. Estos trabajadores también tienen visiones diferentes y acceden a informaciones diferentes sobre los usuarios. La coordinación entre profesionales de diferentes áreas básicas (Ayuntamiento/Salud) es excelente, pero consideran que hay carencia de una herramienta específica para compartir información de manera ágil, puesto que los dos sistemas que se utilizan no son compatibles técnicamente.

Proponen la creación de una plataforma para compartir información entre las áreas de Servicios Sociales (Ayuntamiento) y Salud (ICS), que utilicen el mismo modelo o sistema. Se trata de facilitar una comunicación fluida entre estos profesionales que trabajan conjuntamente desde diferentes instituciones, evitar duplicación de documentos, conocer qué recursos se están tramitando o han sido solicitados, permitir el acceso a documentos que ya se comparten o a informes clínicos (nunca a la historia clínica del paciente: la confidencialidad se tiene que preservar en todo momento). Creen que también daría más seguridad a los profesionales, por ejemplo en un tema tan sensible como las peticiones de dependencia de una persona mayor por parte de su familia: ahora no se sabe si puede haber intereses espurios o estafas. Por otro lado permitiría saber qué tipo de cuidador se hace cargo del dependiente y si es la mejor opción para él.

La buena sintonía que hubo durante el encuentro de los profesionales, las experiencias que puso en común cada uno desde su ámbito de trabajo hizo surgir las ganas de repetir el encuentro. Así, propusieron que los profesionales y entidades, ya fueran del ámbito público o privado, se conocieran, que trabajaran en red, que estuvieran informados de los recursos que se ofrecen a este sector de la población, que compartieran información... Esta propuesta se formalizaría en dos vertientes: por un lado, tener un espacio físico donde los profesionales se puedan encontrar periódicamente; de otra, la creación de una plataforma o espacio virtual para estar en contacto, compartiendo información, recursos y herramientas.

“Los servicios de salud y sociosanitarios reciben todo tipo de demandas de personas mayores; sería interesante saber dónde derivar cada caso.”

Salud

Recientemente la OMS dio a conocer el Informe mundial sobre envejecimiento y salud 2015, que pretende “servir de documento base para el desarrollo de pautas de actuación que promuevan el envejecimiento saludable, potenciando la **capacidad funcional** de las personas mayores”.

En este informe, advierten que el primer paso para la adecuación de las políticas de actuación en materia de salud tiene que partir de la necesidad de eliminar los prejuicios y concepciones erróneas que hay en torno al colectivo de las personas mayores. Es en esta línea que se afirma que no hay una persona mayor tipo -tal como no han dejado de señalar los participantes de todos los grupos de debate- y que hay una enorme variabilidad en las necesidades y problemáticas de salud que no necesariamente están determinadas por la edad. Así, podemos encontrar personas de edad bastante avanzada con unas capacidades funcionales similares a las de una persona joven, mientras que otras personas mayores más jóvenes pueden encontrarse con necesidad de ayuda para realizar incluso algunas actividades básicas de la vida diaria.

La recomendación que se hace en el informe respecto al desarrollo de las políticas en materia de salud dirigidas a las personas mayores es que estas tendrían que responder a la variabilidad de las necesidades que se presenta en el colectivo de las personas mayores, que se valoran como un “espectro de grados de funcionamiento”.

Las personas mayores que participaron en los encuentros se hacen eco, de esta variabilidad, y manifiestan que a menudo los prejuicios sobre la salud asociada a la edad parten de los mismos profesionales sanitarios. De estos, los mejor valorados son los profesionales sanitarios de atención primaria. En cambio, se quejan que algunos especialistas no son delicados y tienden a atribuir cualquier problema de salud a la edad, cuando hay muchos problemas médicos que no tienen esta causa.

En general se sienten bien atendidos en materia de asistencia sanitaria, pero no dejan de poner de manifiesto los efectos que en su opinión ha tenido la crisis económica de los últimos años en diferentes aspectos de la salud.

A pesar de que los profesionales sanitarios son buenos, aprecian una disminución importante de calidad en la sanidad fundamentalmente a causa de los recortes, y creen que se ha pasado en poco tiempo a una sanidad mediocre, con mucha tardanza y listas de espera por visitas o intervenciones. Esta tardanza afecta muy especialmente a las personas mayores y también contribuye al colapso del servicio de urgencias.

Por otro lado, denuncian el derroche de recursos en formatos de fármacos demasiado grandes y no entienden que no se ajusten las dosis de fármacos a la necesidad de cada paciente, sobre todo teniendo en cuenta que las personas mayores acostumbran a tomar mucha medicación. Perciben como un retroceso importante el hecho que muchos medicamentos que habitualmente necesitan las personas mayores ya

no estén financiados por la Seguridad Social, cosa que implica un gasto importante en una economía que ya a veces es precaria. Este hecho afecta negativamente a su economía y a su estado de salud, y comporta un elemento de exclusión en el acceso de las personas mayores a ciertos tratamientos médicos.

Les preocupan también las personas mayores que están solas, especialmente aquellas que tienen dificultades para salir de casa, ya sea porque tienen una edad muy avanzada o por otras dificultades. Creen que les falta compañía y ayuda. Por ejemplo, si sufren algún accidente o problema médico, necesitan a alguien que informe de su estado antes de que llegue la ambulancia, necesitan a alguien que pueda detectar que tienen un problema de salud, alguien que esté pendiente. Tampoco hay -o no se conoce- ningún servicio que los lleve donde necesitan si se encuentran mal.

Una solución posible sería, en su opinión, formar grupos de voluntarios que puedan asistir a las personas mayores acompañándolas al médico, haciendo un seguimiento de las que viven solas o que tienen dificultades de movilidad, y de las que se encuentran en situación de aislamiento o exclusión (en problemas de salud, actividades de la vida diaria, etc.).

En los diferentes grupos ocupa un lugar especial el caso de las personas mayores dependientes. Los participantes explican que habitualmente estas personas mayores necesitan curas específicas de salud, como por ejemplo una dieta especial, pero rara vez hacen caso de los familiares: se necesita una figura externa que haga una tarea de educación/formación/información con ellos, incluso desplazándose a casa de la persona dependiente si fuera necesario.

Desde la experiencia de tratar personas mayores dependientes en el ámbito de la salud (atención primaria), se ha podido constatar -y así lo transmiten- que las personas mayores dependientes **“no se meterán en Internet a buscar información”** (que es donde se encuentra actualmente), y por lo tanto haría falta no focalizar tanto en la persona afectada sino en su cuidador, que es el que buscará los recursos que necesite aquella persona.

Por otro lado, opinan que el personal médico se tendría que concienciar de la gran cantidad de indicaciones que reciben las personas mayores, en especial las dependientes, y de la dificultad para retener esta información. Se tiene que facilitar la asimilación de esta información para que ellos mismos puedan ser responsables de las indicaciones médicas, las visitas, los hábitos saludables, etc. **“Las personas con capacidad tienen que poder entender y hacer. Hay que potenciarlos, no hacerlos más dependientes.”**

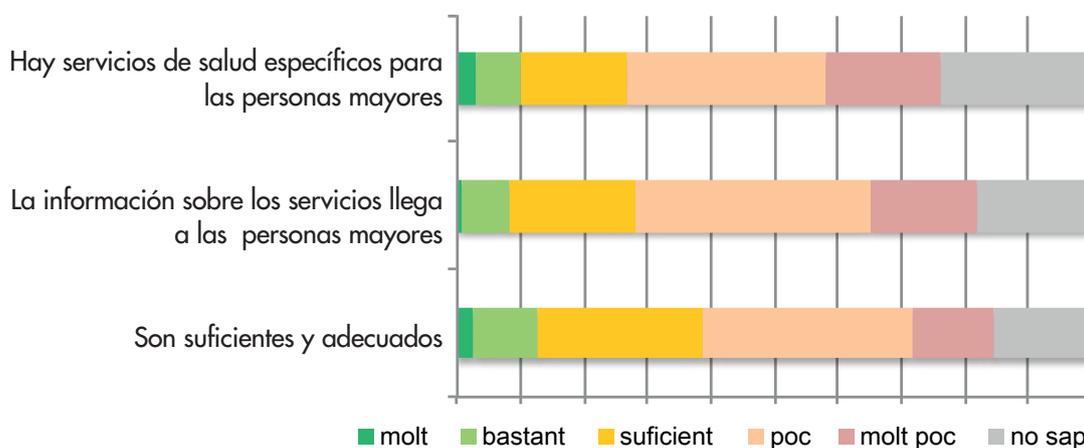
Hay un punto muy sensible, una necesidad que han apreciado los profesionales sanitarios y cuidadores de personas dependientes que hay que abordar con urgencia: el desamparo después de un diagnóstico que implica enfermedad severa o incapacitante, tanto para la persona afectada como para la familia y los cuidadores. Consideran imprescindible la creación de un programa de acompañamiento a afectados y familiares después de un diagnóstico de enfermedad grave, incapacitante o que genera dependencia. Los elementos en materia de salud que han ido relatando los participantes en los grupos de debate inciden especialmente en la necesidad de garantizar el acceso a los servicios de salud independientemente

de la situación económica de la persona, aspecto que se ha visto afectado negativamente con la llegada de la crisis económica y las políticas de "recortes" (así es como las denominan), que ha acontecido un factor de deterioro de la economía y la salud de algunas personas mayores.

Resumiendo las aportaciones realizadas durante los encuentros, podemos decir que se describe como uno de los elementos más favorables en materia de salud la calidad profesional del personal sanitario en general, muy especialmente la de los médicos de familia. Estos han acontecido una figura de confianza que recibe las demandas en torno a temas muy diversos, no exclusivamente de temas referidos a la salud sino otros aspectos importantes de sus vidas, y a menudo detectan otras problemáticas que pueden derivar. Es por eso que las personas mayores reclaman la estabilidad del médico que ocupe este lugar para fomentar una buena relación de confianza médico-paciente, cosa que les facilita tener una figura de referencia en el momento de buscar consejo o ayuda.

La atención a las personas mayores dependientes, que viven solas o que se encuentran en situación de exclusión, es uno de los focos que centralizan los debates en todos los grupos, puesto que son personas en las cuales se percibe más vulnerabilidad dentro del colectivo de personas mayores. Por lo tanto, se llega a la conclusión que tienen que ser un eje de actuación de las políticas en cuestión de salud, que se puede abordar desde un marco pluridisciplinario, con objeto de potenciar el acompañamiento y la autonomía tanto de estas personas como de su entorno familiar más cercano.

Servicios Sociales y de Salud para las personas mayores en Tarragona



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
Hay servicios de salud específicos para las personas mayores	2,93 Mucho	6,98 Bastante	16,89 Suficiente	31,53 Poco	17,79 Muy poco	23,87 No sabe
La información sobre los servicios llega a las personas mayores	0,68	7,66	19,82	37,16	16,44	18,24
Son suficientes y adecuados	2,70	9,91	25,90	33,11	13,06	15,32

Destacaremos, para finalizar, que según los encuestados la atención sanitaria específica para las personas mayores es bastante desconocida (“No sabe” = 23,87 %), y los que la conocen consideran que es insuficiente. Un 17,79 % de los encuestados opinan que hay muy pocos servicios de salud específicos para las personas mayores, y la puntuación más alta, el 31,53 %, pertenece a los encuestados que opinan que estos servicios son pocos.

Serveis Socials

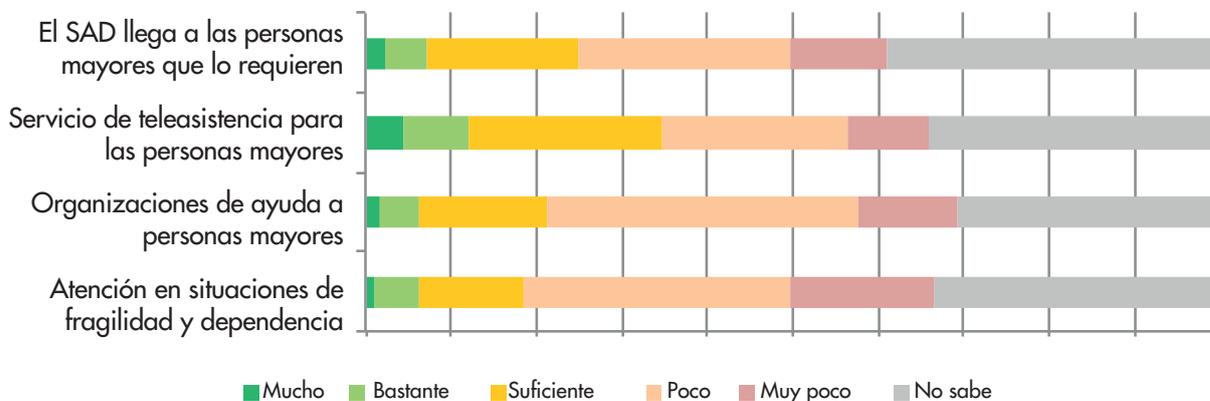
Los Servicios Sociales municipales constituyen el punto de acceso inmediato al sistema público de Servicios Sociales más próximo a la ciudadanía. Estos servicios son un recurso de carácter universal dirigido a toda la población del municipio con el objetivo de informar sobre el bienestar social, orientar y promoverlo bajo el principio de igualdad.

En Tarragona las políticas de Servicios Sociales se enmarcan en el Àrea de Serveis a la Persona. Concretamente, el Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST) es el organismo autónomo que gestiona y organiza la prestación de los servicios sociales básicos y especializados en la ciudad.

“Los servicios sociales en Tarragona son muy cercanos, están en cada zona de la ciudad.” La participante que da esta información se refiere a la proximidad geográfica de los centros de servicios sociales de Tarragona a los eventuales usuarios, puesto que los siete centros tienen presencia en todos los barrios de la ciudad. Estos son centros de información, orientación y atención para tratar los problemas sociales que afectan a las personas y a las familias. Son la puerta de entrada de los ciudadanos a la cartera de los Servicios Sociales; de aquí la importancia de la proximidad para que sean accesibles.

En los encuentros de los grupos de debate algunas personas mayores comunican que tienen poca información sobre los servicios sociales en la ciudad de Tarragona dicen que **“quizás porque no los hemos necesitado”**. Este desconocimiento se constata también cuando alguno de los participantes hace referencia a algunos de los programas de apoyo a las personas mayores que ya hay. Cuando nombraron el Servei d’Ajuda a Domicili (SAD) o el Servei de Informació Jurídica a la Gent Gran de Tarragona, muchos de los participantes expresaron el desconocimiento sobre estos servicios o la manera de acceder, a pesar de ser servicios muy útiles para garantizar la inclusión y bienestar de las personas mayores de Tarragona. Los resultados de la encuesta corroboran este punto, como se muestra a continuación:

Programas de apoyo a las personas mayores de Tarragona



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
El SAD llega a las personas mayores que lo requieren	2,25	4,95	17,57	25,00	11,26	38,96
Servicio de teleasistencia para las personas mayores	4,28	7,66	22,75	21,62	9,46	34,23
Organizaciones de ayuda a personas mayores	1,58	4,73	15,09	36,26	11,49	30,86
Atención en situaciones de fragilidad y dependencia	1,13	5,18	12,16	31,31	16,67	33,56

Se puede observar, tanto en el gráfico como en la columna de la tabla reservada al “No sabe”, que, al preguntar sobre los diferentes aspectos o servicios relacionados con la atención a las personas mayores desde el ámbito de los Servicios Sociales, los porcentajes son muy elevados: se mueven en unos valores que están entre el 30 % y el 39 %.

Esta dificultad de hacer llegar la información sobre los servicios sociales a las personas que los puedan necesitar -de la cual ya hicimos mención en el área de “Información y comunicación”- es la que transmite una de las participantes, profesional del Àrea de Serveis Socials. Se está trabajando mucho para hacer llegar la información sobre estos servicios a los potenciales usuarios, pero se constata que no acaba de llegar y no conocen las causas.

Si nos centramos en la opinión que tienen las personas mayores que son usuarios de estos servicios y aquellos que los conocen, la valoración resulta positiva. Así, se muestran satisfechos con los profesionales que los atienden: **“Tenemos una asistente social que es una maravilla”**, dice una de las participantes.

Los servicios más valiosos, de los que hacen más referencia las personas mayores que intervinieron, son los que ayudan a las personas mayores y les permiten continuar viviendo en su casa con autonomía y garantías de seguridad y bienestar. Se trata de los servicios de **Teleasistència** y el **Servei d’Ajuda a Domicili (SAD)**. Del SAD afirman que a las personas que lo utilizan **“las hace sentir bien, seguras y acompañadas. Lo más importante es que permite a las personas mayores continuar viviendo en su casa más tiempo”**. Se manifiestan en esta misma línea respecto al servicio de teleasistencia, la importancia del cual radica en el hecho que facilita que las personas mayores que viven solas mantengan su

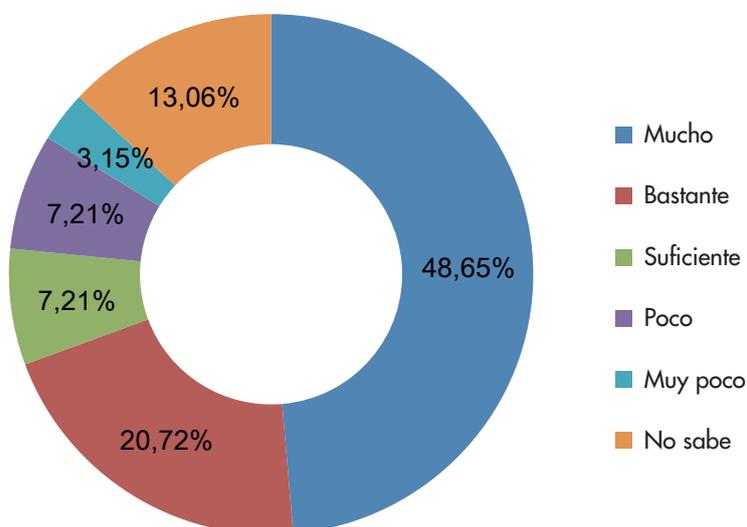
autonomía y se sientan más seguras, según nos dicen. También el **Servei d'Informació Jurídica a la Gent Gran de Tarragona** es valorado como un servicio útil y necesario para evitar situaciones de indefensión y para garantizar asesoramiento jurídico a personas mayores, que de otra manera no podrían acceder por motivos fundamentalmente económicos.

Una manera que proponen para dar visibilidad a los servicios que ya hay, como el servicio gratuito de asistencia jurídica para las personas mayores, es mediante charlas informativas. Estas charlas tendrían que respetar ciertas características; piensan que hace falta un cierto tacto puesto que las personas mayores son un colectivo al que cuesta reconocer la vulnerabilidad. La palabra inclusión, que a menudo está presente en la información sobre los servicios sociales, también **"puede echar atrás a las personas mayores, que no se sienten identificadas"**. Por lo tanto, charlas informativas con un tono y lenguaje adecuados a las características de las personas mayores.

Continuando con las necesidades que las personas más mayores de los grupos de debate detectan en cuanto a servicios sociales, hablan del hecho que hay personas con algún tipo de limitación en las actividades de la vida diaria que no pueden hacerse la comida o ir a hacer la compra, hombres mayores que por cuestiones socioculturales no han aprendido a hacer la comida, o bien personas que por motivos varios no saben o no pueden tener una buena alimentación. Algunos participantes incluso habían oído decir que se haría un comedor para personas mayores en Torreforta o en la Granja que finalmente no se ha hecho (no especifican cuál es su fuente). Esta misma cuestión la retoman en el grupo de cuidadores y proveedores de servicios, voluntarios y profesionales. Todos coinciden en la idoneidad de la creación de un comedor social para personas mayores, que tendría que tener el objetivo de garantizar una alimentación equilibrada, adaptada a las necesidades propias de las personas mayores, y que a la vez sirviera para fomentar la compañía y la relación entre personas mayores. Este comedor tendría que incidir, pues, en la promoción de hábitos saludables de alimentación y en la prevención del aislamiento, la exclusión y la soledad.

Preguntados sobre esta sugerencia, los encuestados mostraron un acuerdo más que notable con la propuesta: se sitúa en el 21 % el porcentaje de personas que consideran que este comedor sería bastante positivo, y en el 49 % de encuestados que opinan que sería muy positivo. Es decir, un 70 % de los encuestados considera esta iniciativa bastante positiva o muy positiva para las personas mayores de Tarragona. Del lado contrario, sólo un escaso 10 % opina que sería una iniciativa poco o muy poco positiva.

En la ciudad de Tarragona sería positivo un comedor social para tener compañía y resolver problemas de soledad?

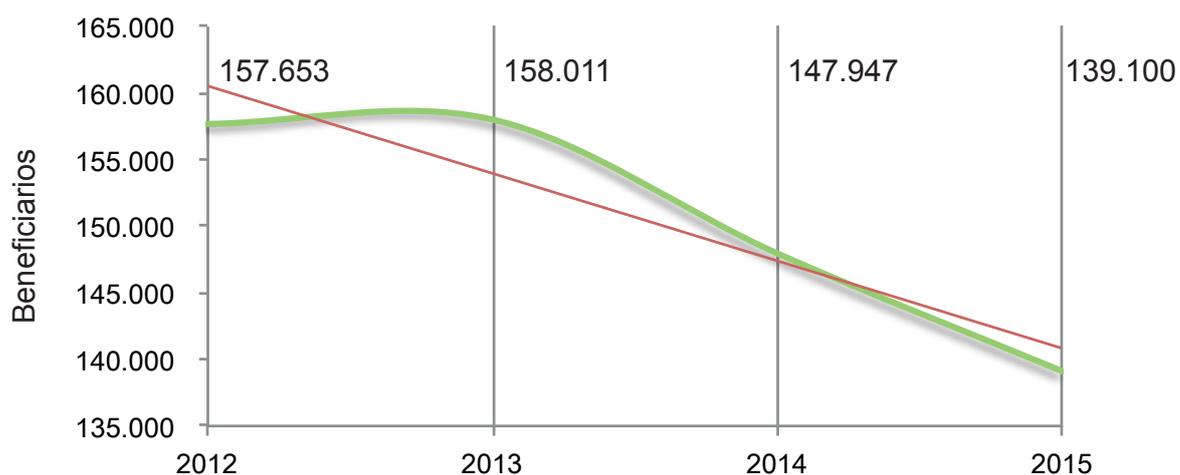


Dependencia y programas de apoyo para las personas mayores

El esbozo que hacen los participantes de la situación actual en materia de dependencia y ayudas a las personas mayores dependientes y sus cuidadores revela que la percepción generalizada es que ha habido un retroceso importante en el despliegue de la llamada *Llei de dependència* (Llei 39/2006), con una disminución sustancial en las ayudas y en el número de beneficiarios, debida principalmente a las políticas de austeridad que se pusieron en marcha los últimos años como consecuencia de la crisis económica.

Hemos podido constatar que esta percepción concuerda con los datos objetivos que la Generalitat de Catalunya publica trimestralmente. Los datos correspondientes al seguimiento del despliegue de la Llei 39/2006 en Catalunya¹² -atendiéndonos a los documentos publicados por la Generalitat y a su histórico- ponen en evidencia que desde el 2012 ha habido una disminución casi constante en el número de beneficiarios tanto en el conjunto de Catalunya como la comarca del Tarragonés.

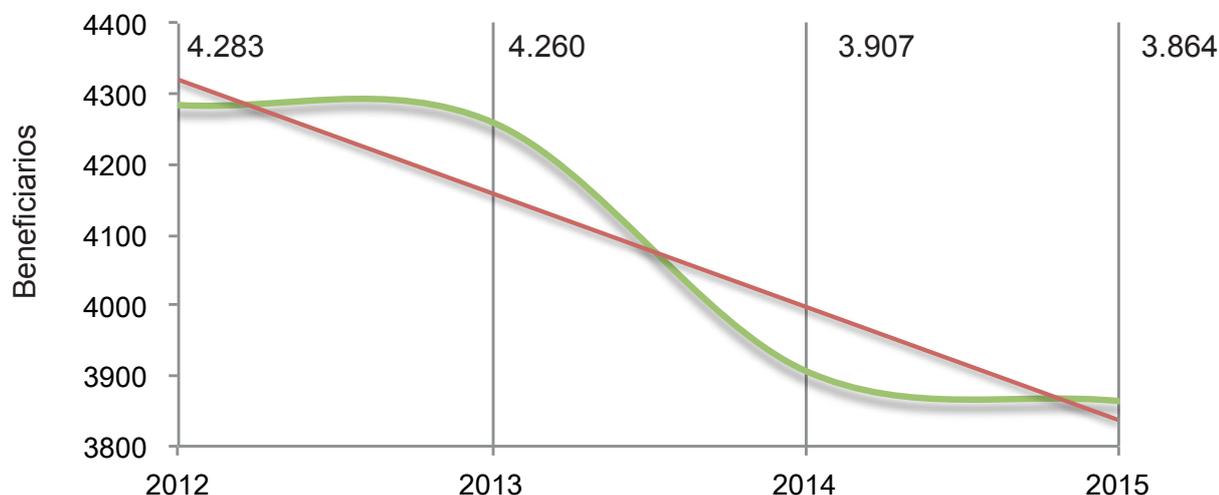
Beneficiarios de la Llei 39/2006 en Catalunya. Años 2012-2015.



Fuente: elaboración propia sobre datos de la Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família.

¹² Generalitat de Catalunya (2016): Seguiment del desplegament de la Llei 39/2006. Històric i evolució de les dades de la dependència a Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. En: <http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits-tematics/persones-amb-dependencia/dades-dependencia>

Beneficiarios de la Llei 39/2006 en el Tarragonès. Años 2012-2015.



Fuente: elaboración propia sobre datos de la Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família.

La mayor parte de los beneficiarios de estas ayudas tienen 65 años o más, y suponen el 75 % del total de beneficiarios. Es de esperar que cualquier modificación en las ayudas afecte directamente y de manera más sensible al colectivo de personas mayores dependientes.

En relación con la bajada en las ayudas a la dependencia, las personas mayores que participaron en los grupos de debate informan que **“están quitando muchas ayudas a la dependencia a personas mayores que las necesitan”**; **“algunos mueren antes de que les llegue la ayuda”**. La prensa local también aporta datos preocupantes en la misma línea de las ya planteadas, y ya en mayo del 2015 el diario Més Tarragona informaba que en la demarcación de Tarragona murieron 2.700 personas que esperaban la ayuda de la dependencia, 603 de las cuales eran de la ciudad de Tarragona. Según esta misma fuente, en 2015 en el municipio recibieron ayudas a la dependencia aproximadamente el 35 % de los solicitantes -porcentaje que se mantiene estable desde el 2013-, pero se alerta de la disminución en la cuantía de la prestación y de las revisiones a la baja.

Del impacto negativo que tienen estas cuestiones sobre el bienestar y la salud de las personas mayores, se hace eco el informe anual que publica HelpAge International, un movimiento global que trabaja por los derechos de las personas mayores. El informe, llamado Índice Global de Envejecimiento, AgeWatch 2015, sitúa la crisis financiera y las medidas de austeridad como la causa de una importante bajada del bienestar de las personas mayores en Europa y Norteamérica. Los recortes en salud, asistencia al hogar, dependencia y la alta tasa de paro entre las personas de 50 a 65 años han tenido consecuencias negativas en el bienestar de las personas mayores. En el baremo que hace la organización de los países donde mejor y peor se envejece, que incluye un total de 92 países, el Estado español ha bajado 4 puntos en la clasificación respecto del bienestar en la vejez, y ha pasado del lugar 21 al 25.

A cómo se concreta esta bajada en el bienestar de las personas mayores debido a la falta de ayudas y sobre las necesidades que se perciben en materia de dependencia, los participantes de los grupos de debate dedicaron un amplio espacio. A continuación quedan detalladas las aportaciones más relevantes y las propuestas que consensuaron.

Uno de los puntos que consideran cruciales en el abordaje de los programas de apoyo a las personas mayores se refiere al apoyo a los cuidadores no profesionales.

En el caso específico de los cuidadores de personas mayores, hay que remarcar que muchos de ellos son también personas mayores. Comunican que echan de menos algún tipo de ayuda, puesto que a medida que envejecen hay tareas que no pueden hacer. No se pueden hacer cargo de todos los cuidados que requiere una persona dependiente y que, por otro lado, representan un sobreesfuerzo para ellos. Creen que la coyuntura actual de crisis hace que las ayudas a la dependencia, que tendrían que resolver o aliviar esta problemática, no lleguen.

Las dificultades no se centran sólo en los cuidados específicos. Los cuidadores, habitualmente familiares, son los que reciben las iras y frustración de la persona que cuidan, factor que incide negativamente en el estado anímico de los cuidadores y, a la vez, en la persona dependiente. Facilitar el llamado descanso familiar a los cuidadores de personas mayores dependientes, y de dependientes en general, es positivo y necesario, una medida que contribuiría a la mejora de esta problemática.

Aun así, dotar a los cuidadores de herramientas y recursos personales para afrontar la situación de dependencia aliviaría esta sobrecarga y mejoraría la atención que ya dan. Hacen alusión a dos facetas complementarias, una centrada en el cuidador y otra centrada en la persona dependiente.

En cuanto al cuidador, proponen hacer cursos de formación sobre cuestiones médicas, actividades de la vida diaria, alimentación, entorno familiar y aspectos psicológicos y sociales implicados en las situaciones de dependencia. Además, en Tarragona echan de menos un lugar al que puedan acudir y recibir apoyo de los profesionales especializados en dependencia.

La otra vertiente para atenuar la carencia de recursos personales de los cuidadores no profesionales estaría centrada en la persona dependiente. Creen que igual que está la figura del educador de calle para los adolescentes, sería muy interesante crear una figura análoga para personas mayores dependientes. Una figura externa y que a la vez sea cercana es más escuchada que la persona cuidadora. Se podrían hacer visitas pactadas, con una frecuencia y duración acordadas previamente, para hablar de temas referentes a su cuidado como diabetes, higiene corporal, estimulación cognitiva, etc. Se trataría, pues, de aportar una perspectiva desde fuera, adaptada a las necesidades específicas de la persona. Un servicio que ayudaría tanto a las personas mayores dependientes de Tarragona como a sus cuidadores y familiares.

Centros de día y residencias

El mantenimiento de la autonomía personal, las oportunidades de continuar viviendo en el propio hogar a pesar de tener alguna dificultad y la garantía de poder residir en un lugar adecuado cuando una per-

sona mayor ya no puede vivir sola son unas de las grandes preocupaciones manifestadas sin excepción en todos los grupos de debate.

Todos coinciden que el objetivo de una comunidad comprometida con el envejecimiento activo es preservar y potenciar la autonomía de las personas mayores, y también proporcionar los servicios necesarios para mantener a las personas mayores residiendo en su casa cuanto más tiempo mejor. Los servicios de ayuda a domicilio y los centros de día se perfilan como las mejores opciones para lograr este objetivo, en opinión de los participantes.

Hay una preocupación que se manifiesta abiertamente: una dificultad generalizada, que se da también en la ciudad, en el acceso a los centros de día, residencias o servicios de acompañamiento en casa por causa de un coste económico demasiado elevado para la mayoría de personas que integran el colectivo de personas mayores, agravado por la dificultad de obtener una ayuda a la dependencia para costear el servicio.

Piensen que, por la cantidad de personas mayores que hay, son pocas las residencias que se pueden pagar con la pensión, no son accesibles debido al coste elevado que tienen, y la previsión que hacen es que esta situación empeorará en el futuro por el crecimiento del sector de personas mayores de la población y la progresiva disminución que están sufriendo las pensiones y ayudas públicas.

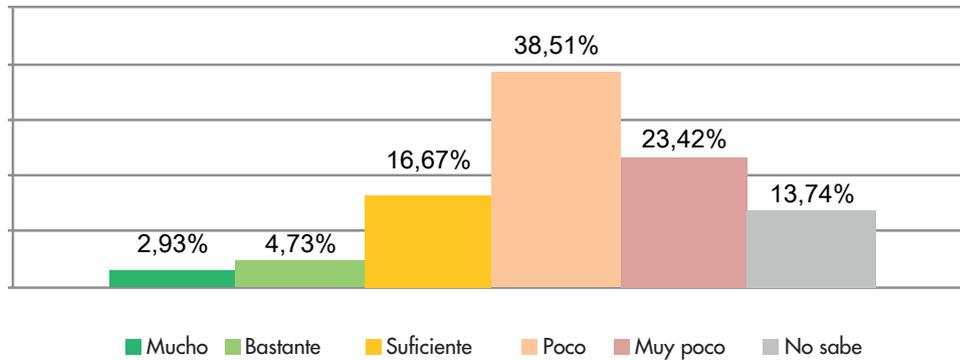
En el ámbito de las políticas locales, creen que hay falta de centros de día municipales –no hay– y que son muy necesarios, especialmente para personas mayores con algún tipo de limitación en las actividades de la vida diaria que quieren continuar viviendo de manera autónoma, y también para aquellas personas que están solas, ya sea porque los familiares no pueden ocuparse o por otros motivos. Los centros de día se perciben, pues, como una opción que permitiría mantener la autonomía y la posibilidad de las personas mayores de continuar viviendo a su entorno y su hogar.

De todos modos, alertan que a menudo las personas mayores dependientes tienen problemas de adaptación a los horarios y normas de los centros de día, no pueden o no quieren adaptarse, y lo viven como una pérdida más de capacidad de decisión sobre su vida. Es una dificultad importante para el acceso a estos centros y también para los familiares, que ven cerrada esta vía. El acompañamiento y el respeto hacia la persona afectada sería una de las soluciones para poner en práctica.

Hay, pero, un sector de las personas mayores que va en aumento, que necesitan de cuidados específicos continuados, para los cuales la mejor opción es una residencia. Los participantes informan que hay pocas residencias, pocas plazas para el número de personas que tienen necesidad, y, nuevamente, el elevado coste económico produce un escollo importante, cuando no insalvable.

Además, según nos comunican, otra dificultad que hay que superar es la falta de información sobre centros de día y residencias en Tarragona. La encuesta lo muestra también, y cuando se pregunta si la información sobre centros de día y residencias es suficiente, más del 61 % de los encuestados opinan que es poca o muy poca la información disponible, una cuestión que se repite nuevamente.

¿En Tarragona hay suficiente información sobre los centros de día y residencias?



	Mucho	Bastante	Suficiente	Poco	Muy poco	No sabe
En Tarragona hay suficiente información sobre los centros y residencias para personas mayores	2,93	4,73	16,67	38,51	23,42	13,74

A destacar...

Los servicios sociales y de salud en Tarragona están marcados por la proximidad a los ciudadanos, un punto fuerte muy bien valorado. Los profesionales que se dedican se han ganado la confianza y el respeto de las personas mayores de la ciudad. Destaca, además, la buena sintonía y colaboración de profesionales de diferentes áreas básicas y ámbitos, que se ve obstaculizada por la falta de un sistema compatible de intercambio de información -y para dar una mejor atención- a los usuarios. Por eso se vería con buenos ojos la creación de una plataforma de trabajo compatible.

Las personas mayores afirman que los efectos de la crisis y las políticas de recortes les están afectando mucho: rebajan la calidad en la atención sanitaria y la accesibilidad a los servicios, y esto incide negativamente en su salud. El retroceso en el despliegue de la Llei de dependència también comporta graves carencias en el colectivo de las personas mayores, sobre todo a las personas mayores dependientes o de edad muy avanzada.

Cuidadores, personas mayores, entidades, profesionales, todos coinciden en señalar al colectivo de personas mayores dependientes como el más vulnerable. Hay, además, en la ciudad una falta de plazas públicas, asequibles y accesibles, de centros de día y residencias.

Una de las propuestas más celebradas es la creación de un comedor social para prevenir el aislamiento, impulsar relaciones entre iguales y fomentar una dieta y hábitos alimentarios saludables.

3. RESUMEN POR ÁREAS

ÁREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN			
1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS			
SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/ PROPUESTAS DE MEJORA
ZONAS PÚBLICAS Y ESPACIOS VERDES	<ul style="list-style-type: none"> - Clima apacible - Playas accesibles y bien equipadas - Buena valoración de los aparatos para hacer ejercicio al aire libre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Paseos con pocas sombras. - Falta de zonas verdes en el centro de la ciudad. - Zonas verdes poco aprovechadas y con servicios insuficientes. - Sensación de inseguridad en algunos parques. - Falta de civismo asociada a suciedad y deterioro de los espacios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiar mejoras en el sistema de poda de los árboles en paseos y parques. Buscar opciones para dar sombra (cenadores o similares). - Dotar a los parques de cafeterías y baños públicos (Parc de la Ciutat, Camp de Mart). - Dotar las rampas de acceso al lado del mar de agarra-deros y/o barandillas.
CALLES Y ACERAS	<ul style="list-style-type: none"> - Buena valoración general del estado de las aceras y del equipamiento urbano. - Las brigadas de mantenimiento tienen respuesta rápida y efectiva. - Teléfono gratuito del Ayuntamiento para avisar de las incidencias en las calles. - Mejora perceptible en adaptación de aceras a personas con movilidad reducida. - Escaleras mecánicas (Palau de Congressos) que conectan zonas con desnivel.95 	<ul style="list-style-type: none"> - Las aceras en mal estado provocan resbalones y caídas. - Obstáculos en la vía pública, farolas que obstruyen el paso. - Vehículos mal estacionados que impiden el paso de los peatones. - Falta de bancos en zonas concretas de la ciudad. - Falta de baños públicos. - Estación de trenes y su entorno en condiciones de inaccesibilidad y peligrosidad. - Averías constantes en el paso a nivel subterráneo de la plaza de los Carros. - Falta de civismo por parte de propietarios de perros, ciclistas, monopatines y patinetes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de materiales antideslizantes en aceras y tapas de registro. - Revisión y reparación sistemáticas de aceras y calles. - Instalación de bancos en zonas que tengan escasez. - Planificación en la ubicación de los elementos urbanos (farolas, rebajes de aceras) para favorecer la movilidad. - Implicación de la ciudadanía en civismo mediante acciones formativas. - Incrementar vigilancia a los vehículos mal estacionados en pasos de peatones.

<p style="text-align: center;">SEGURIDAD Y TRÁFICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tarragona se percibe como una ciudad muy segura. - Pasos de peatones bien señalizados. - Charlas informativas sobre seguridad en el ámbito cotidiano. - En el ámbito de la vía pública se puede intervenir y ya hay un seguimiento, estudios, sobre problemáticas y planes de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inseguridad vinculada principalmente a la seguridad viaria. - Se echa de menos la figura de la policía de proximidad. - Dificultad añadida: dispersión de los cascos urbanos. - Dificultad de los ciudadanos para establecer relación con los cuerpos de seguridad. - Repunte de delitos de estafa a las personas mayores. - La franja más afectada por atropellos es de mayores de 65 años en el entorno de los pasos de peatones, por factor humano. - Zona centro más problemática en seguridad viaria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar la normalización de la relación entre los ciudadanos y los cuerpos de seguridad. La policía de proximidad sería lo más efectivo. - Programación de charlas sobre seguridad en lugares frecuentados por personas mayores. - Ajustar ratio metros/segundos en los semáforos de peatones. - Creación de refugios centrales en cruces problemáticos. - Incrementar semáforos inteligentes adaptados a los dispositivos de personas con ceguera.
<p style="text-align: center;">EDIFICIOS PÚBLICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas mayores se sienten bien recibidas y atendidas en los edificios públicos de la ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> - La accesibilidad a teatros o cines se percibe como deficiente. - Dificultad en el acceso a baños públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación de los edificios públicos a las necesidades especiales. - Acuerdo con establecimientos de hostelería y locales comerciales que permitan acceder a las personas mayores al baño. - Crear una red de establecimientos/edificios públicos amigables con las personas mayores.

ÀREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN			
2. TRANSPORTE			
SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/ PROPUESTAS DE MEJORA
TRANSPORTE PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> - Buena valoración de los autobuses en cantidad, frecuencia y puntualidad. - La tarjeta de transporte T+65 ha facilitado el desplazamiento de las personas mayores de los barrios al centro de la ciudad. - Dotación óptima de plataformas de acceso en gran parte de las paradas de autobús. - Las plataformas en las paradas de autobús facilitan las subidas y bajadas de personas mayores y evitan el estacionamiento de vehículos en el lugar donde tiene que parar el autobús. - Hay facilidad para acceder a la información de los autobuses, como los horarios, o detalle de las líneas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasez en la cobertura de zonas concretas: Països Catalans, av. Andorra y Riuliar. - Escasez en frecuencia y cobertura en el Hospital Joan XXIII, falta mejorar la conexión con los barrios de Ponent. Falta parada dentro del recinto hospitalario para facilitar la movilidad y acceso. - Dificultades en acceso por motivos económicos para los cuidadores no profesionales de personas mayores dependientes. - Accesibilidad y adaptación a los autobuses mejorables para personas mayores con dificultades de movilidad. - Estacionamiento de vehículos que obstaculizan acceso/descenso del autobús. - Falta de civismo de los usuarios más jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento en frecuencia de las líneas que pasan por zonas poco cubiertas por el autobús. - Poner línea directa entre los barrios de Ponent y el Hospital Joan XXIII. - Poner una parada de autobús dentro del Hospital cerca de consultas externas. - Bonificación en transporte público para los cuidadores no profesionales cuando acompañan a una persona dependiente. - Que las personas mayores con dificultades de movilidad utilicen las rampas de acceso al autobús. Adaptación de agarraderos. - Endurecimiento en la vigilancia y sanciones a vehículos mal estacionados que obstaculizan el acceso/salida del autobús. Dotar a los autobuses de cámaras de vigilancia externas para controlarlo. - Campaña de sensibilización en autobuses y escuelas para fomentar civismo en transporte público.
APARCAMIENTO		<ul style="list-style-type: none"> - Grandes dificultades de aparcamiento en el centro de la ciudad. Pocas plazas y demasiado caras, especialmente parkings. Las zonas verdes incrementan la dificultad. - Precio abusivo del aparcamiento del Hospital Joan XXIII. Rampa del aparcamiento mal adaptada y peligrosa para provocar caídas. - Los nuevos parquímetros son demasiado complicados. - Los aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida se consideran insuficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abaratamiento del aparcamiento en el centro de la ciudad mediante una mejor gestión, tomando como modelo la ciudad de Reus. - Bonificación en aparcamiento para las personas mayores, que acostumbra a tener menos poder adquisitivo y tiene más problemas en la movilidad.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN			
3. VIVIENDA			
SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA
PROXIMIDAD DE LOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Manifiesta comodidad de las personas mayores de Tarragona a su entorno cercano. - Servicios próximos y accesibles independientemente de la zona de residencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - En Sant Salvador hay falta de comercios 	
ADAPTACIÓN Y SEGURIDAD EN LA VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo y ayuda de los vecinos: para subir y bajar cosas que pesan, están pendientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Limitaciones en actividades de la vida cotidiana y de la movilidad por falta de ascensores en edificios de la ciudad, que está focalizada en zonas concretas de la ciudad. - Dificultades económicas y de falta de acuerdo entre vecinos para instalar ascensores. - Faltan rampas de acceso en muchos edificios. - Las barreras arquitectónicas contribuyen a la soledad y el aislamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dar facilidades económicas y proporcionar mediación entre los vecinos para facilitar acuerdos para instalar ascensores.
OPCIONES DE VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> - Los servicios municipales de teleasistencia, ayuda a domicilio y el programa de adaptaciones al hogar ayudan a que las personas continúen viviendo en su casa. - Colaboración de entidades (como Cruz Roja) en teleasistencia, ayuda a domicilio y programas de apoyo al hogar. - El Ayuntamiento tiene el Servei d'Informació Jurídica a la Gent Gran. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad importante en el acceso a plazas públicas en centros de día y residencias, por motivos económicos y por listas de espera demasiado largas. - Realidad invisible: aumento importante de personas mayores con órdenes de desahucios o ejecuciones hipotecarias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dar empujón y visibilidad al Servei d'Assistència Jurídica gratuita para las personas mayores del Ayuntamiento, que puede dar asistencia en casos de desahucios, pactar alquileres sociales con los bancos u otros.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN			
4. PARTICIPACIÓN SOCIAL			
SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA
ESPACIOS DE OCIO Y DE RELACIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Tarragona tiene 14 centros municipales de personas mayores. - Los equipamientos municipales (centros de mayores, centros cívicos) son lugares de reunión y relación para las personas mayores. - Los centros municipales fomentan la integración y las relaciones sociales entre iguales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poca oferta cultural y de diversión para las personas mayores. - Teatros poco aprovechados, con poca programación en invierno y poco adaptados a personas con movilidad reducida. - Faltan más cines en el centro de la ciudad. - Falta actitud más participativa por parte de algunas personas mayores. - Modelo de gestión de los centros de mayores anticuado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar los teatros que en invierno están vacíos para programar cine en el centro de la ciudad a precios asequibles. - Revisión del modelo de gestión de los centros de jubilados adaptándolo a las condiciones sociales actuales.
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de Gent Gran Activa: es asequible (gratuito), accesible (se hace en todas las zonas de la ciudad) y variado. - Diferentes entidades de la ciudad ofrecen actividades para las personas mayores. - Incremento positivo de la actividad deportiva en las personas mayores de Tarragona. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reticencia o negativa de muchas personas mayores dependientes a salir de casa o a hacer actividades, debida a dificultades propias o falta de adaptación de ciertos espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar mejorando en la adaptación de espacios y actividades a las personas dependientes o con diversidad funcional. - Profundizar en el conocimiento y uso de los recursos tecnológicos disponibles que faciliten la participación de personas mayores dependientes o con diversidad funcional.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN			
5. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL			
SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/ PROPUESTAS DE MEJORA
RESPECTO A LAS PERSONAS MAYORES	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración positiva en general, las personas mayores de Tarragona se sienten respetadas. - Valoración positiva de los programas de residencia de personas jóvenes en casa de personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de reconocimiento social de las aportaciones que hacen las personas mayores en el ámbito económico, social y familiar. - Falta de apoyo en el cuidado de los niños, que repercute en una sobrecarga para los abuelos. - Falta de reconocimiento público a mujeres mayores que han trabajado cuidando de la familia. - Vivencia de soledad en muchas personas mayores. - Falta de conciliación laboral, que contribuye al aislamiento familiar de muchas personas mayores. - La falta de formación en las TIC es un factor de exclusión social. - En personas mayores dependientes, falta de contacto con personas que no sean los cuidadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más guarderías y más asequibles, o más casales de verano, aliviarían la sobrecarga de los abuelos que cuidan los nietos. - Informar públicamente de las aportaciones de las personas mayores. - Facilitar formación y alfabetización digital. - Llevar actividades a casa de personas mayores dependientes que no pueden salir de casa, para facilitar la inclusión - Respetar las decisiones de las personas mayores. Trabajar con la figura del asistente personal de personas dependientes para fomentar la autonomía.
RELACIONES INTER-GENERACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> - Gran interés de las personas mayores en compartir experiencias con otras generaciones. - Actividades intergeneracionales en escuelas con los más pequeños. - Buena convivencia en espacios compartidos con otras generaciones. - Las experiencias intergeneracionales son gratificantes para todos los participantes de todas las generaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Habría que abrir nuevas vías, nuevos espacios de convivencia ciudadana, intergeneracionales. - Hay que eliminar la asociación entre persona mayor y dependencia, trabajar contra los prejuicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cultivar el respeto mutuo entre generaciones. - Potenciar los centros como espacios de relación intergeneracional, cambiando la óptica en la gestión, que sean casales. - Utilizar las acciones formativas (formales e informales) para fomentar las relaciones intergeneracionales y luchar contra los prejuicios hacia las personas mayores. - Impulsar proyectos intergeneracionales que impliquen a toda la comunidad.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN			
6. ACTIVIDAD CÍVICA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA
ACTIVIDAD CÍVICA	<ul style="list-style-type: none"> - Los centros municipales son gestionados por juntas formadas por personas mayores. - Las personas mayores tienen un gran potencial para hacer voluntariado, disponen de tiempo, pueden aportar mucha experiencia y hay gente muy capacitada. - La tarea de los voluntarios está muy bien valorada. La figura del visitador (Cruz Roja o Cáritas) cumple una gran tarea hacia las personas mayores. - Las AV canalizan la participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunas personas mayores han tenido que renunciar al voluntariado para tener cuidado de nietos o personas mayores dependientes. - La mayor dificultad es el acceso a la información sobre actividad de voluntariado, tanto para hacerse voluntario como para acceder a los servicios dirigidos a personas mayores. - Falta impulsar el voluntariado entre las personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un punto central de información que permita a las personas mayores encontrar las entidades para hacer voluntariado o recibir ayuda de voluntarios. - Impulsar el voluntariado entre las personas mayores es una tarea que podrían lograr las instituciones, así como cooperar con iniciativas ciudadanas de asociacionismo y actividad cívica. - Indagar y dar a conocer experiencias de actividad cívica que tienen recorrido y han resultado muy positivas en otras ciudades: Banc del Temps, Amics de la Gent Gran, Casal Amic...

ÁREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN			
7. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN			
SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA
DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas mayores más jóvenes tienen más conocimientos en TIC y recursos para acceder a la información. - Adaptabilidad de unas generaciones (que ahora son personas mayores) que han vivido grandes cambios históricos, sociales y tecnológicos. - La información es accesible, suficiente y adecuada... siempre que te muevas para buscarla. - En la OMAC siempre ayudan a las personas con dificultades para hacer trámites, presentar instancias, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información demasiado diseminada y de difícil acceso debido a esta dispersión. - Vías de difusión poco adaptadas al colectivo de personas mayores. - Falta en el ámbito institucional un lugar que centralice la información interesante para las personas mayores. - Dificultad de hacer llegar la información a las personas mayores desde entidades como la Cruz Roja (que reciben todo tipo de consultas) o Servicios Sociales, que constatan que la información no acaba de llegar. - Muchas personas mayores afectadas por la fractura digital, que impide el acceso a la información. Afecta a la gente de más edad y a los que viven en zonas con un nivel socioeconómico más bajo. - La actitud pasiva de algunas personas mayores dificulta la investigación de la información que necesitan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar una actitud proactiva, de investigación de soluciones, y potenciar la autonomía de las personas mayores en materia de investigación de información. - Creación en el ámbito municipal de un punto único de información que aglutine toda la información que pueda resultar útil a las personas mayores. - Fomentar el trato personal y presencial en la información, puesto que este modelo está más adaptado que otros a las necesidades de las personas mayores. - Utilización de los lugares frecuentados por personas mayores como puntos suplementarios de información: centros de personas mayores, farmacias, ambulatorios u otros similares.

FRACTURA DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> - Internet se percibe como una herramienta que hace más accesible la información. - Las nuevas tecnologías proporcionan muchas ventajas para las personas mayores: softwares adaptados a personas con discapacidades, conexión con el exterior para personas que tienen dificultades de desplazamiento, conexión con familiares que viven lejos... - El Ayuntamiento proporciona actividades, accesibles y gratuitas, de formación y aprendizaje en nuevas tecnologías, así como espacios gratuitos de acceso a Internet. - Red WI-FI municipal gratuita. 	<ul style="list-style-type: none"> - Internet es una herramienta de doble filo. - El colectivo de las personas mayores es uno de los más afectados por la fractura digital, sobre todo los de más edad. - No todo el mundo tiene Internet en casa o en el móvil. - Hay muchos trámites, documentos importantes que sólo se hacen o llegan por Internet, cosa que genera situaciones de exclusión y/o indefensión. - Dificultades de adaptación a las TIC y a su uso cotidiano: Internet, móviles, gestiones telemáticas... - Los nuevos modelos de comunicación no están adaptados a las personas mayores, no tienen en cuenta sus necesidades. - Incremento de prácticas dudosas, incluso abusivas, de compañías de suministros favorecidas por los nuevos modelos de comunicación. - Desconocimiento de los servicios gratuitos de formación y acceso a las TIC que se proporcionan desde el Ayuntamiento de Tarragona. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar los recursos gratuitos del Ayuntamiento para luchar contra la fractura digital y potenciar el aprovechamiento y difusión de los que ya hay. - Fomentar la accesibilidad a las TIC. - Creación de un lugar público de apoyo presencial en las gestiones telemáticas y acceso a la información mediante las TIC. - Adaptar las intervenciones que se hagan en materia de reducción de la fractura digital a las características, preferencias y necesidades de las personas mayores.
-------------------------	--	---	---

ÁREA DE PLANIFICACIÓN E INTERVENCIÓN**8. SALUD Y SERVICIOS SOCIALES**

SUBÁREA	ASPECTOS POSITIVOS	DIFICULTADES/ASPECTOS MEJORABLES	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA
TRABAJO EN RED	<ul style="list-style-type: none"> - Buena sintonía entre profesionales de salud, servicios sociales y entidades. - Colaboración entre el ámbito público y entidades. - Coordinación excelente entre los profesionales de las diferentes áreas básicas. - Los profesionales de los distintos ámbitos que participaron en el estudio manifiestan que desean repetir estos encuentros y consolidar el intercambio de experiencias, recursos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de una herramienta específica para compartir información entre profesionales de diferentes áreas básicas, incompatibilidad técnica de los sistemas que utilizan. - La duplicidad de sistemas en las diferentes áreas básicas entorpece la comunicación, hace que se duplique trabajo, dificulta el conocimiento sobre los recursos, necesidades o demandas de un mismo usuario, etc. - El interés de los profesionales de diferentes áreas básicas para compartir información y así dar una mejor asistencia se ve obstaculizado por las obligaciones derivadas de la protección de datos y la incompatibilidad a nivel técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compatibilizar los sistemas tecnológicos de trabajo, para compartir información entre las áreas básicas de salud y servicios sociales, siempre buscando estrategias para respetar la privacidad del usuario. - Disponer de un espacio físico donde los profesionales que trabajan con personas mayores puedan encontrarse y compartir experiencias y proyectos de manera periódica. - Disponer de una plataforma o espacio virtual que sea punto de encuentro y herramienta de trabajo en red para los profesionales que trabajan con personas mayores.

SALUD	<ul style="list-style-type: none"> - Alta calidad de los profesionales sanitarios, especialmente de los médicos de familia. - La relación de confianza con los médicos de familia promueve la detección de problemáticas que no son exclusivamente sanitarias y esto posibilita las derivaciones adecuadas. - Proximidad de los servicios sanitarios en la ciudad de Tarragona. 	<ul style="list-style-type: none"> - El médico de familia es una figura que genera gran confianza en las personas mayores, los cambios frecuentes de los profesionales que ocupan estos lugares interfieren en la relación médico-paciente. - Hay prejuicios sobre salud asociados a una edad avanzada que a menudo afectan a los mismos profesionales sanitarios, sobre todo especialistas. - Efectos negativos de la crisis económica en la salud de personas mayores, que se hace efectiva a través de las "políticas de recortes". Disminución en la calidad de la atención sanitaria, que afecta más a las personas mayores. - Derroche de recursos en formatos de fármacos demasiado grandes. - Inaccessibilidad de medicamentos que ha dejado de financiar la Seguridad Social, que afecta muy negativamente a la salud y la economía de las personas mayores. - Falta de compañía, ayuda y seguimiento a personas mayores que están solas o tienen dificultades importantes de movilidad, que afecta negativamente su estado de salud. Es considerado un colectivo vulnerable. - Dificultades en la transmisión de los cuidados de salud específicas que tienen las personas mayores dependiente. - Dificultades de las personas mayores, sobre todo de los dependientes, para asimilar la gran cantidad de información médica que a menudo se les da. - Desamparo de la persona mayor y familiares al recibir un diagnóstico de enfermedad severa o incapacitante. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dar estabilidad a los médicos que ocupen el lugar de médico de familia para fomentar una buena relación de confianza médico-paciente. - Impulsar voluntariado para acompañar al médico a personas mayores con dificultades de desplazamiento. - Estudiar la creación de una figura externa, alternativa a los familiares cuidadores de personas mayores dependientes, para realizar intervenciones educativas y de información en materia de salud y cuidados específicos. - Focalizar la transmisión de información médica en la persona cuidadora de una persona mayor con dependencia severa. - Facilitar la asimilación de las indicaciones médicas a las personas mayores, especialmente a los dependientes, para potenciarlos y permitir una mayor autonomía. - Creación de un programa de acompañamiento a personas mayores y familiares, después de un diagnóstico de enfermedad severa o incapacitante. - Abordar desde un marco pluridisciplinar la promoción del acompañamiento y autonomía de las personas mayores dependientes y entorno más cercano.
--------------	--	--	--

SERVICIOS SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Proximidad de los servicios sociales en Tarragona, con presencia en todo el ámbito municipal. - Buena valoración de los profesionales del área de servicios sociales. - Los servicios que fomentan la autonomía personal, dando seguridad y apoyo, son muy valorados (SAD, teleasistencia, información jurídica gratuita). 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad en la difusión de la información sobre servicios sociales. Desconocimiento de los recursos por buena parte de las personas mayores. - Dificultades de personas mayores en situación de soledad, con movilidad reducida o con limitaciones de la vida diaria para tener una alimentación adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Punto central de información para las personas mayores, así como organización de charlas informativas en lugares frecuentados por las personas mayores. - Creación de comedor social, incidiendo en la promoción de hábitos saludables de alimentación y en la prevención del aislamiento, la exclusión y la soledad.
DEPENDENCIA Y PROGRAMAS DE SOPORTE		<ul style="list-style-type: none"> - Retroceso importante en el despliegue de la Ley de la dependencia, con disminución en las ayudas que afectan especialmente al colectivo de personas mayores. - Sobreesfuerzo y falta de recursos (personales y económicos) de personas mayores que han pasado a ser cuidadores de personas mayores, situación agravada por la coyuntura de crisis y retroceso en la Ley de la dependencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Adoptar medidas de apoyo a cuidadores de personas mayores dependientes, incluyendo intervenciones educativas y formativas, "descanso familiar" y acompañamiento profesional durante el proceso. - Promover la figura de un educador que trabaje con la persona dependiente. Visitas pactadas en cuanto a duración y frecuencia para hablar de los cuidados específicos, hábitos de salud, etc...
CENTROS DE DÍA Y RESIDENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Los servicios de ayuda a domicilio y centros de día facilitan la permanencia en su hogar de las personas mayores con dificultades para las actividades de la vida diaria. 	<ul style="list-style-type: none"> - En Tarragona no hay centros de día municipales. - Grandes dificultades para acceder a centros de día y residencias debido a un elevado coste económico, a menudo inalcanzable, y por unas listas de espera demasiado largas. - Faltan plazas en centros de día y residencias. - Problemas de adaptación de algunas personas mayores a los horarios y normas de centros de día y residencias. - Poca información disponible sobre residencias y centros de día. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar centro de día municipal.

BIBLIOGRAFÍA

ALCARAZ, V. i altres (2012) "Tarragona en xifres". AJUNTAMENT DE TARRAGONA. Conselleria de Treball, Activació Econòmica i Joventut, col. Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Tarragona, CEPTA-Gabinet d'Estudis.

AJUNTAMENT DE TARRAGONA, (2015). "Informe sociodemogràfic de la gent gran a Tarragona. Any 2014". AJUNTAMENT DE TARRAGONA. IMSST- Oficina Tècnica del Pla local d'inclusió i cohesió social de Tarragona.

AJUNTAMENT DE TARRAGONA. Web de l'Ajuntament de Tarragona. <<http://www.tarragona.cat>>.

BELZUNEGUI, A. I altres (2011) "Enquesta sobre les Condicions de Vida de la Població de Tarragona 2007". Publicacions URV. Tarragona.

CAUSAPIÉ LOPESINO, P. i altres (2011) "Envejecimiento activo. Libro Blanco." Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General de Política Social y Consumo, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

CINESI (2012). "Pla de Mobilitat de la ciutat de Tarragona". AJUNTAMENT DE TARRAGONA. Conselleria de Mobilitat, Cultura i Festes.

DIARI MÉS TARRAGONA (2015) "Més de 2.700 persones que esperaven l'ajut de la dependència ha mort" en Diari Més Tarragona, 06 de maig del 2015.

ECAS (2015). "Informe INSOCAT per a la millora de l'acció social. Novembre de 2015." Entitats Catalanes d'Acció Social. <www.acciósocial.org>.

FORTUNY, A. (2015) "L'Ajuntament detectarà porta a porta els ancians amb risc d'exclusió" en Diari Més Tarragona, 30 de novembre del 2015.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2014): "Mapa de la lectura pública de Catalunya". <http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/article/suport_biblioteques/eines_treball/MLPC_2014.pdf>.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2015): DOGC Núm. 6930 – 7/8/2015. <http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?documentId=700159&action=fitxa#fragment-1411365>.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2016): "Seguiment del desplegament de la Llei 39/2006. Històric i evolució de les dades de la dependència a Catalunya". Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. En: <http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/persones_amb_dependencia/dades_dependencia>.

GOBIERNO VASCO, (2015) "Euskadi lagunkoia sustraietatik. Guía práctica para la implantación y uso en municipios". Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. <<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2015/04/GuiaPracticaES.pdf>>.

HELPAGE INTERNATIONAL (2015) "Índice Global de Envejecimiento, AgeWatch 2015: Resumen ejecutivo". En: <<http://www.helpage.es/spain/noticias/lanzamiento-del-ndice-global-sobre-envejecimiento-2015/>>.

IDESCAT (2015). *Enquesta sobre equipament i ús de TIC a les llars 2015*. <<http://www.idescat.cat/pub/?id=ticll15>> [Consulta: 25 de febrer de 2016].

INE (2015). "Ciencia y tecnología, Sociedad de la información". En: *INE Mujeres y Hombres en España en* <http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout¶m1=PYSDetalle¶m3=1259924822888> [Consulta: 25 de febrer de 2016].

JUAN, SANTIAGO I ROUSSOS, Andrés (2010). "El focus group como técnica de investigación cualitativa." Documento de Trabajo N° 256, Universidad de Belgrano. Disponible en: <http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/256_roussos.pdf>.

MARTORELL, M. (2015) "Igualtat social en l'ús de les TIC" en *TIC per la igualtat*. Ciberàgora 2015. Tarragona: [Treball sense publicar].

NEBOT, A. (2016) "Augmenten els ajuts a la dependència però baixa la prestació econòmica", en *Diari Més Tarragona*, 29 de març del 2016.

OMS, (2007) "Ciudades globales amigables con los mayores : una guía." Organización Mundial de la Salud. *Envejecimiento y Ciclo de Vida* (ALC). Disponible en: <<http://www.who.int/ageing/en>>.

OMS, (2015). "Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud". Organización Mundial de la Salud. *Envejecimiento y Ciclo de Vida* (ALC). <<http://www.who.int/ageing/publications/world-report-2015/es/>>.

OMS, (2007): "Metodología del proyecto de ciudades amigables con los mayores de la OMS. Protocolo de Vancouver. Disponible en: <<http://jubilares.files.wordpress.com/2013/07/protocolo-de-vancouver.pdf>>.

OMS,(2013) "WHO Global Network of Age-friendly Cities and Communities" Disponible en: <<http://www.who.int/ageing/en>>.

TARRACOWIKI <<http://www.tarracowiki.cat>>.

