

ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LAS PERSONAS MAYORES



Ayuntamiento de Zaragoza

*Estudio realizado por la Fundación Ramón Rey Ardid para el
Excelentísimo Ayuntamiento de Zaragoza*

Autores: Eva Bunbury Bustillo y Ramón Viñuales Saura

Fotografías: Daniel Marcos, Felix Bernad, Cándido Suñen y Carlos Lavilla

Índice

0	PREÁMBULO	Pág. 5
1	AGRADECIMIENTOS	Pág. 7
2	ANTECEDENTES	Pág. 8
	2.1 Fundamentación: proyección demográfica-urbanización	Pág. 8
	2.1.1 Proyección demográfica en España	Pág. 8
	2.1.2 Proceso de urbanización	Pág. 9
3	EI PROYECTO AFC	Pág. 12
	3.1 El envejecimiento activo	Pág. 12
	3.2 Vida independiente - Umbral de discapacidad	Pág. 13
	3.3 Participación activa	Pág. 15
4	METODOLOGÍA	Pág. 17
	4.1 Investigación cualitativa	Pág. 19
	4.2 Descripción de los grupos de mayores	Pág. 19
	4.2.1 Género	Pág. 19
	4.2.2 Edad	Pág. 19
	4.2.3 Estado de salud	Pág. 20
	4.2.4 Problemas de salud	Pág. 20
	4.2.5 Nivel de estudios	Pág. 21
	4.2.6 Vivienda	Pág. 21
	4.2.7 ¿Con quien viven?	Pág. 22
	4.2.8 Nivel económico	Pág. 22
	4.2.9 Barrio de procedencia	Pág. 23
	4.3 Descripción de los grupos de cuidadores	Pág. 24
	4.4 Grupo de proveedores de servicios	Pág. 24
	4.5 Grupo de ONGs	Pág. 24
5	PUNTO DE PARTIDA	Pág. 25
	5.1 Demografía de Zaragoza	Pág. 25
	5.2 Estructura de población según barrio	Pág. 27
	5.3 Poder adquisitivo	Pág. 28
	5.4 Tasas de discapacidad y dependencia según edad y género	Pág. 30
	5.4.1 Zaragoza capital, niveles de dependencia	Pág. 31
	5.5 Servicios Sociales en Zaragoza	Pág. 33
6	ÁREAS DE INVESTIGACIÓN	Pág. 38
	6.1 Espacios al aire libre y edificios	Pág. 38
	6.1.1 Situación actual	Pág. 38
	6.1.2 La opinión de los mayores	Pág. 39
	6.2 Transporte	Pág. 43
	6.2.1 Situación actual	Pág. 43
	6.2.2 La opinión de los mayores	Pág. 44
	6.3 La vivienda	Pág. 48
	6.3.1 Situación actual	Pág. 48
	6.3.2 La opinión de los mayores	Pág. 48

6.4	Respeto e inclusión social	Pág. 51
6.4.1	Situación actual	Pág. 51
6.4.2	La opinión de los mayores	Pág. 52
6.5	Participación social	Pág. 54
6.5.1	Situación actual	Pág. 54
6.5.2	La opinión de los mayores	Pág. 55
6.6	Comunicación e información	Pág. 57
6.6.1	Situación actual	Pág. 57
6.6.2	La opinión de los mayores	Pág. 57
6.7	Empleo y participación	Pág. 60
6.7.1	Situación actual	Pág. 60
6.7.2	La opinión de los mayores	Pág. 60
6.8	Servicios sociales y de salud	Pág. 63
6.8.1	Situación actual	Pág. 63
6.8.2	La opinión de los mayores	Pág. 63
7	PROPUESTAS DE ACCIONES A TRES AÑOS	Pág. 66
7.1	Propuesta de actuaciones	Pág. 66
7.1.1	Contexto social	Pág. 66
7.1.2	Contexto físico	Pág. 67
7.2	Propuestas	Pág. 69
7.3	Metodología	Pág. 71
7.4	Seguimiento de las acciones propuestas en el Plan de Actuación	Pág. 72
7.4.1	Evaluación final	Pág. 72
8	ANEXOS	Pág. 73
8.1	Modelo a la carta	Pág. 73
8.2	Preguntas a distribuir previamente a las personas mayores	Pág. 74
8.3	Información sobre los participantes	Pág. 75
8.4	Protocolo para comenzar las entrevistas, intercambio de opiniones y preguntas a realizar	Pág. 77
	otografías del trabajo realizado con los diferentes Grupos de Mayores	Pág. 88
	otografías del acto de entrega del diploma de Ciudad Amigable a la ciudad de Zaragoza.	Pág. 89



0 PREÁMBULO

Zaragoza es ante todo una capital de futuro. A través de su marca, reivindica su sencillez y se presenta ante el mundo como una ciudad europea emergente y atractiva. Una Ciudad que apuesta por la logística, la cultura, la sostenibilidad, la educación y el medio ambiente.

Pero especialmente hablamos de una ciudad cómoda, dinámica, vanguardista, abierta, histórica, y que evoluciona y crece sin perder su dimensión humana, una ciudad hecha para los ciudadanos, donde se puede pasear, hacer la compra, acudir al trabajo o disfrutar de sus ofertas de ocio, de la ciudad y de su gente.

Se está produciendo en nuestros días una profunda transformación demográfica. Según estudios del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2060 residirán en España 15.679.878 mayores de 65 años, Aragón en general y Zaragoza en particular no son una excepción en estos cambios.

Nuestra capital aglutina a más de la mitad de la población de Aragón y, aunque el sector mayor de 65 años mantiene aproximadamente la misma proporción que en el resto del territorio, es en la franja de población que rebasa los 80 años, donde se rompe dicha proporcionalidad: los zaragozanos viven más tiempo y a su vez disfrutan de una existencia saludable. Esto, unido al rápido proceso de concentración de población en el área urbana, convierte a Zaragoza en una de las ciudades con mayor población mayor en relación a su número de habitantes.

Desde el Ayuntamiento de Zaragoza, la población mayor ha sido objeto de numerosos servicios y actividades, muchos de ellos inexistentes hasta hace unos pocos años. Servicios y actividades destinados a mejorar la calidad de vida de los mayores, a facilitar su día a día, en su entorno, con sus amigos y su familia, permaneciendo activos como forma de mantener unas buenas condiciones de vida y prevenir la dependencia.

La creación de una Concejalía específica dedicada a los mayores, ha facilitado el impulso de programas de envejecimiento activo y prevención de la dependencia destinados a los mayores, o la creación de nuevos y mejores equipamientos para éstos. En definitiva, impulsar que Zaragoza sea una ciudad para vivir y disfrutar de una etapa de la vida, donde la familia, los amigos, el tiempo libre o la participación pueden adquirir una especial relevancia.

En este marco de actuación el Excmo. Ayuntamiento Pleno, aprobó por unanimidad la integración de Zaragoza en la *Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud*. Un nuevo proyecto que permite a la ciudad, no solo evaluar las condiciones actuales de amigabilidad para los mayores, si no establecer propuestas de acciones que mejoren su habitabilidad, además de participar e intercambiar experiencias con ciudades de todo el mundo, participantes ya en esta Red.

Estas acciones de mejora representan un desafío y una oportunidad única: lograr de Zaragoza un modelo innovador y de calidad en la atención a nuestros mayores.

Para ello se ha realizado un diagnóstico de la “amigabilidad” de la ciudad, o lo que es lo mismo: el grado de bienestar que experimentan nuestros mayores en la sociedad en la que viven. Un análisis que se va realizando en otras ciudades del mundo, y que

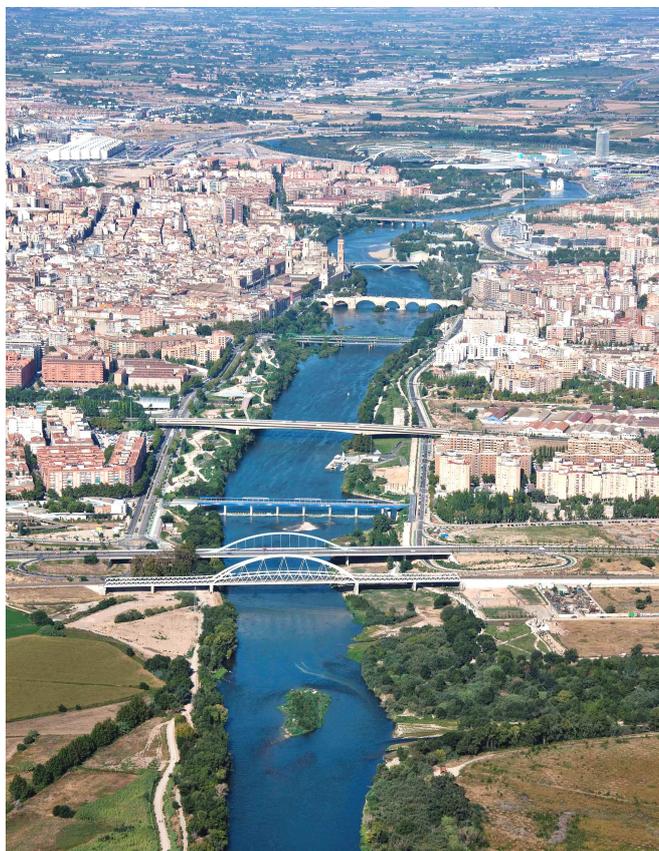
sirve de punto de partida para obtener una visión real y práctica de lo que significa envejecer en nuestro entorno.

Las conclusiones de este diagnóstico, que se incluyen en el presente documento, nos brindan la oportunidad de avanzar en diferentes ámbitos con el fin de promover y mejorar el envejecimiento activo de los zaragozanos. El objetivo final es garantizar que las personas que han ayudado a construir nuestra gran ciudad, alcancen una vida más plena y activa dentro de la sociedad.

Se trata pues de partir de la opinión de los propios implicados, los mayores, para definir una serie de posibles acciones que se incluyen en este documento, como forma de mantener y mejorar la amigabilidad de Zaragoza con los Mayores. Acciones que sin duda sobrepasan, en ocasiones, el ámbito de la Concejalía del Mayor, tratándose de proyectos transversales que afectarán a las diferentes áreas municipales y en la mayoría de las ocasiones al conjunto de los ciudadanos.

Los cambios derivados de lograr una ciudad más “amigable” con las personas mayores, afectan positivamente a los niños, a sus familias y a todos los habitantes de nuestra ciudad, a todos aquellos que, aunque ahora no lo seamos, aspiramos también a ser mayores.

M^a Isabel López González.
CONCEJAL DELEGADA DEL MAYOR





I AGRADECIMIENTOS

Estos agradecimientos van dedicados a todas aquellas personas que, con su experiencia, su profesionalidad y su compromiso han contribuido al desarrollo de este proyecto. Apreciamos tremendamente todo vuestro esfuerzo y nos disculpamos de antemano de cualquier posible omisión.

Remarcar que, sin la ayuda de más de 200 personas mayores provenientes de distintos distritos urbanos de Zaragoza, así como de sus barrios rurales, la consecución de este reto no hubiera sido posible. Gracias de nuevo por regalarnos vuestro tiempo.

Gracias asimismo a todas las Entidades, Federaciones, Asociaciones, ONGs, Voluntarios, Juntas de representantes, Grupos de actividad y empresarios por vuestra energía y aportaciones: disfrutamos de los momentos que compartimos con todos vosotros.

Finalmente queremos agradecer en especial la generosa manera de colaborar del Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Concejalía del Mayor. La implicación y apoyo de todos los profesionales de este servicio ha resultado decisiva para llevar a buen término el proyecto Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

PARTICIPANTES

- ◆ **Juntas de Representantes** de los Centros de Convivencia para Mayores del Ayuntamiento de Zaragoza;
- ◆ **Mayores** involucrados en proyectos de **voluntariado**:
 - Voluntarios “Guías del parque”;
 - Voluntarios de informática;
- ◆ **Participantes** en diversos programas del mayor:
 - Grupo “Envejecer con calidad”;
 - Grupos de actividad;
 - Grupos “Talleres ocupacionales de los Centros de Convivencia”;
- ◆ **Socios** de Centros de Convivencia;
- ◆ **Unidades técnicas** y monitores de los Centros de Convivencia;
- ◆ **Trabajadores Sociales** del Ayuntamiento;
- ◆ **Junta directiva** y miembros del **COAPEMA** (Consejo Aragonés de las personas mayores).
- ◆ **San Juan de Dios**;
- ◆ **Adefas**;
- ◆ **Fundación Federico OZANAM**;
- ◆ **La Caridad**;
- ◆ **Fundación Ramón Rey Ardid**.
- ◆ **Federación** de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (**FABZ**);
- ◆ **Federación** Vecinal Cesaraugusta;
- ◆ **Federación** de Jubilados y Pensionistas de **CCOO**;
- ◆ **Unión de Pensionistas**, Jubilados y Prejubilados de **UGT**;
- ◆ **Asociación** de Jubilados y Pensionistas de La **Bombarda**;
- ◆ **Asociación de Comerciantes** entorno D. Jaime;
- ◆ **Asociación de Comerciantes** Sector Alfonso;
- ◆ **Asociación de Comerciantes** San Vicente de Paúl;
- ◆ **Asociación de Comerciantes** del Tubo;
- ◆ **Asociación de Comerciantes** del Mercado Central;
- ◆ **Asociación de Comerciantes** de San Pablo;

II ANTECEDENTES

La Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, o AGE FRIENDLY CITIES (**AFC**, por sus siglas en inglés) es una iniciativa de la Organización Mundial de la Salud que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global.

El proyecto aúna dos tendencias perfectamente observables, como son, por un lado, el **progresivo envejecimiento** de la población mundial y por otro, el **proceso de urbanización**. Ambas tendencias tendrán un enorme impacto en la Europa de mediados del siglo XXI.

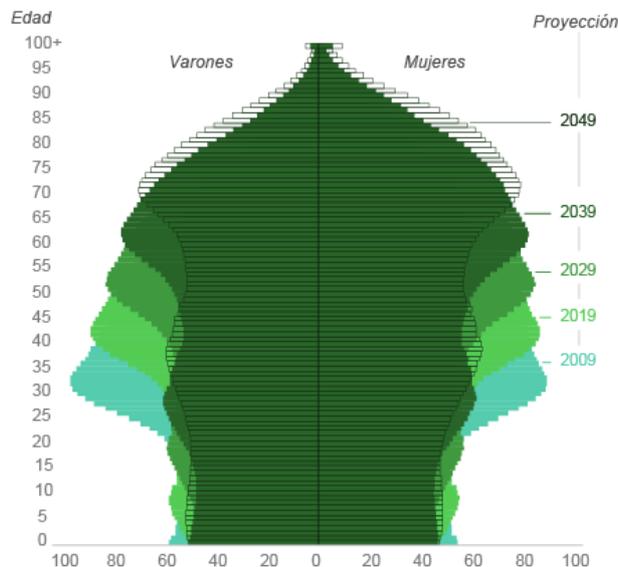
Se trata de un proyecto multisectorial que integra múltiples aspectos que afectan a la vida de cualquier ciudad: aspectos sociales, sanitarios, económicos, urbanísticos y espaciales, de accesibilidad, vivienda, transporte, espacios al aire libre, seguridad, empleo, comunicación, acceso a la información, inclusión social y respeto a los derechos de los ciudadanos. Todo ello, se aborda a través de la participación activa de las personas mayores durante el proceso, ante la toma de cualquier decisión que les afecte, asumiendo de este modo pleno protagonismo de los cambios necesarios en el entorno.

2.1 FUNDAMENTACIÓN: proyección demográfica – urbanización

2.1.1.- Proyección demográfica en España

La siguiente tabla muestra una **proyección de la población** española a largo plazo.

Proyección de Población a Largo Plazo. Varones+Mujeres=10000



Fuente: INE proyección de población a largo plazo



Por cada diez personas en edad de trabajar, en 2049 residirían en el país casi nueve personas potencialmente inactivas (menores de 16 años o mayores de 64), lo que significa que **la tasa de dependencia se elevaría hasta el 89,6%**, desde el 47,8% actual. (Instituto Nacional de Estadística “Proyección de la Población Española a Largo Plazo” 2009-2049”, 2010).

De acuerdo con la simulación estadística, el crecimiento demográfico será **progresivamente decreciente** y las edades avanzadas concentrarán los máximos incrementos absolutos y relativos. Concretamente, el grupo de edad de más de 64 años se duplicaría y pasaría a constituir el 31,9% de la población total.

El segmento de cero a 15 años aumentará en 157.000 personas (un 2,2%), lo que se derivaría de la prolongación futura de la tendencia al aumento de la fecundidad actualmente observada. Sin embargo, la población de 16 a 64 años, disminuiría en más de medio millón de efectivos, un 18,4% de su volumen actual.

En cuanto al **crecimiento vegetativo y migratorio**, el INE estima que la continuidad futura de las tendencias recientes de la fecundidad llevaría al número medio de hijos por mujer hasta un nivel de 1,71 en 2048. Dicha hipótesis no sería suficiente para evitar el descenso en el número absoluto de nacimientos en las próximas dos

décadas, a causa de la reducción del efectivo de mujeres en edad fértil.

El número de nacidos **no volvería a subir hasta 2028**, una vez superado el efecto sobre la pirámide poblacional femenina que produjo la crisis de natalidad de los años 80. Por otro lado, de mantenerse los ritmos actuales de reducción de la incidencia de la mortalidad por edad sobre la población, la esperanza de vida al nacimiento alcanzaría los **84,3 años en los varones** y los **89,9 años en las mujeres** en 2049, elevándose en 5,8 y 6,5 años, respectivamente. No obstante, el mayor volumen poblacional y una estructura demográfica cada vez más envejecida producirían un continuo ascenso del número anual de defunciones. Así, el saldo entre nacimientos y defunciones entraría en una dinámica continuamente decreciente.

Dicho excedente vegetativo, tras haber alcanzado su máximo de las últimas décadas en 2008, acabaría **tornándose en negativo a partir de 2020**, lo cual supondría un fuerte freno al crecimiento poblacional.

En lo referido al fenómeno migratorio, para el corto plazo (próximos 10 años), la proyección se ha realizado en base a una hipótesis de decrecimiento en el flujo de inmigrantes hasta los 3,8 millones entre 2009 y 2019, un millón menos que los observados entre 2002 y 2008.

2.1.2.- Proceso de urbanización

Según las Naciones Unidas desde el departamento de División de la Población, casi la mitad de los habitantes del planeta (alrededor de un 47%) viven actualmente en zonas

urbanas. Para 2050, Naciones Unidas proyecta que la población mundial superará los 9.000 millones de personas, de las cuales casi el 70 por ciento residirá en áreas urbanas

Indicador	1950	1955	1960	1965	1970	1975	1980	1985	1990	1995	2000
Población Rural (en miles)	13.467	13.366	13.228	12.413	11.472	10.860	10.212	9.907	9.576	9.510	9.550
Población Urbana (en miles)	14.542	15.833	17.228	19.643	22.307	24.828	27.315	28.513	29.275	29.878	30.680
Porcentaje urbano (%)	51.9	54.2	56.6	61.3	66.0	69.6	72.8	74.2	75.4	75.9	76.3

Indicador	2005	2010	2015	2020	2025	2030	2035	2040	2045	2050
Población Rural (en miles)	10.103	10.196	9.989	9.584	9.039	8.440	7.870	7.330	6.803	6.278
Población Urbana (en miles)	33.295	34.912	36.010	36.861	37.584	38.242	38.865	39.446	39.896	40.123
Porcentaje urbano (%)	76.7	77.4	78.3	79.4	80.6	81.9	83.2	84.3	85.4	86.5

Fuente: Naciones Unidas, division de población-2007

España no es ajena a estos cambios; en el año 2010 aproximadamente un 77.4% de la población española vive en zonas urbanas; se estima que este porcentaje aumentará aproximadamente un 1% cada cinco años hasta alcanzar un 86.5% en el año 2050. Las siguientes tablas muestran una simulación de la evolución del proceso de urbanización en España.

Este incremento de la población urbana es causado tanto por el crecimiento natural de los habitantes de las ciudades así como por las migraciones que se producen desde el medio rural al medio urbano. Las ciudades juegan un papel primordial en la generación de empleo y servicios pero también como centros de cultura, educación, desarrollo tecnológico, manufacturación y lugares de generación de ingresos.

Con el objetivo de dar réplica a los fenómenos anteriormente descritos, la Organización Mundial de la Salud (**OMS**) lanzó en el 2005 un proyecto global denominado "Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores" (**AFC**).

El marco de este lanzamiento fue el XVIII Congreso Mundial de la Asociación Internacional de Gerontología y Geriátrica, que tuvo lugar en la ciudad brasileña de Rio de Janeiro.

En estos momentos, 36 ciudades de 22 países son miembros de la **AFC**, de las cuales tres son españolas: San Sebastián, Barcelona y desde ahora Zaragoza.

El siguiente mapa muestra las ciudades implicadas en esta Red.

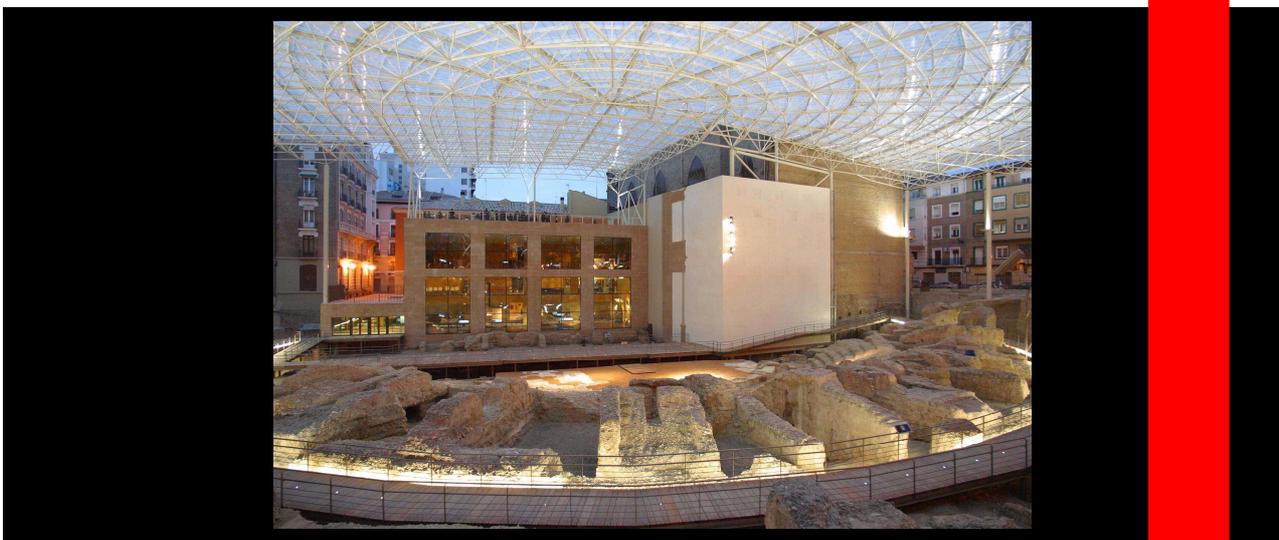




Figura 1 : Ciudades implicadas

Figura 1 : Ciudades implicadas

<p>America</p> <p>Argentina, la Plata Brasil, Río de Janeiro Canadá, Halifax Canadá, Sherbrooke Costa Rica, San José Jamaica, Kingston Jamaica, Montego Bay México, Cancún México, México City Puerto Rico, Mayaguez Puerto Rico, Ponce USA, Portland</p> <p>África</p> <p>Kenya, Nairobi</p>	<p>Oeste Mediterráneo</p> <p>Jordania, Amman, Líbano, Trípoli Pakistán, Islamabad</p> <p>Europa</p> <p>Alemania, Ruhr Irlanda, Dundalk Italia, Udine Rusia, Moscú Rusia, Tuymazy Suiza, Ginebra Turquía, Estambul UK, Edimburgo UK, Londres España, San Sebastian España, Barcelona España, Zaragoza</p>	<p>Sur este Asia</p> <p>India, Delhi India, Udaipur</p> <p>Oeste Pacífico</p> <p>Australia, Melbourne Australia, Melville China, Shangai Japón, Himeji Japón, Tokio</p>
--	---	--

III**EL PROYECTO AFC**

Para la elaboración de este estudio de investigación se tomó como modelo el utilizado por las 36 ciudades que, a lo largo del mundo, han participado en el Proyecto de “Ciudades amigables con las personas mayores-Guía del 2007”;

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

El propósito de este protocolo era dirigir-guiar a los grupos que quisieran realizar investigaciones similares sirviendo de base para identificar áreas donde actuar. Asimismo, esta estan-

darización de los procesos e ítems analizados permite comparar los resultados con los de otras ciudades involucradas en proyectos similares.

De esta manera, las fortalezas y debilidades de la comunidad vienen definidas por la información proporcionada por las personas mayores y otros grupos de población. Al tiempo que estas personas facilitan los conocimientos necesarios para la elaboración del proyecto, se consigue su implicación como participantes activos en el proceso de desarrollo, desempeñando un papel determinante tanto como fuente de sugerencias y modificaciones pertinentes, como supervisando la ejecución de las posibles mejoras.

3.1 El envejecimiento activo

El proyecto se basa en la premisa de que una “Ciudad Amigable con las Personas Mayores promueve el **envejecimiento activo**”.

El concepto de envejecimiento activo es *“el proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez”*¹:

Una Ciudad Amigable:

- ◆ **Reconoce** la diversidad entre la personas mayores;
- ◆ **Promueve** su inclusión e influye en todas las áreas de la vida de la comunidad;
- ◆ **Respeta** sus decisiones y opciones de forma vida;

- ◆ **Anticipa y responde** de manera flexible a las necesidades y a las preferencias relacionadas con envejecimiento.

En una comunidad amigable con el envejecimiento, existe una cultura de inclusión compartida por las personas de todas edades independientemente de sus habilidades / capacidades.

¹ *Active ageing: A Policy Framework, WHO 2002*

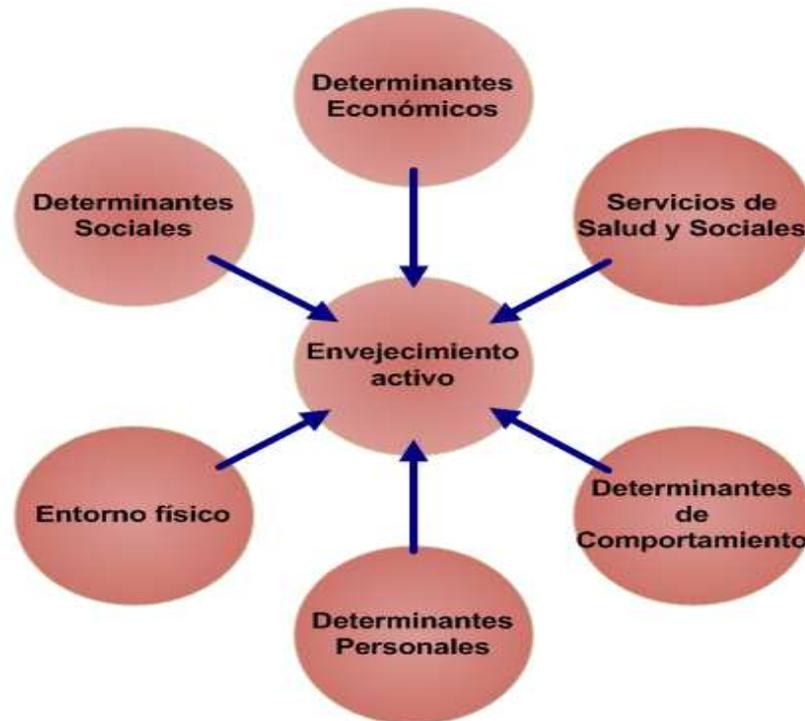


Figura 2 : Determinantes del envejecimiento activo

Fuente: Organización Mundial de la Salud: *Global Age Friendly Cities: A Guide*, 2007

Como se indica en la Figura 2, los determinantes del envejecimiento activo incluyen tanto condiciones materiales como factores sociales.

Las políticas, los servicios y las estructuras relacionadas con el entorno físico y social de la ciudad se diseñan

para apoyar y permitir a las personas mayores un envejecimiento activo; es decir, vivir de manera digna, disfrutar de una buena salud y continuar participando plenamente en la sociedad.

3.2 Vida independiente – Umbral de discapacidad.

Un segundo concepto clave de la Red de Ciudades Amigables hace referencia al número de años que una persona puede vivir de **manera independiente y por encima del umbral de la discapacidad**. Inevitablemente, la capacidad funcional de los humanos disminuye con la edad. Sin embargo, el ritmo al que se reduce y la edad a la que los individuos comienzan a experimentar ciertas discapacidades y dependencia pueden

retrasarse por medio de un entorno saludable que de acceso a una alimentación sana, un transporte seguro y unas buenas condiciones laborales, entre otros.

También es indispensable el apoyo de unos servicios sociales eficaces, edificaciones y transporte adaptados que pueden ayudar a mantener los niveles de independencia de las personas mayores, manteniéndolos por encima del umbral de la discapacidad.

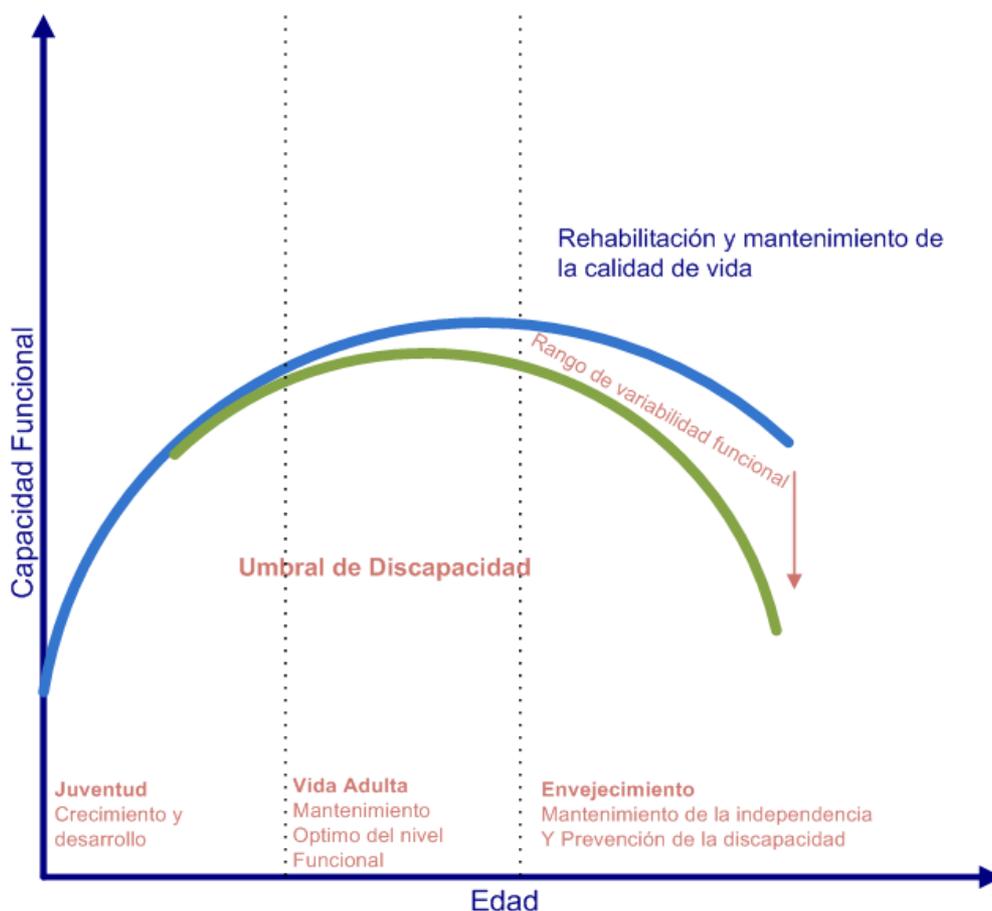


Figura 3 : Umbral de la discapacidad

Fuente: Organización Mundial de la Salud: Global Age Friendly Cities: A Guide, 2007

Las ventajas y beneficios de una ciudad así estructurada son disfrutados por la población de todas las edades:

- ◆ **Los edificios y las calles** libres de barreras mejoran la movilidad e independencia de las personas con discapacidad, tanto jóvenes como mayores
- ◆ **Un entorno seguro** en los barrios permite a niños, jóvenes y personas mayores salir al exterior con confianza para participar activamente en cualquier tipo de iniciativa social o de ocio.
- ◆ **Las familias soportan** menos presión cuando sus integrantes

de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario, público y privado, y los servicios de salud que necesitan.

- ◆ **La comunidad entera** se beneficia de la participación de las personas mayores en el trabajo voluntario o remunerado.
- ◆ **La economía local** se ve favorecida debido a la **participación activa** de las personas mayores en diferentes ámbitos.

3.3 Participación activa

Siguiendo a Vega, J.L. (2002), “desde un punto de vista gramatical, la procedencia del verbo participar viene del latín *participare*, cuyo significado comprende «tener parte» o «comunicar». A su vez, ambos significados comparten origen común con la palabra *cummunis*. En este sentido, participar tiene como raíz lo común, término análogo a comunidad, por lo que participar y comunidad se encuentran relacionados¹”.

De esta manera, la **participación social de las personas mayores implica envejecimiento activo**: “tradicionalmente, los estudios de gerontología han centrado sus análisis en el aspecto más economicista y

demográfico de las personas mayores, relegando a un segundo plano la temática participativa y de contribución a la sociedad de las mismas.

Cuando se piensa en las personas mayores se visualiza, generalmente, como un colectivo demandante de servicios, ayuda, de cuidados, etc. Ha sido recientemente cuando las teorías y políticas que promulgan una participación social de las personas mayores (envejecimiento activo) están *empezando a emerger con fuerza*¹.

En consecuencia, el proyecto **AFC** se elabora generando procesos participativos de los diferentes colectivos implicados en el mismo, tal y como muestra la figura 4.



Figura 4 : Enfoque participativo

El proyecto “Ciudades amigables” adopta una aproximación basada en las **experiencias de las personas mayores** respecto a los que puede definirse como amigable o no amigable, y cuáles serían las medidas y acciones a adoptar para mejorar en el sentido de amigable. El conocimiento que estas personas tienen de los servicios públicos, el territorio y los proveedores de servicios de cada barrio / distrito combinada con la información que proporcionen, servirá para tener una imagen de los puntos fuertes y débiles en relación a lo amigable que es una ciudad con las personas mayores.

Asimismo, se pueden identificar otros “actores” a la hora de recopilar información:

- ◆ **Profesionales** que trabajen para la administración pública.
- ◆ **Cuidadores** de personas mayores.
- ◆ **Proveedores** de servicios-comerciantes.
- ◆ **ONGs.**

El objetivo principal a la hora de diversificar las fuentes de información es obtener conclusiones útiles, que den robustez al estudio de investigación evitando, en la manera de lo posible, errores.

IV METODOLOGÍA

Según el protocolo de Vancouver, guía de la Red Mundial de Ciudades Accesibles con las Personas Mayores, se debe de seguir, aceptar y desarrollar una serie de aspectos metodológicos:

♦ Investigación

- Diagnóstico de la ciudad de Zaragoza;
- Investigación cualitativa;

♦ Acción

- Creación de un comité expertos;
- Organizar foros de participación ciudadana;
- Intervenir en fase de mejora;

La siguiente figura muestra las áreas de investigación / acción que se han desarrollado en el presente proyecto.



Figura 5 : Enfoque participativo

4.1 Investigación cualitativa

Las acciones relacionadas con investigaciones cualitativas, como es el caso del proyecto **AFC**, deben de asegurar que el proceso de la investigación cumple estándares científicos y éticos y que los resultados sean analizados y divulgados de manera rigurosa.

Esta investigación se ha llevado a cabo mediante la creación de **grupos focales**, con el propósito de investigar el “por qué” subconsciente. Permiten adentrarse en la dinámica interna de las personas, profundizar en sus

sentimientos, actitudes, creencias, motivaciones y en todo aquello que subyace en su conducta.

Esta técnica es recomendable para conseguir los siguientes **objetivos**:

- ♦ **Recoger información** exploratoria sobre un tema o segmento de población;
- ♦ **Generar ideas** sobre nuevos productos o servicios, o para la mejora de los existentes;
- ♦ **Identificar argumentos** y contra-argumentos con respecto

- ♦ **Evaluar estrategias** comunicacionales antes o después de su exposición;
- ♦ **Evaluar empaques**, nombres o conceptos buscando conocer las connotaciones, asociaciones, sentimientos y expectativas generadas por ellos;
- ♦ **Elaborar hipótesis**, hacer listados de preguntas y establecer tipologías de la población;
- ♦ **Ampliar, profundizar** y comprender algunos resultados cuantitativos;

El número mínimo de grupos focales para toda investigación motivacional es cuatro, cualquiera que sea su tipo o categoría. En el caso de Zaragoza, el promedio de participantes en cada uno de los Grupos de trabajo fue de 8.1 personas

Para conseguir este número, se contactó con 12-15 personas para cada uno de los grupos con el fin de de contrarrestar la posibilidad de que algunos de los mayores no participaran. En algún caso se presentaron los quince mayores por lo que el grupo se dividió en dos.

Asimismo, a la hora de “reclutar” a los participantes se tuvo en cuenta la edad y el estatus socioeconómico, tratando de incluir a personas de más de 85

años. Igualmente se procuró que los grupos contasen con una mezcla de personas validas (con buena salud), con una discapacidad media, y con un inicio de discapacidad.

Este procedimiento permitió independizar hasta dos variables muestrales. Por ejemplo, dos rangos de edad y ambos sexos; o dos niveles socioeconómicos y dos rangos de edad. Se trató de buscar heterogeneidad con el objetivo de obtener argumentos significativos sobre la realidad de las personas mayores de Zaragoza. Con ello se aseguró la máxima consistencia de la investigación.

Del mismo modo, se incluyó una muestra representativa en función de su barrio de procedencia. Personas de todos los barrios de Zaragoza participaron en los grupos focales, incluyendo las zonas rurales de la ciudad.

También se tuvo en cuenta número de grupos respecto a la cantidad de los materiales de comunicación que se pretendía testear. El objetivo pretendía cerciorarse de que éstos fueran presentados en diferente orden, y rotaran secuencialmente. Así, se ha trabajado con los siguientes grupos de trabajo; personas mayores, cuidadores, proveedores de servicios y **ONGs**.



Figura 6 : Áreas de investigación

Igualmente, el proyecto ha incluido los procedimientos éticos de aprobación y consentimiento por parte de los participantes para llevar a cabo la investigación, incluyendo la selección

de los mismos, las entrevistas, la grabación de éstas, la transcripción, el análisis de los datos, así como la preparación de un informe final. (Ver anexos)

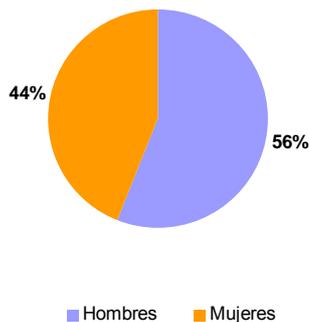
4.2 Descripción de los grupos de mayores

Las personas mayores involucradas en los grupos focales presentaron las siguientes características.

4.2.1.- Género

El 44% de los participantes fueron mujeres y el 56% varones.

Ciudades amigables con las personas mayores: genero de los participantes



4.2.2.- Edad

Figura 7 : Género de los participantes

UN 21% de los mayores se encuadraron en un rango de edad de 74 años o más mientras que el 79% se

incluyeron en un abanico de edad de entre 60 y 74 años.

Ciudades amigables con las personas mayores: edades

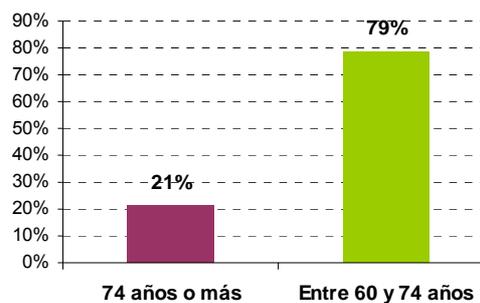


Figura 8 : Edades de los participantes

4.2.3.- Estado de Salud

El 8.60% de los participantes aseguraron disfrutar de un estado de salud excelente. Un 38% los describieron como bueno.

Por otra parte el 36% de las personas mayores describieron su estado actual de salud como normal, siendo un 16% el porcentaje correspondiente a aquellas personas que afirmaron sentirse débiles y/o muy limitados.

Ciudades amigables con las personas mayores: estado actual de salud

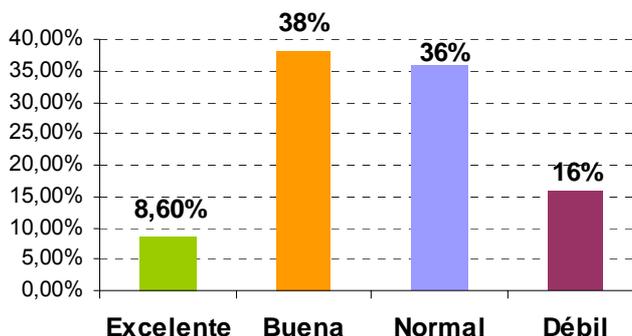


Figura 9 : Estado actual de salud

4.2.4.- Problemas de salud que limiten la realización de actividades diarias

La figura 10 muestra que el 75% de las personas mayores participantes en los grupos focales atestiguaron que su salud **no** les impedía para realizar actividades relacionadas con sus vidas diarias.

Por otra parte el 24.60 % refrendaron que su salud si les impedía realizar actividades de la vida diaria con normalidad.

Ciudades amigables con las personas mayores: problemas de salud que limite la realización de actividades diarias

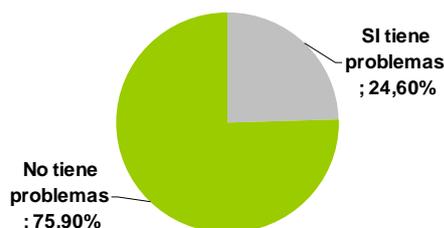


Figura 10 : Problemas de salud que limiten la realización de actividades diarias

4.2.5.- Nivel de Estudios

En lo referente al nivel de estudios, un 4% certificaron ser analfabetos mientras que el grupo más numeroso con un 57% afirmaron tener estudios de primaria.

Por otra parte, aquellos que tenían estudios de secundaria les corresponde un porcentaje del 29%; finalmente un 9% poseía estudios universitarios.

Ciudades amigables con las personas mayores: nivel de estudios

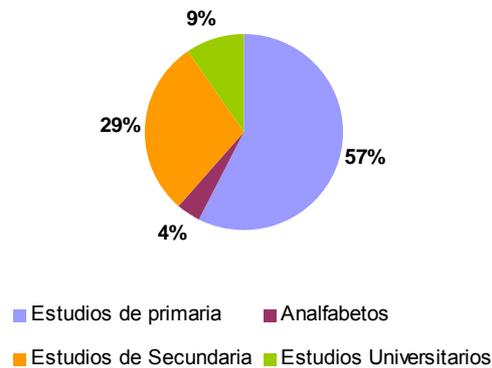


Figura 11 : Nivel de estudios

4.2.6.- Vivienda

El 89% gozaba de vivienda en propiedad mientras que el porcentaje

de aquellos que vivían de alquiler representaba el 10.50%.

Ciudades amigables con las personas mayores: vivienda

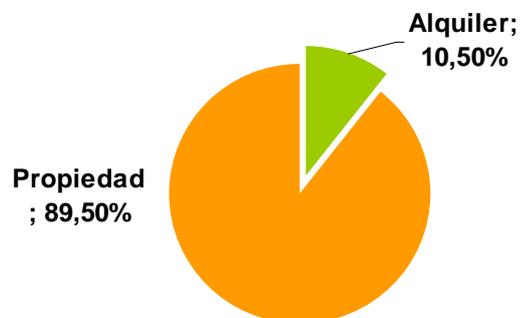


Figura 12 : Vivienda

4.2.7.- ¿Con quién vive?

Las personas mayores que vivían solas representaron el 36% de los participantes; por otra parte los hogares en los que habitaban dos personas alcanzaron valores del 44% (en un alto porcentaje el segundo residente hacía referencia al cónyuge).

Un 15% de las viviendas estaban ocupadas por tres personas (generalmente un hijo era el tercer habitante). Finalmente hogares con cuatro y cinco residentes tuvieron valores del 4% y el 1% respectivamente:

Ciudades amigables con las personas mayores. ¿con quien viven?

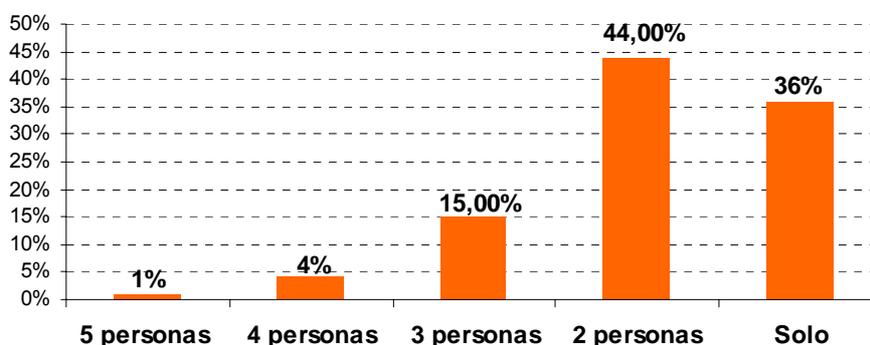


Figura 13 : ¿Cuántas personas residen en cada hogar?

4.2.8.- Nivel Económico

La Figura 14 identifica el nivel económico de las personas mayores que participaron en el estudio.

Ciudades amigables con las personas mayores: nivel socio-económico

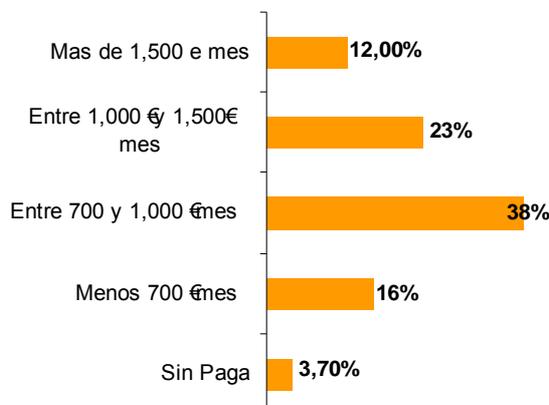


Figura 14 : Nivel Económico

Se observa que el 3.70% de los mayores no recibían paga alguna; un 16% se encontraban en un rango de ingresos de menos de 700 euros al mes.

Las personas cuyo nivel socio-económico oscilaba entre 700 y 1.000

euros mensuales representaron un porcentaje del 38%.

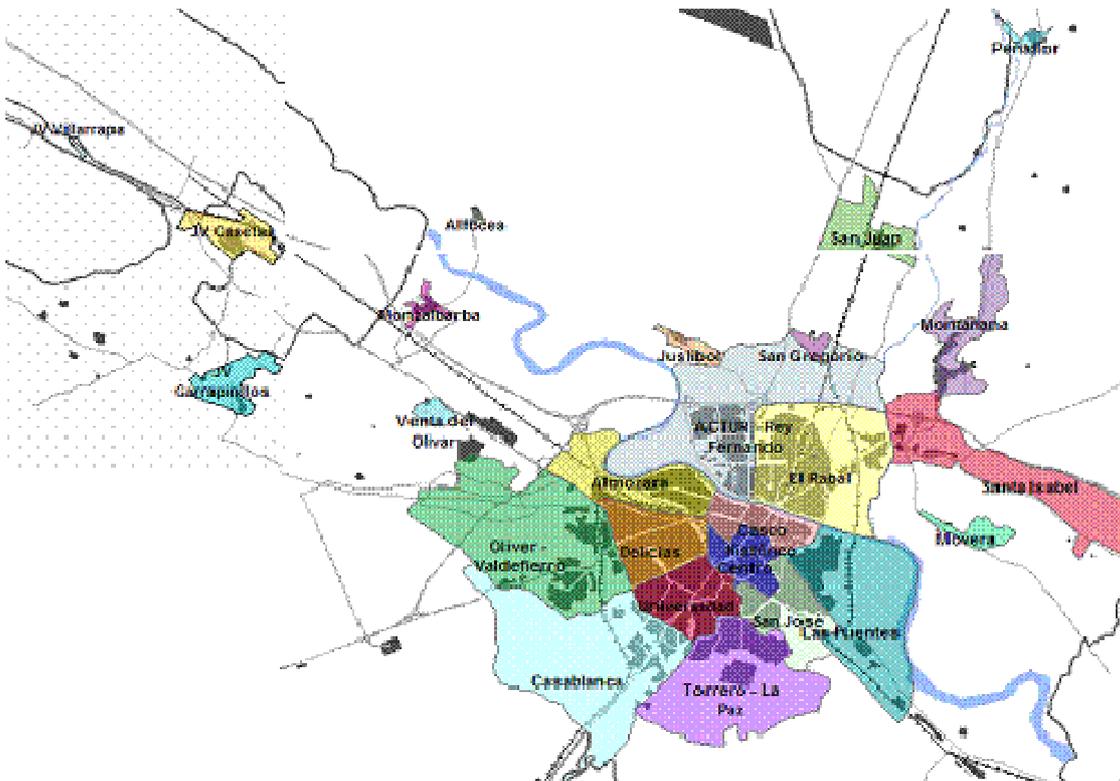
Aquellos que ingresaban entre 1.000 y 1.500 euros mensuales fueron el 23% y, finalmente, más de 1.500 euros recibidos mensualmente logró valores del 12%.

4.2.9.- Barrio de procedencia según distrito Municipal.

Personas procedentes de todos los distritos municipales de Zaragoza participaron en el estudio tal y como muestra la siguiente tabla.

Distrito Municipal	% de participación	Distrito Municipal	% de participación
Centro	6%	Torrero	7,50%
Casco Histórico	4%	Actur-Rey Fernando	8,50%
Delicias	12,80%	El Rabal	5,70%
Universidad	4%	Casablanca	3%
San José	5,70%	Santa Isabel	6,60%
Las Fuentes	4%	Miralbueno	7,50%
Almozara	7,50%	Barrios Rurales	7,50%
Oliver-Valdefierro	6,60%		

Fuente: Elaboración propia



Fuente: <http://www.zaragoza.es/ciudad/bomberos/planemergencia/territorio/>

4.3 Descripción de los grupos de cuidadores

Los grupos de cuidadores incluyeron a profesionales de ambos sexos, provenientes tanto del sector público como privado y que asisten a personas mayores:

- ◆ Auxiliares Socioculturales;
- ◆ Directores;
- ◆ Trabajadores sociales;
- ◆ Psicólogos;
- ◆ Auxiliares de Servicios residenciales;
- ◆ Terapeutas;
- ◆ Fisioterapeutas;
- ◆ Enfermeros;
- ◆ Medico;
- ◆ Auxiliar de farmacia.
- ◆ Jefe de Unidad técnica.

4.4 Grupo de Proveedores de Servicios

El grupo de proveedores de servicios estaba formado por representantes y propietarios de comercios pertenecientes a:

- ◆ Asociación de Comerciantes entrono D. Jaime;
- ◆ Asociación de Comerciantes Sector Alfonso;
- ◆ Asociación de Comerciantes San Vicente de Paúl;
- ◆ Asociación de Comerciantes del Tubo;
- ◆ Asociación de Comerciantes del Mercado Central;
- ◆ Asociación de Comerciantes de San Pablo;
- ◆ Taxista.
- ◆ Policía Municipal.

4.5 Grupo de ONG's

La siguientes ONGs relacionadas con la atención directa a personas mayores estuvieron representadas por:

- ◆ San Juan de Dios;
- ◆ Adefas;
- ◆ Fundación Federico OZANAM;
- ◆ La Caridad;
- ◆ Fundación Ramón Rey Ardid.

V EI PUNTO DE PARTIDA

Por otra parte, a la hora de elaborar el perfil de una comunidad, se considera vital tener presente las características geográficas de Zaragoza y sus barrios, su demografía y las características socio económicas de la población; esta información proporciona la ayuda

necesaria para comprender los retos a conseguir para hacer de Zaragoza una ciudad amigable con sus personas mayores. El siguiente mapa identifica la ubicación de Zaragoza en Europa y en España.



Fuente: <http://www.Europa.gif>

5.1 Demografía de Zaragoza

El fenómeno del envejecimiento de la población es un hecho de gran trascendencia social que está suscitando la atención a múltiples niveles (políticos, económicos, sociológicos, sanitarios y de investigaciones científicas) por las enormes consecuencias que se están empezando a notar y se acentuarán en los próximos años.

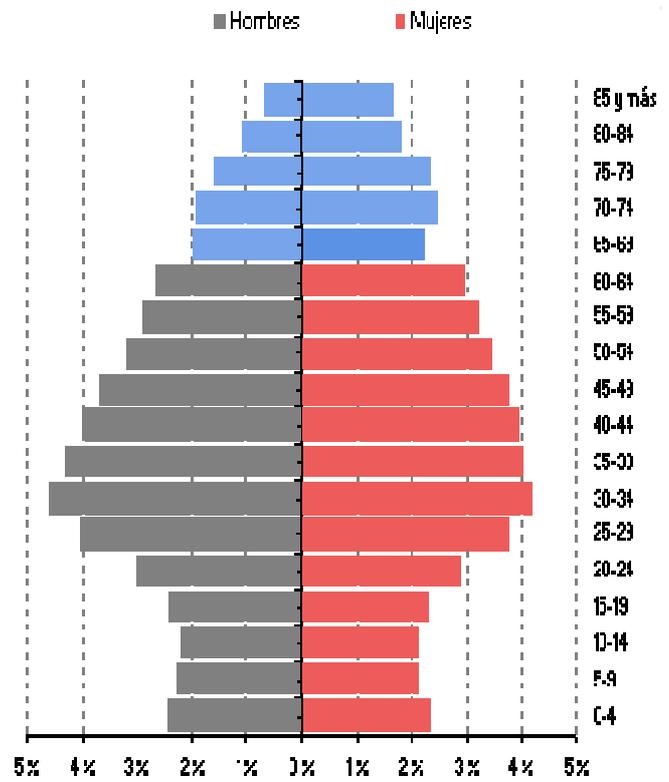
Se asiste a un cambio profundo en la estructura por edades de la población que comporta un incremento en términos absolutos y relativos del colectivo del grupo de personas

mayores con disminución del grupo de los de menor edad.

De esta manera, en el 2010 en Zaragoza habitan 696.656 personas donde el 18.7% de la población tiene más de 65 años y, aproximadamente el 10% tiene más de 75 años. El total de personas mayores de 65 asciende 130.435.

La siguiente tabla muestra los grupos de edad de Zaragoza según el padrón municipal 2010; el número de personas mayores analizado está resaltado en azul.

Grupo Edad	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
>84	6.425	14.463	20.888
80 a 84	8.207	13.380	21.587
75 a 79	11.600	16.103	27.703
70 a 74	11.723	14.826	26.549
65 a 69	15.734	17.944	33.678
60 a 64	18.457	20.839	39.296
55 a 59	19.841	22.118	41.959
50 a 54	23.744	25.150	48.894
45 a 49	26.407	26.341	52.748
40 a 44	29.028	27.635	56.663
35 a 39	31.640	29.244	60.884
30 a 34	31.322	28.628	59.950
25 a 29	24.478	22.960	47.438
20 a 24	18.817	18.195	37.012
15 a 19	15.775	15.203	30.978
10 a 14	15.486	14.498	29.984
5 a 9	16.615	15.881	32.496
0 a 4	14.425	13.524	27.949
Total	339.724	356.932	696.656



La pirámide de población de Zaragoza presenta una forma romboidal propia de poblaciones envejecidas. El estrechamiento de la base de la pirámide refleja la caída de la tasa de natalidad que se ha producido durante los últimos veinte años. El menor número de personas que se incorporan a esta cohorte, junto con la elevada esperanza de vida (83.4 años en las mujeres y 76.8 en los hombres) producirá en la composición del grupo de mayores un sobrevejecimiento.

Las Proyecciones de población a corto plazo realizadas por el Instituto Nacional de Estadística y el Instituto

Aragonés de Estadística revelan en el año 2019 el porcentaje de personas mayores de Zaragoza provincia habrán aumentado en algo más de 1.5% desde el año 2009. Este fenómeno unido a la creciente urbanización de la población hace prever un incremento en términos absolutos (alrededor del 5% en el año 2039) y relativos del colectivo del grupo de personas mayores, con disminución del grupo de los de menor edad. De esta manera, el cambio profundo en la estructura por edades de la población afectará al sistema de pensiones, el sanitario, los servicios sociales, las familias y las empresas, acentuándose conforme pase el tiempo.

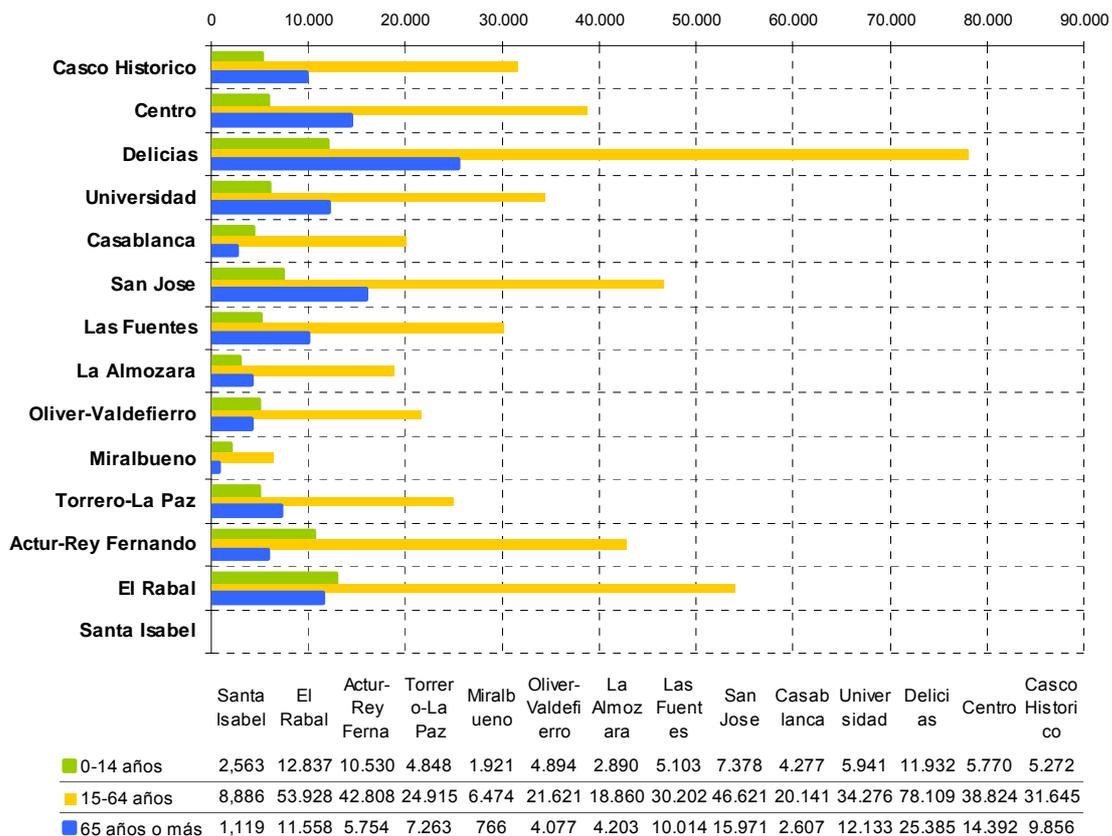
5.2 Zaragoza, estructura de población según barrio

Todos los barrios de Zaragoza no presentan la misma estructura de población. De esta manera, se observa que el barrio de las Delicias es el lugar donde más personas mayores de 65 años viven con un total 25.385 habitantes; le siguen San José y Centro con unos números de 15.971 y 14.392 respectivamente; al algo más de distancia se sitúan, Universidad (12.133) el Rabal (11.558), Las Fuentes (10.014) y el Casco Histórico (9.856).

Torrero-La paz alberga a 7.263 personas con estas características.

En el lado opuesto, el barrio de Miralbueno es el lugar con menor número de mayores de 65 años censados con 766 personas. Le sigue el barrio de Santa Isabel con 1.199 y Casablanca con 2.607. A un poco más de distancia están La Almozara (4.203), Oliver Valdefierro (4.077) y Actur Rey Fernando que alcanza un número de 5.754 personas mayores de 65 años.

Zaragoza, 2010: estructura de población según barrio y grandes grupos de población



Fuente: elaboración propia en base a los datos del padrón Municipal de Zaragoza-2010

El conocimiento del área de residencia de las personas en función de sus edades resulta vital a la hora de la

planificación de los servicios y de las políticas sociales.

5.3 Poder adquisitivo

Aunque el consumo de los mayores no sea en este momento significativo y su poder adquisitivo limitado, en el futuro consumirán más y más activamente. En Zaragoza, la población que tiene más de 65 años representa el 18.7% y sus hábitos al ahora de gastar el dinero puede calificarse como conservador. Se estima que conforma las generaciones de babyboomers vayan envejeciendo los hábitos de consumo van a variar.

Según el informe de **AECOC** "El consumo de las personas mayores en España" (2005)² Un consumo más orientado al ocio, a los servicios y a la cultura está por llegar. Un cambio en el que factores como la formación, el mayor poder adquisitivo y el haber vivido en una sociedad de consumo serán decisivos. Siguiendo el mismo informe:

su gasto mensual se reparte entre un 40% destinado a la alimentación y un 40% a la vivienda. El presupuesto restante, según reconocen en un 75% no les permite hacerse con 'lujos' como viajes o ropa.

Tienen tiempo de sobra pero no dinero en qué gastarlo. Los mayores de hoy vuelcan su consumo en las tiendas de alimentación de barrio, cuidan mucho su gasto, son el colectivo que más compra en rebajas y en tiendas de descuento y son fieles a las marcas nacionales que conocen 'de toda la vida'. Los folletos, las promociones y la alternancia entre establecimientos, normalmente de proximidad, son parte de su estrategia de ahorro.

	Total pensiones		Jubilación		Viudedad		Otras clases	
	Pensiones en vigor	Pensión media mensual (euros)	Pensiones en vigor	Pensión media mensual (euros)	Pensiones en vigor	Pensión media mensual (euros)	Pensiones en vigor	Pensión media mensual (euros)
Aragón	160.313	882.2	95.974	1.024.1	43.909	605.3	20.430	810.3
Huesca	24.804	827.9	14.873	954.6	6.691	587.7	3.240	742.4
Teruel	13.283	763.2	8.642	858.3	3.248	563.3	1.573	664.1
Prov. Zaragoza	122.226	906.1	72.639	1.057.7	33.970	612.8	15.617	839.1
España	4.838.126	860.2	2.742.000	1.019.5	1.362.230	590.9	733.896	765.1

Fuente: INSS, Estadísticas. Pensiones y pensionistas. Pensiones contributivas en vigor-junio 2008

² "El consumo de las personas mayores en España" (2005), **AECOC**, ISSN 1886-5445, [Nº. 128, 2005](#), Págs. 44-47

Remarcar que la pensión media en la Provincia de Zaragoza asciende a 906.1 euros mensuales y como se ha apuntado anteriormente, se gasta

esencialmente en alimentación; nuestros mayores compran sobre todo productos frescos y buscan una dieta sana y equilibrada y a la hora de tomar



una decisión de compra tienen absoluta fe en la prescripción, normalmente médica. Compran más veces, pero en menor volumen y valor.

Por otra parte la siguiente tabla muestra las pensiones no contributivas en vigor e importe medio mensual por clases en el año 2008.

	Huesca	Teruel	Zaragoza	Aragón
Jubilación no contributiva				
Beneficiarios	1.816	798	3.846	6.460
Importe medio mensual (euros)	329,6	327,9	326	327,25
Gasto anual (miles de euros)	7.184,1	3.140,2	15.046,2	25.370,5
Invalidez				
Beneficiarios	693	292	2.290	3.275
Importe medio mensual (euros)	370,5	389,6	369,1	371,3
Gasto anual (miles de euros)	3.081,8	1.365,3	10.145,7	14.592,8
Pensiones de Ancianidad y Enfermedad (PAE)				
Beneficiarios	21	5	46	72
Importe medio mensual (euros)	157,1	175	140,25	147,58
Gasto anual (miles de euros)	39,6	10,5	77,4	127,5
Ley Estatal de Integración Social de Minusválidos (LISMI)				
Beneficiarios	165	72	647	884
Importe medio mensual (euros)	166,25	157,5	164	163,9
Gasto anual (miles de euros)	329,1	136,1	1.273,2	1.738,4
Ingreso Aragonés de Inserción (IAI)				
Beneficiarios	211	88	612	911
Importe medio mensual (euros)	232,5	202,5	215,41	218,08
Gasto anual (miles de euros)	588,6	213,8	1.582,0	2.384,4
Ayudas Discapacitados				
Beneficiarios	143	103	349	595
Importe medio mensual (euros)	89,75	104,3	81,9	87,6
Gasto anual (miles de euros)	154,0	129,0	343,0	626,0
Integración Familiar				
Beneficiarios	129	331	1.438	1.898
Importe medio mensual (euros)	95,8	104,8	855	89,58
Gasto anual (miles de euros)	148,3	416,3	1.476,0	2.040,6
Becas para atención				
Beneficiarios	343	205	737	1.285
Importe medio mensual (euros)	105,66	106,08	83,4	97,75
Gasto anual (miles de euros)	434,9	261	811,4	1507,3

Fuente: Prestaciones y ayudas económicas. I.A.S.S-2008

5.4 Tasas de discapacidad y dependencia según edad y género

En Aragón como en España los cambios demográficos y sociales están produciendo un incremento progresivo de la población mayor de 65 años, así como un aumento significativo de la población de más de 80 años. A esta realidad debe añadirse la dependencia por razones de enfermedad y otras causas de discapacidad o limitación.

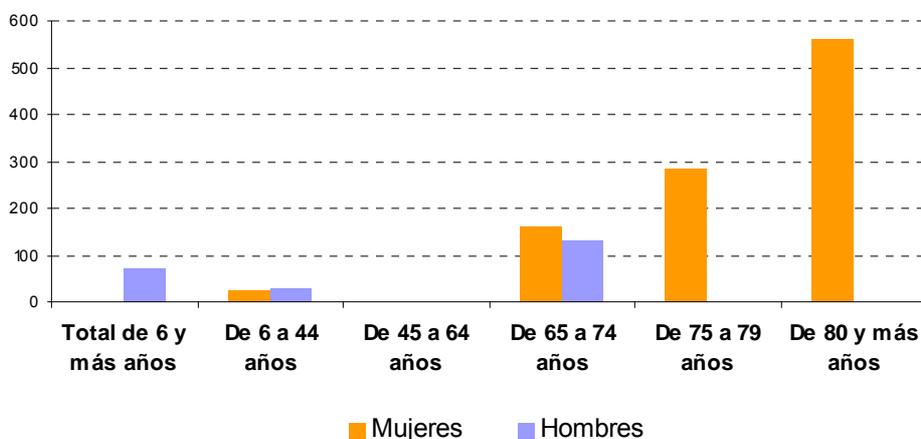
En la encuesta de discapacidad, autonomía personal y Dependencia del 2008 realizada por el Instituto Nacional de Estadística, se observa que, conforme se avanza en edad, el número de personas con discapacidad aumenta progresivamente.

De esta manera, en la franja de edad de 65 a 74 años el número de mujeres con discapacidad alcanza resultados de 163 mujeres y 130 hombres por cada mil habitantes.

Estos resultados se acrecientan en las personas de 75 a 79 años. Los valores de las mujeres son igualmente superiores al de los hombres, 285 por 199 respectivamente. Finalmente, los mayores de 80 años disparan estas cifras con números que llegan a 561 para el género femenino y 412 para el masculino.

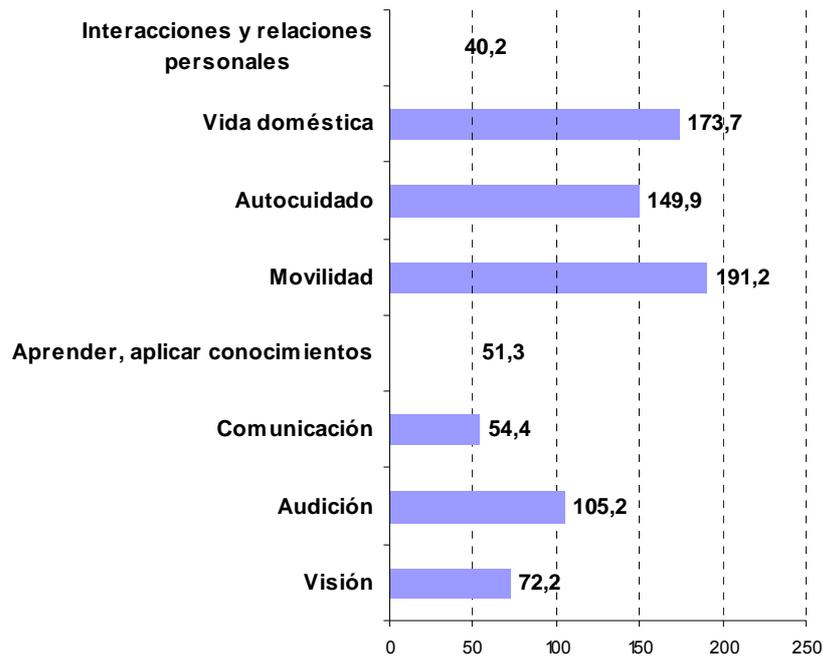
Se puede concluir que existe una relación directa entre envejecimiento e incremento de discapacidad.

Aragón: personas con discapacidad por grupos de edad y sexo, 2008



Fuente: INE: INEBASE: encuesta de discapacidad, autonomía personal y Dependencia 2008. Avance resultados

Personas con discapacidad según grupo, 2008



Fuente: INE: INEBASE: encuesta de discapacidad, autonomía personal y Dependencia 2008. Avance resultados

Según el mismo estudio, el tipo de discapacidad más frecuente en Aragón hace referencia a problemas de movilidad con una tasa de 191.2 casos por cada 1000 personas. A éste, le siguen los problemas para realizar una vida domestica independiente cuyo valor es de 173.7. En tercer lugar se encuentra el grupo de discapacidades relacionadas con el autocuidado (149.9).

Las problemáticas relacionadas con la audición presentan una casuística de 105 casos por cada mil personas mientras que las deficiencias visuales llegan a 72, ocupando el cuarto y quinto lugar respectivamente.

Los últimos tres grupos de discapacidad hacen referencia a la comunicación (54.4), el aprendizaje y la aplicación de conocimientos (51.3) y finalmente las interacciones y relaciones personales (40.2).

5.4.1.- Zaragoza capital, niveles de dependencia

En Zaragoza capital, según datos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales del año 2009, el 19.82% de las resoluciones de Nivel de Dependencia corresponden al Grado I; éstas se dividen en un 11.26 % para el nivel 1 y 8.56% para el nivel 2.

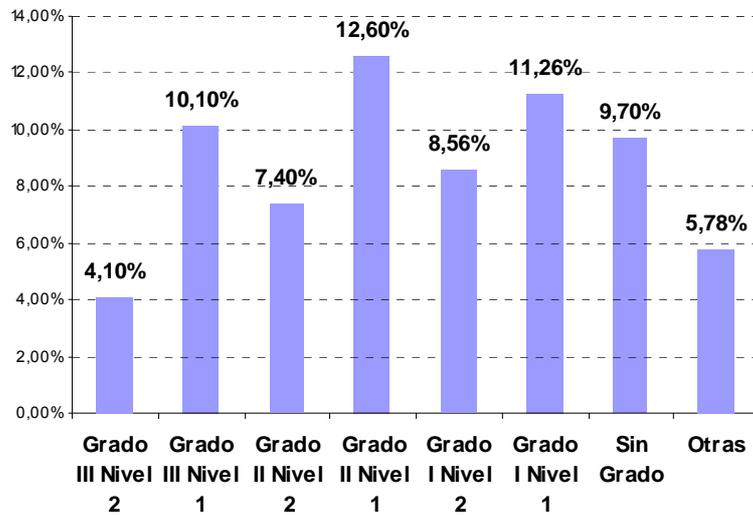
Por otra parte, el 20% de las resoluciones se califica con el Grado II,

con porcentajes del 12.60% para el nivel 1 y 7.40% para el nivel 2.

El Grado III representa el 15.20%, repartidos entre el 10.10% para el nivel 1 y 4.20% en el nivel 2.

Finalmente, las resoluciones Sin Grado y Otras representan el 9.70% y el 5.78% respectivamente.

Zaragoza capital: resoluciones según grado y nivel de dependencia 2009

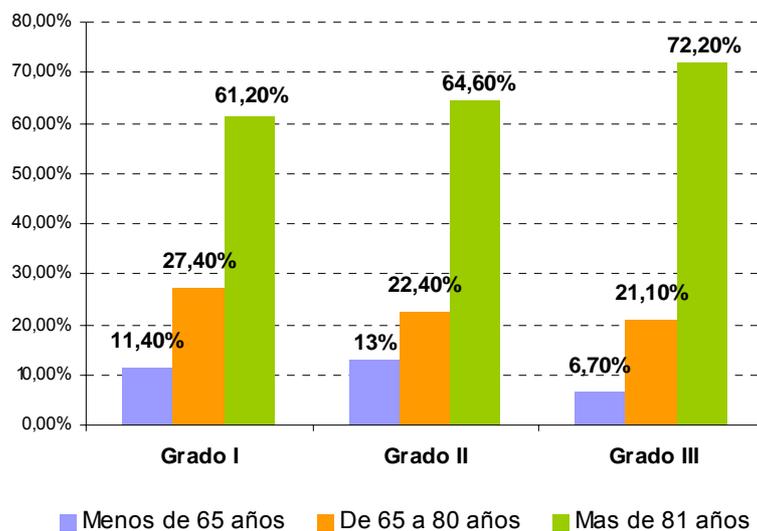


Fuente: IASS valoración y grados de dependencia, 2009

Se observa un incremento en el porcentaje de valoraciones en las

personas de más de 81 años en todos los Grados.

Zaragoza capital: distribución de las valoraciones según edad, 2009



Fuente: IASS valoración y grados de dependencia, 2009

5.5 Servicios Sociales en Zaragoza

La ciudad de Zaragoza ha estado trabajando para ofertar una serie de servicios de calidad a sus ciudadanos en general y a las personas mayores en particular. De esta manera, se han establecido una serie de políticas que garantizan una calidad asistencial así como una serie de ventajas no solo en relación a los servicios sociales sino en otros ámbitos como son la accesibilidad, el ocio, la vivienda, la cultura etc.

En este contexto se enmarca la **Ayuda a Domicilio**, servicio de prestación continua de una serie de atenciones y/o cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y/o unidades de convivencia en su domicilio cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales, o en situaciones de conflicto psicofamiliar para algunos de sus miembros.

El servicio de ayuda a domicilio presta las siguientes tareas y/o servicios:

- ◆ Limpieza de la vivienda.
- ◆ Limpieza general del domicilio en casos específicos de necesidad.
- ◆ Recogida de ropa sucia para su posterior limpieza.
- ◆ Lavado, repaso y planchado de ropa.
- ◆ Cocinado de alimentos.

- ◆ Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal.
- ◆ Todo aquello que requiera la higiene habitual de personas por motivos socioeducativos y/o por ser encamados o incontinentes.
- ◆ Ayuda o apoyo a la movilización de personas semiválidas o en procesos de recuperación.
- ◆ Ayuda en la ingestión de los medicamentos.
- ◆ Ayuda o apoyo a la movilización y aseo de personas inválidas o encamados permanentes.
- ◆ Compañía en traslados fuera del domicilio: Centro de día, visitas médicas, visitas a la familia, etc.
- ◆ Gestiones varias fuera del domicilio: compra de modo habitual y recogida y entrega de documentos esporádicos.
- ◆ Intervención en el proceso educativo y de promoción de hábitos personales y sociales.
- ◆ Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social.
- ◆ Atención técnico - profesional para desarrollar las capacidades personales.

El número de personas atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio ascendió a 4.927 personas lo que representa un 3.77% del total de personas mayores de 65 años de Zaragoza.

AYUDA A DOMICILIO

Usuarios en alta a 1 de enero de 2009	3.139
Usuarios en alta a 31 de diciembre de 2009:	4.405
Usuarios distintos: (3.139 a 1 de enero de 2009 más 1788 altas durante 2009)	4.927
Incremento anual de usuarios	40%
Media horas/ semana de atención por usuario en alta	2,74

Fuente: Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza

El **Servicio de Teleasistencia** complementa al de Ayuda a Domicilio robusteciendo, de este modo, la oferta de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Consiste en la prestación de un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un Centro de atención, permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con dicho Centro durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año.

Los usuarios son atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos

humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

El servicio de teleasistencia domiciliar va destinado a las personas mayores de 60 años, o aquellos que, aun siendo menores, tengan una disminución física o sensorial, o sean personas de riesgo debido a su estado de salud.

Se prestan las siguientes tareas y/o servicios:

- ◆ Atención personalizada y continua a través del teléfono.
- ◆ Seguimiento social.

Según los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza las cifras de esta prestación son las siguientes

TELEASISTENCIA	
Usuarios atendidos a 1 de enero de 2009	8.975
Usuarios de alta durante el periodo	1.092
Usuarios de baja durante el periodo	1.067
Usuarios atendidos a 31 de diciembre de 2009	9.000

Fuente: Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza

Asimismo el Consistorio gestiona una red de **Centros Municipales de Servicios Sociales** (C.M.S.S). Son los equipamientos básicos de la red municipal de Servicios Sociales Comunitarios y puerta de entrada al sistema.

Dotados con los medios personales y materiales adecuados, están concebidos para ser el soporte de las prestaciones básicas con las que atender las necesidades sociales de la población de un espacio territorial delimitado.

Actualmente, se atienden en 16 centros en el casco urbano (en algunos Distritos hay más de uno), y de forma rotativa se atienden en las infraestructuras que disponen 12 barrios rurales.

Los **Centros de Convivencia para mayores**, están destinados al desarrollo personal, la participación, el encuentro, la convivencia y el ocio de los mayores. Esta red ofrece a los mayores servicios y actividades adecuados a sus necesidades e intereses. En la actualidad existen 82 grupos de actividad en estos centros que abarcan diferentes ámbitos de actuación: lúdico, cultural, deportivo, artístico.

Por otra parte, la residencia pública municipal **Casa de Amparo**, actúa de hogar para personas mayores en situación de dependencia donde se proporciona asistencia socio-sanitaria integral y continuada a quienes no pueden satisfacer estas necesidades por otros medios, mediante programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y control y vigilancia de patologías.

El progresivo envejecimiento de la población conllevó un déficit de plazas públicas en residencias de ancianos, confirmando que los recursos para personas mayores eran limitados. Para paliar esta carencia, se realizó un esfuerzo desde las diferentes Administraciones públicas aragonesas aumentando el número de **plazas residenciales** concertadas así como construyendo y abriendo nuevas infraestructuras de este tipo como

pueden ser las residencias de Torrero y Delicias y la que entrará en funcionamiento próximamente en Utebo.

En total en la ciudad hay 1.300 plazas públicas residenciales, 859 de titularidad del Gobierno de Aragón y 370 concertadas.

La siguiente tabla muestra los recursos sociales para personas mayores según tipo de recurso.

Recursos sociales para las personas mayores según tipo de recurso. Aragón y provincias. 31 de diciembre de 2008.

	Aragón	Huesca	Teruel	Zaragoza
Centros de día	66	15	6	45
Hogares	318	66	63	189
Residencias	310	53	33	224
Otros recursos	6	0	2	4

Otros recursos: centros polivalentes, centros de atención, centros de información, viviendas tuteladas, escuela y talleres de empleo.

Fuente: IAEST, según IASS y la guía de recursos sociales. Departamento de Servicios Sociales y Familia. Gobierno de Aragón.

Las **plazas residenciales** son un servicio destinado al alojamiento temporal o permanente y a la atención continuada y adaptada a las necesidades de las personas en situación de dependencia, dirigida a procurar su

calidad de vida y el desarrollo de su autonomía personal. En Zaragoza capital existen 15 Centros residenciales con plazas del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) y 3 más donde se ofrecen estancias temporales.

Plazas en residencias para mayores según titularidad. Aragón y provincias. 31 de diciembre de 2008.

	Aragón	Huesca	Teruel	Zaragoza
Plazas en residencias	17.064	3.115	2.428	11.521
• del Gobierno de Aragón	2.167	389	770	1.008
• de las corporaciones locales	3.551	984	709	1.858
– concertadas	991	346	193	452
– de las entidades sociales	4.433	802	749	2.882
– concertadas	488	0	55	433
• mercantiles	6.913	940	200	5.773
– concertadas	49	26	0	23

Fuente: IAEST, según IASS y la guía de recursos sociales. Departamento de Servicios Sociales y Familia. Gobierno de Aragón.

Los **Centros de día** constituyen una red de dispositivos que durante el día prestan atención a las necesidades básicas, terapéuticas y sociales de personas en situación de dependencia moderada o severa. Promueven su

autonomía y, favorecen la permanencia en su entorno habitual. Así mismo, posibilitan apoyo al cuidador habitual: En Zaragoza el número de este tipo de recursos con plazas del IASS asciende a 16.

**Plazas en centros de día para mayores según titularidad. Aragón y provincias.
31 de diciembre de 2008.**

	Aragón	Huesca	Teruel	Zaragoza
Plazas en centros de día	2.026	306	114	1.606
• del Gobierno de Aragón	247	72	0	175
• de las corporaciones locales	454	92	89	273
– concertadas	37	6	0	31
• de las entidades sociales	568	12	0	556
– concertadas	116	0	0	116
Mercantiles	757	130	25	602
Concertadas	32	0	0	32

Fuente: IAEST, según IASS y la guía de recursos sociales. Departamento de Servicios Sociales y Familia. Gobierno de Aragón.

Asimismo, la ciudad cuenta con 7 **Hogares** del IASS. Son centros sociales para la convivencia de las personas mayores, con la finalidad de fomentar la sociabilidad, prevenir el aislamiento, potenciar la participación social y ayudarles a mantener su capacidad intelectual activa, mediante la realización de actividades.

En línea con una ciudad que apuesta por sus mayores, el Ayuntamiento ofrece una serie de **oportunidades** entre los que destaca, entre otros, el **proyecto IMPARES**, dirigido especialmente a las personas mayores que viven solas, cuyo objetivo es promover la relación con su entorno y los recursos existentes en la comunidad mediante el aprendizaje de recursos y estrategias para disfrutar y vivir la soledad sin que ello sea un inconveniente para envejecer de manera saludable.

En este sentido, remarcar que según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en Aragón algo más del 35% de las personas que superan los 65 años forman un **hogar unipersonal**. La última Encuesta de

Condiciones de Vida del INE aporta más datos. En la comunidad, hay 52.304 personas mayores de 65 años que viven solas.

Alineado con el hecho de ser mayor y de vivir solo, un estudio realizado en el 2006 por los tres colegios de farmacéuticos de Aragón ponía de manifiesto que un 3% de la población aragonesa mayor de 65 años sufre desnutrición y un 21% tiene riesgo de sufrirla. De cara a solventar esta y otras vicisitudes se cuenta con el servicio de **Comedores de mayores** que proporciona comidas equilibradas y adecuadas a las necesidades nutricionales de los mayores contribuyendo a la mejora de su calidad de vida y favoreciendo su permanencia en el entorno habitual.

Como complemento a una vida saludable, 27 **parques de mayores** están disponibles en Zaragoza; aúnan la posibilidad de realizar ejercicio saludable de una forma entretenida puesto que son equipamientos adaptados, formados por una serie de elementos modulares de material



antivandálico preparados para su uso al aire libre. En la línea de salud se pueden incluir el programa de **balnearios**. Este servicio proporciona tratamiento a las personas mayores que por prescripción facultativa lo precisen.

Las **actividades intergeneracionales** tienen su mayor exponente en el proyecto Habil.e.dades. El objetivo es promover la integración sociolaboral de jóvenes con dificultades funcionales, alumnos de la Escuela Municipal de Jardinería El Pinar de Garrapinillos, en colaboración con personas mayores de los Centros de Convivencia. Ambos grupos usan las actividades de jardinería y huerto como plataforma para poner en práctica sus habilidades sociales y profesionales, como medio de transmisión de experiencias que potencien conocimientos y propicien actitudes positivas y de respeto

En la ciudad también se impulsan iniciativas como la **Universidad de la Experiencia**, un programa de estudios universitarios dirigido a las personas mayores. Está financiado por el IASS a

través de un convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza. Su objetivo es potenciar el desarrollo sociocultural de las personas mayores en un entorno universitario.

En este sentido el papel de las **Organizaciones No Gubernamentales** (ONGs) y asociaciones ha adquirido especial relevancia en el funcionamiento y dinamización social de Zaragoza durante las dos últimas décadas; los participantes en el estudio de investigación resaltaron su importancia; un ejemplo es el proyecto **Envejecer con Calidad**. Este proyecto financiado por el Ayuntamiento de Zaragoza en colaboración con la Fundación Rey Ardid ofrece a los mayores de 60 años la posibilidad de participar en un ciclo de actividades sociales (cine, charlas, cafés, visitas sociales, taller etc....) destinadas a aprender a envejecer saludablemente, mostrándoles el beneficio y las oportunidades de desarrollo personal y social que les pueden aportar, independientemente de la edad.

VI ÁREAS DE INVESTIGACIÓN

A continuación se presenta información relativa a cada una de las ocho áreas de investigación descritas en el punto III. En primer lugar se revisa la situación actual de la ciudad de

Zaragoza. En segundo lugar se analizan las opiniones de los mayores obtenida de los grupos focales. Finalmente se incluye un cuadro por cada área para finalizar con las propuestas de mejora e indicadores de evaluación.

6.1 Espacios al aire libre y edificios

6.1.1.- Situación actual

Hacer gradualmente **accesible** el entorno y los edificios de Zaragoza es una seña de identidad para una Ciudad Amigable con las Personas Mayores. El objetivo es que todas las personas, no solo los mayores, lo puedan utilizar libre y autónomamente.

De esta manera, el Ayuntamiento ha potenciado una serie de incitativas para la supresión de barreras arquitectónicas entre las que se encuentran una serie de convenios firmados con la Administración (Ministerio de Asuntos Sociales) y entidades privadas (Fundación ONCE).

Zaragoza, Sin Barreras es un servicio que ofrece el Ayuntamiento de Zaragoza a través de su página Web y que nace con el objetivo de ser un sitio virtual donde el Consistorio y los propios usuarios colaboren estrechamente para brindar información práctica y necesaria respecto a la accesibilidad de las vías y edificios más emblemáticos de la capital aragonesa. Se pretende facilitar el desarrollo cotidiano de las personas con discapacidad para lo que es imprescindible la participación activa de todos.

De esta manera, en la vía Pública todas las obras nuevas de remodela-

ción viaria se proyectan y ejecutan sin barreras arquitectónicas (aceras rebajadas, pasos de peatones, sin escaleras ni obstáculos, etc). En la actualidad, se calcula que se han eliminado aproximadamente el 85% de las barreras arquitectónicas.

Unas de las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Zaragoza en los últimos años para mejorar la accesibilidad han sido la instalación de avisadores acústicos y/o temporizadores en los semáforos así como el uso de baldosas con diferente relieve al habitual en los accesos a pasos de cebra.

Desde 1999 se cuenta con la Ordenanza de Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas de Zaragoza, con un seguimiento y aplicación rigurosos.

Por otra parte y con los objetivos de reducir la polución atmosférica y sonora así como de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos se puso en marcha a principios de 2008 **“La Oficina de la Bicicleta”**. Su creación responde a una necesidad en nuestra ciudad que exige una actuación estratégica unitaria por parte de todos los agentes implicados en el proceso de convertir a Zaragoza en una ciudad amiga de las bicicletas,

un medio de transporte saludable, ecológico y económico

Así, el 26 de julio de 2009 entró en vigor la Ordenanza de Circulación de Peatones y Ciclistas, que fue aprobada de forma unánime por los integrantes del Observatorio y el Pleno Municipal, igualmente, se ha elaborado el Plan Director de la Bicicleta, que desarrolla una serie de medidas de fomento y concienciación que, paralelamente a la ejecución de infraestructuras, integren a la bicicleta entre los modos habituales de transporte de la ciudad.

Del mismo modo, la conciencia creciente sobre la importancia de las **zonas verdes** urbanas para la ecología y las actividades recreativas no ha

pasado desapercibida para los rectores de nuestra ciudad. Durante los últimos años se ha producido el mayor incremento de zonas verdes de toda la historia de Zaragoza llegando, tras la EXPO, a 10 millones de metros cuadrados de parques y zonas verdes urbanas, con un ratio de 15,03 metros cuadrados por habitante lo que sitúa a nuestra ciudad entre las 3 primeras ciudades españolas.

Según información proporcionada por el Ayuntamiento de Zaragoza existen cinco unidades de baños públicos, más los aseos de los quioscos bar de los parques que son de uso público.

6.1.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

¿Cómo es caminar, dar paseos, tomar el aire, por Zaragoza?

¿Cómo es entrar en edificios públicos o en las tiendas?

- ◆ **Diseño y mantenimiento** de las aceras y bordillos.
- ◆ **Los pasos de cebra.**
- ◆ **Volumen de tráfico** – sonido
- ◆ **Días de la semana** más complicados. Las noches.
- ◆ **Espacios verdes.** Áreas de paseo.
- ◆ **Iluminación** de las calles.
- ◆ **Protecciones** contra el viento, sol.
- ◆ **Sentimiento de seguridad** física (criminalidad)
- ◆ **En edificios:** escaleras, puertas, ascensores, pasillos, suelos, iluminación, áreas de descanso, baños.

La planificación urbanística es de vital importancia para las personas mayores. Nos encontramos ante el reto de generar espacios funcionales que resulten duraderos, atractivos y

“afectivos”, que inviten a su uso y favorezcan las relaciones y la satisfacción de aquellas personas que los habitan. La exploración en el conocimiento de los gustos e intereses, opiniones sobre la planificación y los espacios públicos en Zaragoza, ha permitido extraer las siguientes conclusiones.

En cualquiera de las ocho áreas que se estudian en este informe, se repite una misma variable: Zaragoza es una ciudad formada por diversos barrios; por tanto existen diferencias al hablar de cada tópico en concreto: a la relatividad en las valoraciones, se añade un factor más de variabilidad “*dependiendo del sector en que uno vive*”. Salvando esta afirmación, se podrían resaltar las siguientes opiniones:

En cuanto al diseño y mantenimiento de **aceras y bordillos**, la percepción es que en Zaragoza queda bastante por hacer. Aunque los planteamientos iniciales –especialmente en cuanto a nuevas estructuras e intervenciones– se califican como estéticos y adecuados, existe una crítica

generalizada sobre la poca durabilidad y falta de mantenimiento. Manifiestan que *son habituales las baldosas quebradas y sueltas*

Se considera que, en general, las aceras son demasiado altas y no siempre hay rampas y/o rebajes para sillas de ruedas y carritos de bebés; aunque se observa que *esto va mejorando últimamente* en infraestructuras de nueva construcción.

La incorporación del **carril bici** se considera una buena iniciativa, si bien en ocasiones obstaculiza el tránsito por las aceras. Al mismo tiempo, se añade que representa un peligro para los peatones tener que atravesarlo en determinadas paradas del autobús: Es decir, que el carril precisa de un diseño más adecuado.

Sobre los **semáforos** concluyen los mayores que están distribuidos de modo desigual. *En algunas zonas hay excesivos, y en otras escasean*. Obtienen muy buena valoración los semáforos con sonido y contador de tiempo aunque apuntan que en vías especialmente anchas sería conveniente aumentar el tiempo concedido a los peatones para cruzar.

Para los **pasos de cebra** sugieren el uso de *pinturas antideslizantes*, de modo que se eviten accidentes. Así sucede de modo positivo, con las **rejillas** colocadas en torno a los árboles de las calles: protegen al peatón y al árbol.

En el tema del **tráfico** es frecuente la percepción de una falta de respeto por ambas partes: conductores y peatones ignoran a veces los pasos de cebra con el peligro consiguiente. Se insiste en la propuesta de restringir el tráfico en el centro de la ciudad, pues resulta muy denso en horas punta: No obstante se ha suavizado mucho con la construcción de cinturones periféricos.

La posibilidad de aumentar el número de plazas de parking reservadas para

personas con necesidades especiales fue un aspecto que se ha repetido durante la investigación: *“hay pocas y se hace mal uso de ellas”*.

Uno de los elementos estrella han sido los **parques y espacios al aire libre**. La opinión general es que en los últimos años *se ha prestado mucha atención a esta área*. Los participantes en el proyecto coinciden en que *Zaragoza ha ganado mucho en zona verde*. Y de forma particular destacan la recuperación de las riberas del Ebro.

Sugieren, no obstante, cuidar más los diseños, pues en algunos parques se deben de dar demasiados rodeos para no pisar el césped.

En cuanto al **mobiliario** de los espacios verdes (banco, asientos corridos, protecciones de viento), también la percepción es muy positiva; con una excepción: no se considera adecuada la instalación de tablas en algunos de los senderos de las riberas. Pretenden que los paseantes no se embarren, pero *son tremendamente resbaladizos y han provocado accidentes. Además no son accesibles para sillas de ruedas*.

Describen como aspectos claramente negativos en los espacios al aire libre la suciedad de los excrementos de los perros, que precisan más zonas destinadas para ellos así como intensificar su utilización. Y, por otra parte las manifestaciones de vandalismo de los jóvenes que ocupan indebidamente algunas zonas para el “botellón”, para llenarlas de pintadas o destruir su mobiliario.

La queja más recurrente en cuanto a las estancias en los parques es el insuficiente número de **baños públicos**, y el escaso mantenimiento de los pocos que existen.

Excepto por estas sugerencias se puede afirmar que los actuales espacios verdes despiertan grandísima aceptación en los mayores: posibilitan



un ejercicio entretenido y saludable, y la relación personal y social entre ellos.

También es muy aceptable la valoración del mobiliario en el resto de la ciudad. Solo apuntan la carencia de bancos en las zonas de los cinturones, y de protectores de viento.

Los parques para mayores, que son equipamientos adaptados unen la posibilidad de realizar ejercicio saludable de una forma entretenida, creando espacios que facilitan la relación personal y social entre los mayores, han tenido una grandísima aceptación, no obstante, algunos de los aparatos no se utilizan adecuadamente.

En relación a la **seguridad**, salvando excepciones, las personas mayores se sienten seguros en los parques de Zaragoza, independientemente de la hora; coinciden en que a partir de las 10 de la noche no es prudente pasear, aunque consideran que la iluminación

es adecuada. En el resto de la ciudad no tienen sensación de riesgo ni peligro.

La **iluminación** de las calles es otro aspecto valorado positivamente. Parece adecuada en cuanto a los tiempos de iluminación pero hay diseños modernos –especialmente en barrios más nuevos– que impiden la utilización óptima, puesto que la copa del árbol se sitúa justo debajo, con lo que obstaculiza la iluminación.

Los **edificios públicos** son cada vez más accesibles y de cómoda utilización pero todavía carecen de suficientes ascensores por lo que se considera que *todavía hay mucho por hacer*. No obstante, se aprecia el interés suscitado y el progreso desarrollado en los últimos años en cuanto al acceso y utilización de los edificios.

“Se pasea y anda mejor por los barrios que por el centro”.

Espacios aire libre – Edificios

ÁREA	TEMAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
	Aceras y bordillos	Adecuados en general	Poco duraderos	Más atención a la instalación
			Falta de mantenimiento	Mejor mantenimiento
		Accesibles (según barrios)	Altura aceras falta de rebajes	Rebajes en pasos
	Carril bici	Buena acogida	Obstaculiza paso por aceras	Modificar diseño del trazado
	Árboles	Rejilla protección		
	Mobiliario urbano	Buena valoración	Falta de protectores en zonas periféricas	
			Falta de bancos en zonas periféricas	
	Pasos de cebra	Número adecuado	En determinadas zonas faltan	Pintura no resbaladiza
	Semáforos	Adaptados con sonido	Excesivo número (en zonas)	
		Con contador de tiempo		
	Tráfico	Cinturones quitan carga de tráfico	Excesivo en el centro	Restringir tráfico en centro
			Conductores no respetan pasos	Campañas concienciación
			Peatones no usan pasos	Campañas concienciación
	Parques y espacios aire libre	Muy valorados	Determinados pasos obligan a recorridos largos o a pisar el césped	Diseño de pasos
		Aumento de la atención prestada al tema	Suciedad (excrementos perros)	Zonas específicas
		Recuperación riberas		
		Mobiliario muy valorado	Paseos con tarimas de madera	Otro material - Tratamiento
		Parques para mayores muy valorados	Carencia de baños públicos	Instalar baños públicos
Sensación de seguridad		Vandalismo y botellón		
Carencia de baños públicos		Instalar baños públicos	Carencia de baños públicos	
Seguridad	Sensación general de seguridad			
	Buena iluminación	Determinados diseños no son funcionales		
Edificios públicos	Valoración media en accesibilidad		Ascensores	



6.2 Transporte

6.2.1.- Situación actual

El transporte público en Zaragoza está articulado en la red de **autobús urbano** que cuenta con 46 líneas regulares (7 de ellas nocturnas) todas ellas integradas tarifariamente.

Además existe una flota de vehículos especiales para usuarios con movilidad reducida severa que ofrecen una solución puerta a puerta a aquellas personas que por sus características y necesidades específicas no pueden acceder al servicio que ofrece el autobús urbano convencional

- ◆ **Líneas diurnas:** 39 (entre las cuales hay dos líneas circulares y seis lanzaderas).
- ◆ **Líneas nocturnas:** 7 (servicio gratuito que circula los viernes y vísperas de festivos).
- ◆ **Servicios Turísticos:** 3 programas (Turístico Diurno, Megabús y Turístico Nocturno).
- ◆ **Servicios Culturales:** 1 (Bibliobús)
- ◆ **Servicio a Demanda PMRS** (Personas de Movilidad Reducida Severa).

La flota de **Transportes Urbanos de Zaragoza S.A** (TUZSA) está integrada por 374 autobuses, todos de piso bajo y 200 cuentan con rampa. Todos disponen de pulsadores de solicitud de parada en sistema braille y hasta un total de 39 incorporan el sistema SIO de información sonora interna y externa para invidentes*.

Del mismo modo, se ofrecen diferentes tarjetas de transporte como son la **Tarjeta BUS**, las **Tarjeta del Pensionista** (gratuita y válida para viajar en todas las líneas de autobuses de TUZSA y otras líneas concesionarias del Ayuntamiento de

Zaragoza), **Zaragoza Card**, **Interbus** y **la Tarjeta Ciudadana**, emitidas por el Ayuntamiento de Zaragoza, dirigidas exclusivamente a los vecinos de la ciudad y cuyo único requisito para su obtención es estar y permanecer empadronado en Zaragoza.

Estas tarjetas permiten el acceso a los autobuses con las mismas condiciones y características que la Tarjeta-Bus y además permite el acceso a diferentes servicios públicos municipales como museos, centros deportivos, centros de mayores, servicio público de bicicleta o aparcamientos de concesión municipal. Próximamente el Ayuntamiento tiene previsto incorporar otros servicios a esta tarjeta.

Euro-Taxi es una iniciativa para prestar un servicio de taxi adaptado para personas con **movilidad reducida**. A partir de 1990 y hasta el año 2001 la cifra de los taxis adaptados que existen en España es de 529, de los que 8 corresponden a la ciudad de Zaragoza.

El proyecto de los **Tranvías de Zaragoza** tiene su origen en el Plan de Movilidad Sostenible del Ayuntamiento, cuyo objetivo es atender todas las necesidades de transporte de la ciudad, siempre con el máximo respeto al medio ambiente, al paisaje urbano y al patrimonio cultural de Zaragoza.

Surge de la necesidad de equipar a la ciudad con una completa red de transportes que dé respuesta a su evolución futura, además de apoyar su crecimiento demográfico, su expansión geográfica y satisfacer las necesidades de desplazamiento. Las obras se iniciaron en septiembre de 2009 y estará en circulación en el primer semestre de 2011.

* <http://www.tuzsa.es/>

6.2.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

- ◆ ¿Pueden contarme sus experiencias al utilizar el transporte público? Y, por otra parte, ¿cómo se conduce por Zaragoza?.
- ◆ Precio del transporte público (bus-tranvía en su momento).
- ◆ Frecuencia. Puntualidad.
- ◆ Las rutas. ¿Le aproximan suficientemente a su destino?
- ◆ Marquesinas, lugares de parada: ¿hay bancos?, ¿están bien iluminadas, protegen de los elementos meteorológicos?
- ◆ Seguridad. ¿Hay robos-criminalidad en los transportes públicos?
- ◆ ¿Esta suficientemente adaptado a personas con discapacidad?
- ◆ Los letreros y las señales, ¿se leen fácilmente?
- ◆ Los números, ¿se leen fácilmente?.
- ◆ ¿Son fáciles de entender las señales de tráfico?
- ◆ ¿Hay suficientes aparcamientos? ¿Están cerrados?
- ◆ ¿Hay suficientes plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad?
- ◆ ¿Qué opina sobre los cursos de reciclaje para conductores?

Según la *Guía de Accesibilidad* del IMSERSO 2005, la completa integración de una persona en la sociedad pasa por la utilización libre, cómoda y segura de los medios de transporte que se encuentren a su disposición. Muchas de las actividades a las que nos enfrentamos cada día, ya sean profesionales, de ocio, de participación social, etc., requieren un desplazamiento suficientemente largo como para necesitar utilizar algún medio de transporte que reduzca los costes en tiempo o en esfuerzo.

Por tanto, la posibilidad de acceder a ellos, ya sean públicos o privados, resulta de extrema importancia para que todas las personas puedan desarrollar su actividad personal. Se ha de tener en cuenta que algunas pueden presentar uno o más tipos de limitaciones. Por ejemplo, muchos de los mayores, en un proceso involutivo normal, pueden poseer una deficiencia auditiva y/o visual y además necesitar un bastón u otra ayuda técnica para su desplazamiento.

Al hablar sobre transporte, se ha apuntado lo siguiente en relación a los temas antes indicados: En cuanto al **autobús**, los participantes en los grupos de trabajo coinciden en su mayoría en que la calidad de la red urbana es notable: *alcanza una superficie muy extensa de la ciudad*, con recorridos alternativos interesantes y que, en general, satisfacen las necesidades del usuario. El precio se considera adecuado, la frecuencia parece ser aceptable y son vehículos limpios y estéticamente agradables. La distancia entre paradas también es descrita como razonable.

Ahora bien, se perciben algunas carencias en cuanto al diseño y la accesibilidad de los autobuses más antiguos. Con respecto a la flota nueva, no hay mayores quejas; los ecobuses están dotados de las últimas tecnologías en sistemas de seguridad, basculación lateral, asientos reservados para personas con movilidad reducida, piso bajo y rampa, además de que minimizan el nivel de emisiones cumpliendo los límites legales exigibles de la normativa Euro 5, actualmente vigente.

No obstante, no siempre se utilizan los sistemas de los que se dispone, ya que en ocasiones, las paradas no se



efectúan en el espacio habilitado para ello; muchas veces hay vehículos estacionados y las plataformas quedan inutilizadas aumentando la dificultad para el acceso. De todos modos, los **ecobuses** constituyen únicamente el 20% del total de la flota de autobuses. En el resto, todavía existen dificultades de acceso especialmente para aquellas personas con movilidad reducida.

En cuanto al interior, en general, los mayores no son muy amigos de las anillas de sujeción y barras horizontales, prefiriendo las barras verticales a su altura. Los agarraderos son altos y colgantes e incluso llegan a causar mareos. Los asientos traseros son incómodos, ya que resultan muy elevados y los reservados o no siempre están convenientemente señalizados o no se respeta su uso. Una de las quejas más frecuentes ha sido precisamente ésta: la falta de civismo y respeto a la hora de ceder el asiento a otra persona.

Respecto a la conducción de los autobuses, denuncian el exceso de frenazos bruscos, causando más de un accidente y la intranquilidad de los usuarios. Aparte, existen conductores no siempre dispuestos a colocar la rampa; e incluso a veces, el resto de los pasajeros mantienen la misma actitud por la prisa en llegar: *“vamos con demasiada prisa”*. Opinan que se debería incidir con campañas de sensibilización tanto para conductores, como para el resto de los ciudadanos.

Uno de los elementos que obstaculizan la subida y bajada de los autobuses son los **carriles bici**, En algunas vías interrumpen la parada, de modo que el usuario tiene que tener mucha precaución en sus movimientos.

Generalmente, los mayores no sienten inseguridad en los autobuses, aunque siempre se oye de alguno al que, aprovechando la aglomeración, le han robado la cartera...

Las marquesinas se consideran adecuadas y efectivas para proteger de la lluvia, viento y sol, pero aún faltan en determinadas zonas de la ciudad. Los paneles informativos tienen gran aceptación por su utilidad, y les resultan escasos.

Las personas mayores opinan con cierto escepticismo sobre la llegada del **tranvía**. Creen que va a tener pocas paradas, que el recorrido no aporta mucha novedad, y que al ocupar un carril entero del eje de Gran Vía entorpecerá el paso de ambulancias en su camino al hospital.

Respecto al servicio **PMRS** (Personas con Movilidad Reducida Severa), servicio de transporte facilitado a personas que por poseer algún tipo de discapacidad, se ven impedidas para la utilización normal de los vehículos ordinarios de la ciudad, confirman que está funcionando adecuadamente, pero *“sería necesario reforzarlo un poco más”*.

El **taxi** no tiene mucha aceptación como medio de transporte alternativo, y se considera de coste demasiado alto. No obstante, califican bien el servicio de taxis de Zaragoza en cuanto a la cantidad de vehículos y las frecuencias de servicio.

La opinión general es que Zaragoza dispone de una buena **señalización urbana**, y además, con elementos claros y visibles; excepto en los casos de señalización horizontal y por obras, en los que identifican ciertas deficiencias. En cuanto a la circulación en coche, se señala que hay demasiados vehículos, y que los continuos estrechamientos de las calzadas y las obras dificultan el tráfico. Además, el número de plazas de aparcamiento se considera insuficiente y el precio elevado. Es frecuente ver vehículos aparcados demasiado tiempo en doble fila. En conclusión, la mayoría restringiría el uso del coche en el centro de la ciudad, favoreciendo así la eficacia del sistema público de transporte.

En muchas vías de la ciudad no se respetan los límites de velocidad, superando en ocasiones los 50 km/h. Son partidarios de los cursos de reciclaje, para que los conductores recordasen las señales y la importancia de un buen uso del vehículo.

Los peatones reiteran, como ya se dijo en otro apartado, que son los primeros en no respetar las normas de tráfico; cruzan por medio de la calle sin respetar ni semáforos ni pasos de cebra.





ÁREA	TEMAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS	
Transporte	AUTOBÚS	Red de autobuses buena			
		Precio adecuado			
		Frecuencia adecuada			
		Distancia entre paradas correcta			
	Diseño	Los nuevos muy bien			
		Los antiguos problemas de accesibilidad			Aumentar el número
			Agarraderos		Barras verticales
	Civismo		Falta de respeto	Campañas sensibilización	
	Conducción		Frenazos bruscos	Sensibilizar a los conductores	
	Seguridad	Buena valoración			
	Marquesinas	Buena valoración			
	Paneles informativos	Buena valoración	Aún escasos	Aumentar el número	
	TRANVÍA		Pocas paradas	Es pronto para valorar	
			Ocupación carril ambulancias		
			Recorridos poco innovadores		
	PMRS	Muy valorado		Aumentar el servicio	
	TAXI	Buen servicio	Precio muy alto	Bonificaciones	
		Número suficiente			
	COCHE		Demasiada circulación en el centro	Acotar su uso en el centro	
	Señalización	Adecuada	Las obras no se encuentran bien señalizadas		
Aparcamientos		Escasos	Aumentar su número		
Velocidad		No se respetan los límites	Vigilancia		
Cursos reciclaje	Tendrían buena aceptación		Promoción cursos de reciclaje		

6.3 La vivienda

6.3.1.- Situación actual

Desde la cima de la burbuja inmobiliaria, coronada en diciembre de 2007, la tendencia de los precios ha sido a la baja. Tras un momento en que comenzaron a estabilizarse, en junio del 2010 volvió a acelerarse la caída. En el cuarto trimestre del año pasado, el precio por m² de la vivienda en Zaragoza ascendía a 2.039 € en contraste con los 2.247 € del 4º trimestre del 2009. Teniendo en cuenta el importe medio de las pensiones de nuestros mayores, 839.1 € mensuales, el cambio de domicilio a una vivienda mejor acondicionada y más accesible se hace complicado.

En este sentido, el objeto de **Zaragoza Vivienda** es lograr una mayor eficacia en la acción Municipal relacionada con la rehabilitación urbana, la vivienda y otras edificaciones y la urbanización del suelo.

El Ayuntamiento de Zaragoza se sirve de la estructura de la **Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda** para efectuar, además, otras labores a título de encargos, encomiendas o convenios que con carácter específico e independiente se desarrollan paralelamente a los servicios que de manera habitual se ofrece a la ciudadanía.

Está claro que en un momento u otro de nuestra vida todas las personas vemos reducirse nuestra capacidad de desplazamiento y era necesario que la normativa se adaptara a las necesidades de la gente.

De esta manera, la Gerencia de Urbanismo llevó a Pleno, en marzo de 2004, la aprobación de un nuevo criterio interpretativo del **Plan General de Ordenación Urbana** para impulsar una Batería de medidas urbanísticas que facilitarían la ejecución de obras encaminadas a mejorar la accesibilidad de los edificios más antiguos.

Finalmente, mediante el Plan Estratégico de Zaragoza y su entorno 2010 se diseñaron una serie de programas de adecuación de los espacios urbanos e industriales.

En relación a las **residencias de ancianos**, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) cuenta con unas 2.200 plazas residenciales que se suman a otras tantas de los Ayuntamientos. Para paliar este déficit, el Departamento de Servicios Sociales está ampliando el número de plazas concertadas.

6.3.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

¿Pueden contarme algo del piso donde viven? ¿Qué opciones ofrece la ciudad?:

- ◆ Precio de la vivienda.
- ◆ ¿Es cómoda?
- ◆ ¿Se siente seguro?
- ◆ ¿Se encuentra próximo a los servicios?



Movilidad e independencia en el hogar:

- ◆ ¿Se mueve por casa con facilidad?
- ◆ ¿Almacena y encuentra las cosas fácilmente?
- ◆ ¿Y con respecto a las tareas de la casa, el quehacer doméstico?

Según el Libro Blanco sobre el Envejecimiento Activo (2010), la influencia del entorno y los espacios para poder envejecer con calidad de vida es incuestionable. Una vivienda digna y accesible es imprescindible, más cuando conocemos la aspiración de la generalidad de la sociedad española a vivir en su casa. Desde un punto de vista económico, supone un activo para el 83% de las Personas Mayores que poseen la vivienda en régimen de propiedad (Casi el 90% de los encuestados en Zaragoza). Además, un 95% de las personas mayores se encuentran satisfechos con su vida en su entorno físico, pueblo, barrio, vecindario...

El grado de satisfacción percibido en los grupos focales al hablar de la **vivienda** es bastante alto. En general, se sienten cómodos en sus casas, o al menos dentro ellas. Pero al hablar del acceso aparecen nuevas cuestiones.

La mayor parte de sus casas son antiguas y carecen de ascensor. Aunque en los últimos años se han destinado subvenciones para su instalación, consideran que sigue resultando muy caro y por ello todavía Les molesta, además, que haya tantos aparatos de aire acondicionado en las fachadas, de diversos modelos y colocados de manera diferente. Suprimirían, asimismo, la colocación de macetas exteriores por riesgo de accidentes.

La **proximidad** de la vivienda a los servicios se percibe como muy aceptable, aunque se señala que, en ocasiones, los barrios nuevos no disponen de todos los necesarios y su instalación resulta muy lenta, por una

quedan muchos inmuebles sin instalarlo. Por otra parte, las rampas que se han construido para evitar los escalones de acceso al portal, con frecuencia, están incorrectamente diseñadas, ofrecen una pendiente demasiado pronunciada. Comentan que sigue habiendo muchos edificios que todavía no las han incorporado.

Las reformas en el interior de las casas que consideran más necesarias son la sustitución de la bañera por ducha, la colocación de asideros en los baños, y el ensanche de las puertas. No entienden cómo estas mejoras no están presentes aun en toda construcción nueva, como elementos “*de serie*”.

Por lo demás, no estiman imprescindibles otras modificaciones. Siempre hay algunas mejoras que pueden acondicionar mejor la vivienda y hacerla más accesible, pero no lo ven estrictamente necesario, si pueden desplazarse con facilidad y realizar normalmente las tareas del hogar.

Opinan que los precios de la vivienda continúan siendo muy elevados, a pesar de haber descendido en los últimos años.

En cuanto al **edificio y la fachada**, las palomas constituyen el mayor problema, precisamente por la suciedad que producen. Entienden que se evitaría con mejores cerramientos de rejillas exteriores.

falta de planificación. Todos ellos cuentan con Centro de Atención Primaria bastante cerca.

En cuanto a la **seguridad** en su entorno, no hay mayores problemas. También en este sentido se sienten aceptablemente satisfechos.

Echan en falta, eso sí, una **mayor oferta de residencias**, viviendas tuteladas y urbanizaciones para mayores con servicios compartidos.

ÁREA	TEMAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
Vivienda	Vivienda	Bien valorado	Precios muy altos	Mejores subvenciones
	Reformas	No tienen demasiadas necesidades	Cambios de bañera por ducha	Promoción de proyectos que realicen este tipo de arreglos
	Ascensores		Los edificios antiguos generalmente no tienen	Mejores subvenciones para su instalación
	Rampas de acceso	Necesarias	No siempre bien diseñadas	Mayor vigilancia
	Edificios		Suciedad palomas	Sistemas más eficaces para su eliminación
	Fachadas		Aparatos de aire acondicionado	Estandarizar su instalación
			Maceteros en el exterior	Prohibir su instalación
	Proximidad Servicios	Alta valoración	Excepto en zonas nuevas	Mejora en la planificación
	Oferta comercial	Alta valoración		
	Seguridad ciudadana	Buena valoración		
Residencias		Escasas y muy solicitadas	Aumentar el número	



6.4 Respeto e inclusión social

6.4.1.- Situación actual

La ciudad de Zaragoza ofrece un amplio abanico de recursos y actividades orientadas a mantener activas a las personas mayores dentro de una oferta que pretende fomentar el envejecimiento activo, como forma de prevención y mantenimiento de las capacidades físicas, psíquicas y sociales.

Esta cartera de servicios, adaptada a las circunstancias y necesidades de cada persona, es ofertada desde las diversas Administraciones Públicas. De esta manera, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales ofrece no solo atención a las personas mayores dependientes y ayudas económicas para aquellas que carecen de recursos mínimos, sino servicios de ocio y cultura que facilitan una vida activa y social durante este periodo de la vida. Estos servicios incluyen entre otros:

- ◆ **Aulas para mayores:** espacios en los que se desarrollan actividades para la promoción y el desarrollo sociocultural de las personas mayores.
- ◆ **Balnearios,** servicio que proporciona a las personas mayores que por prescripción facultativa lo precisen, tratamientos en balnearios a precios reducidos.
- ◆ **Ciber aulas de informática** conectadas a Internet al servicio de las personas mayores, están ubicadas en los Hogares y en los Centros de Día cuyo objetivo es fomentar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías.
- ◆ **Universidad de la experiencia:** programa de estudios universitarios dirigido a las personas mayores. Está financiado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales a

través de un convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza. Su objetivo es potenciar el desarrollo sociocultural de las personas mayores.

- ◆ **Programas intergeneracionales:** Conjunto de actividades realizadas por personas de distintas generaciones, que llevan a cabo un intercambio intencionado y continuado de recursos y aprendizajes.

Por otra parte, desde el **Ayuntamiento de Zaragoza**, concretamente desde la Concejalía del Mayor, se propone una variada oferta de posibilidades para los mayores. Una de las actividades que mayor interés despierta en los mayores son los Grupos de Actividad, que se forman y desarrollan en los Centros de Convivencia municipales y constituyen un espacio de actividad, relación social, aprendizaje y desarrollo de habilidades así como de capacidades.

Son grupos formados por mayores cuyos intereses y motivaciones giran en torno a un objetivo y actividad común, con autonomía de organización, contando con apoyo técnico de los Centros de Convivencia.

En la actualidad existen 82 grupos de actividad en 21 Centros de mayores que abarcan diferentes ámbitos de actuación: lúdico, cultural, deportivo, artístico.

Por otra parte las actividades intergeneracionales tienen una aceptación que puede ser calificada como sobresaliente. Destaca el proyecto **Habil.e.dades** cuyo objetivo es promover la integración sociolaboral de los jóvenes con dificultades

funcionales, en el que participan mayores de los Centros Municipales de Convivencia de Zaragoza y jóvenes alumnos de la Escuela Municipal de Jardinería “El Pinar de Garrapinillos”.

El proyecto pretende facilitar el aprendizaje conjunto de actitudes y habilidades, tanto sociales como laborales, a través del aporte individual de experiencias y conocimientos que se compartirán en el

grupo a lo largo de las diferentes actividades programadas.

La Concejalía del Mayor del Ayuntamiento de Zaragoza organizó un homenaje a las parejas de zaragozanos que cumplían en 2010 los **50 años de convivencia** (*Bodas de Oro*). Con este acto, que tuvo lugar en fechas próximas al **14 de febrero de 2011**, se quiso rendir un merecido homenaje a quienes durante 50 años han compartido la convivencia diaria, y celebrarlo con ellos y sus familiares.

6.4.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

¿De qué manera muestra la sociedad zaragozana respeto por las personas mayores?

- ◆ ¿Es educada la sociedad, la gente?
- ◆ ¿Escucha?
- ◆ ¿Les consulta?
- ◆ ¿Se les ofrecen diferentes alternativas?
- ◆ ¿Se les reconoce públicamente su contribución a la sociedad como personas mayores?
- ◆ ¿Hay actividades intergeneracionales?

Las personas mayores son **miembros activos** en la sociedad y llevan a cabo múltiples aportaciones, a menudo poco visibles. El respeto y la inclusión social son factores clave para el desarrollo de todos, y por ello es necesario promover de forma creativa las iniciativas que estimulen la actividad y el bienestar de los mayores en la ciudad.

En la medida en que el envejecimiento es un proceso que concierne a todas las generaciones, la participación de

las personas mayores debe contemplar el conjunto de temas de interés de la comunidad, aplicando de este modo una perspectiva intergeneracional.

La **familia** sigue siendo el núcleo de las relaciones sociales. Su protección y crecimiento es un elemento central en nuestra cultura y, por tanto, nuestros mayores, sienten que sus aportaciones a la familia son muy importantes. Concretamente, la mayoría contribuye, de un modo u otro al cuidado de sus nietos, y aunque son muchos los que la consideran una labor reconfortante y además muy valorada por sus hijos, también es cierto que un número considerable de ellos se sienten explotados en esta área.

Consideran que las normas de **educación** deberían enseñarse en los colegios e institutos, ya que en la mayor parte de los casos, es solo la familia quien educa en valores. Creen que existe una remediable falta de civismo.

Estarían dispuestos a participar en **actividades intergeneracionales** fuera del ámbito familiar. Algunos ya lo han hecho y lo encuentran muy reconfortante. Entienden que tienen mucho que transmitir a los jóvenes y,

que además se trata de un intercambio bilateral, ya que también serían ellos los que se beneficiarían de otro tipo de conocimientos, como el de las nuevas tecnologías. Creen que contribuyen a un mejor conocimiento, respeto y relación de unas generaciones con otras. Se sienten útiles y con muchas ganas de contribuir a la sociedad.

Los **vecinos** siguen siendo también una red muy importante para las personas mayores. Mantienen que estos vínculos de convivencia se están perdiendo en la sociedad de hoy en día.

“Ahora las parejas jóvenes cada vez van más a lo suyo, evitan el contacto con los vecinos”

Respeto e Inclusión Social

ÁREA	TEMA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
	Familia	La familia aún es el núcleo de las relaciones.	No siempre se reconoce la labor que ejercen	Mayor promoción de las contribuciones a la sociedad por parte de las personas mayores
	Intergeneracionales	Reconocen la riqueza de estas relaciones y están dispuestos a entablarlas. Creen que pueden aportar y recibir al mismo tiempo.	No se promocionan suficientes actividades	Impulsar las relaciones intergeneracionales desde el ámbito familiar y desde la administración.
	Vecinos	El vecindario sigue siendo una red con la que cuentan las personas mayores		
	Asociaciones	Pertenecen a asociaciones de un tipo u otro		
	Educación	En la población general es buena	No se promueve lo suficiente desde los colegios e institutos	
	Respeto		Falta de civismo	Promoción de la imagen de las personas mayores
	Capacidades		Se sienten muy útiles y con ganas de contribuir Capacidad de autocrítica y reflexión	Sensibilización del resto de la población. Mejora de imagen.



6.5 Participación social

6.5.1.- Situación actual

El Ayuntamiento de Zaragoza a través de la Concejalía del Mayor ofrece una Red de Centros de Convivencia para Mayores cuyo objetivo es favorecer la relación entre los mayores, estimular la incorporación en otras actividades y favorecer una actitud activa y participativa, contribuyendo a prevenir situaciones de dependencia y mejorar la calidad de vida de los mayores.

En este sentido, los **31 centros de convivencia para mayores** prestan servicios de forma permanente durante 362 días al año en horario de 10 a 21, incluyendo servicios permanentes de Información y orientación, Lectura y prensa, Sala de estar y TV, Sala de juegos Cafetería

Por otra parte, el **Servicio de Comedor** para mayores proporciona comidas equilibradas y adecuadas a sus necesidades nutricionales mejorando su calidad de vida y favoreciendo su permanencia en el entorno habitual.

Desde los **Centros de Convivencia** se organizan actividades de carácter general, destinadas a todos los socios que deseen participar y orientadas a favorecer la participación de los mayores, la divulgación e información de temas de interés para éstos así como la convivencia, el ocio activo y las actividades culturales.

A lo largo del año 2010 se realizaron un total de 1.115 actividades puntuales que generaron 110.292 usos. Las

actividades más programadas fueron Conferencias y Actos Culturales (132) seguido de Actuaciones Musicales (105) y de Exposiciones y Visitas a Museos (100).

Asimismo, se ofrecen Actividades Preventivas y Ocupacionales. A través del aprendizaje de una materia o técnica se busca el desarrollo de la autonomía y la participación individual y grupal, en un proceso estructurado en diferentes fases diseñadas en función de la evolución del aprendizaje de cada persona.

La oferta de talleres se distribuye en diferentes áreas de actuación: Salud y calidad de vida, Expresión artísticas, Actividades Culturales, Nuevas tecnologías.

Junto con los Centros de Convivencia, como espacios de participación, el Ayuntamiento de Zaragoza puso en funcionamiento en 2006 el Consejo del Mayor, que en dependencia del Consejo de la Ciudad, representa un espacio de debate y propuesta para los representantes de los Centros de Mayores y de las asociaciones, así como de las instituciones que desarrollan programas de mayores.

Por otra parte, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) aparte de los Servicios y actividades mencionadas en el punto 5.4 dispone de 4 Centros de día propios y 9 concertados así como 7 hogares para mayores.

Finalmente, el número de residencias propias asciende a 4 y el de concertadas a 12.

6.5.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

¿Les resulta fácil relacionarse en Zaragoza?

- ◆ ¿Son las actividades de ocio caras o baratas?
- ◆ ¿Son accesibles para personas mayores?
- ◆ ¿Son frecuentes?
- ◆ ¿Se realizan en lugares adecuados (localización, tipo de salas...)?
- ◆ ¿Son los horarios adecuados?
- ◆ ¿Hay una oferta amplia?
- ◆ ¿Son interesantes?

La disponibilidad de **tiempo libre** suele aumentar de forma considerable con la jubilación. La participación social se configura en torno a diferentes niveles: el vecindario, la implicación en actividades organizadas o de asociaciones, la familia y la amistad. Todos influyen en el proceso de transición desde la vida laboral a la jubilación, en el desarrollo personal y en la integración social. Las actividades de ocio conllevan un efecto positivo en la autoestima y en consecuencia aumentan la calidad de vida.

Los participantes en los grupos focales han relacionado principalmente las actividades organizadas al menos una sesión por semana. Se muestran muy interesados en aquellas actividades que tengan que ver con la actividad y física relacionada con la salud. de ocio con los **Centros Municipales de Mayores**, con los que están muy satisfechos. Consideran que la oferta de actividades es amplia y variada, y los espacios e instalaciones adecuados; aunque en muchos casos hay saturación por el número de personas que los utilizan.

Aunque se imparten muchos cursos de informática, consideran que aún deberían aumentar, ya que la demanda es altísima y la necesidad de ponerse al día es urgente.

Entienden que el **ejercicio físico** es muy importante para ellos y que precisarían de más estrategias para motivarles e implicarlos en éste ámbito. Algunos practican deportes habitualmente, siendo los más habituales la natación y el senderismo. Encontrarían interesante que se organizase algún programa deportivo adaptado para personas con movilidad reducida.

Otra de las actividades más valoradas es el **baile** y les gustaría que se ampliaran el número de actividades de este tipo.

Proponen como mejora rellenar un impreso en el que manifestasen sus intereses y gustos, la primera vez que utilizan el centro, así que quien planifica las actividades conocería con detalle sus preferencias y/o necesidades.

Por otra parte, muchos de ellos estarían dispuestos a **compartir** las instalaciones con el resto de colectivos. Sugieren la integración de todos los grupos (infancia, juventud y mayores) en un solo centro, tal y como ya se hace en algunos de los centros municipales.

Respecto a las **asociaciones** que organizan programas en éstos, la opinión de las personas mayores viene determinada por el precio correspondiente. Comentan que no suele ser asequible para ellos. Por lo demás, conviven perfectamente con todos los que colaboran.

La apertura de **comedores** en estas instalaciones ha sido una iniciativa recibida muy positivamente. La calidad del servicio es satisfactoria, y el precio más que razonable. Además, se fomentan las relaciones sociales en torno a una mesa. Solo mejorarían el sistema de reservas en algunos casos.

No participan demasiado de la **oferta privada** de actividades socio - culturales, debido en parte a que consideran los precios demasiado elevados. Proponen obtener bonificaciones para las representaciones en el teatro y en el auditorio, tal y como ya se hace en las salas de cine.

ÁREA	TEMA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
Participación social	Centros de Mayores	Muy bien valorados		Incrementar las actividades más populares para evitar saturación
	Oferta	Amplia y variada		
	Instalaciones	Muy bien valorados		
	Precio	Adecuado		
	Tipos de actividad		Mayor demanda de cursos de informática Mas actividades de baile y deportivas	Aumentar la oferta de cursos de informática Promocionar las actividades de ejercicio físico
	Comedores	Muy bien valorados		
	Asociaciones	La oferta es interesante	No tan asequible	
	Oferta privada		El precio es muy alto	Bonificar las entradas tal y como se hace con el cine





6.6 Comunicación e Información

6.6.1.- Situación actual

En el año 2005, la Concejalía del Mayor se planteó la necesidad de desarrollar un programa de talleres y actividades relacionadas con las Tecnologías de Comunicación e Información (TIC), ante la creciente demanda de los mayores de este tipo de actividades.

Un programa adaptado a sus necesidades que favoreciera el acercamiento a las TIC y que fuera aplicable posteriormente en su vida diaria; en definitiva, se trataba de integrar en la vida de los mayores el uso de estas tecnologías, contribuyendo en la medida de lo posible a disminuir la denominada *brecha digital*.

Creando una red de aulas de informática de acceso libre y gratuito en los Centros de convivencia para mayores se proporcionó la tecnología y los profesionales para llevar a cabo estos ciclos formativos así como los procesos de dinamización de las aulas. En la actualidad existen 12 aulas de informática con software libre en las que se realizan anualmente dos ciclos formativos, con cursos de diferentes niveles y temáticas. En el año 2010 se realizaron 82 cursos ofertándose 807 plazas.

Existe un aspecto de gran valor humano y solidario que da especial relevancia al programa: un grupo de 37 mayores actúan como dinamizadores informáticos ayudando a otros en el primer acercamiento al uso del ordenador; y no sólo eso, dan apoyo y solucionan dudas informáticas de los mayores en el tiempo de uso libre de las aulas. El valor añadido está en que estos guías son personas mayores con capacidades y dificultades similares a las suyas; nadie mejor que ellos para entenderles y ponerse en su lugar.

Ellos mismos, en un curso de reciclaje, elaboraron un MANUAL de PREINICIO con el que contribuyen a que los mayores no queden excluidos de los constantes avances de la sociedad digital.

Los Centros de Convivencia cuentan durante todo su horario de apertura con un servicio de información permanente para los mayores, facilitada por el personal municipal del Centro y la utilización de los medios de comunicación internos como tableros de anuncios, folletos..., especialmente en relación con las actividades y servicios del Ayuntamiento en general y de los Centros en particular.

6.6.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

¿Cuál es su impresión cuando necesitan información sobre su barrio?, por ejemplo, acerca de los eventos que

tienen lugar, los servicios que se ofrecen. ¿Cómo acceden a esta información: teléfono, prensa, radio, TV, Internet o por otras personas?

♦ *¿Es fácil de conseguir esta información?*

- ◆ ¿Se proporciona la información con tiempo suficiente?
- ◆ ¿Es fácil de entender, comprensible?
- ◆ ¿Tienen problemas con la tecnología a la hora de buscar información?

Los medios de **comunicación** han marcado el cambio de nuestra sociedad, hasta el punto que la introducción del término **Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)** ha terminado por dar nombre a la época en la que nos desenvolvemos: la Sociedad de la Información.

El modo cómo nos llega esa información, su exceso, su carencia, su opacidad, su soporte, etc. nos afecta llegando hasta producir angustia, desconcierto e incluso incomunicación. Por este motivo, importa conocer la opinión de las personas mayores en este contexto, ya que de ello depende, en gran medida, que puedan integrarse en la sociedad adecuadamente.

Se comprueba que la mayor parte de los integrantes de los grupos focales no han utilizado **Internet**, o lo han hecho de forma muy ocasional; así que la obtención de información a través de este medio no muy significativa. Todas las posibilidades de informáticas de entretenimiento, comunicación social, resolución de trámites administrativos (facturas informáticas, lecturas de contador, e-administración, etc.) apenas se utilizan por las personas mayores. Constituyen uno de los grupos afectados por lo que viene denominándose *brecha digital*. Por

tanto, se insiste en que queda todavía mucho por hacer hasta incorporarlos a las nuevas tecnologías: con cursos adaptados a sus necesidades especiales, acceso a nuevos recursos, etc.

En cuanto al **resto de medios** de comunicación, como prensa escrita, televisión y radio, los mayores hacen una utilización equivalente a la del resto de la población. Afirman, por ejemplo, que utilizan con normalidad el teletexto de las cadenas de televisión para seguir la programación, el tiempo, etc. No obstante, son conscientes de que hay muchos otros canales de comunicación que desconocen y desean introducirse en ellos.

La mayoría de la información les llega a través de los Centros de Mayores. En general, la opinión es positiva al respecto. Perciben que son contenidos actualizados, que llegan de forma periódica y regular y confirman también que cuando solicitan información, se les atiende de forma eficiente y amable.

En cuanto a la **administración**, el personal que atiende al público se muestra cada vez más comunicador, receptivo y asertivo con el usuario. No obstante, los mayores se sienten abrumados, a veces, por la cantidad de datos técnicos, documentos etc. que se les proporciona. A veces tienen problemas para distinguir la información relevante y comprender la terminología de los impresos. Cuando tienen que tramitar algo, optan por la solución de ir acompañados, siempre que es posible.



ÁREA	TEMA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
Comunicación información	Internet		Uso escaso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación por parte de las personas mayores.	Facilitar formación y puntos de acceso mediante subvenciones
	TV, prensa, radio	Los utilizan con normalidad		
	Centros de Mayores	La información que reciben es adecuada en contenido y en forma		
	Administración		Exceso de información y lenguaje técnico	Favorecer la transmisión de la información de forma directa al usuario y adaptada a sus circunstancias



6.7 Empleo y participación

6.7.1.- Situación actual

El Voluntariado representa un movimiento de participación social en pleno desarrollo, que no es ajeno a los mayores. La disponibilidad de tiempo libre, la experiencia personal y laboral y la necesidad de desarrollar actividades que contribuyan a mantener un estilo de vida activo y por lo tanto saludable, hacen del Voluntariado una de las actuaciones de mayor interés y demanda de los mayores.

El Ayuntamiento de Zaragoza promueve el Programa Municipal del Voluntariado (PMV), que se dirige a toda persona **mayor de 18 años** que desee ejercer o que ya ejerce una acción voluntaria. Se pretende apuntalar e estimular *la acción voluntaria*; Este programa asume las competencias que la Ley del Voluntariado Social establece para las administraciones locales.

El PMV tiene como objetivos, por un lado, incrementar el número de personas que ejercen la acción voluntaria, y por otro aumentar el número de proyectos de voluntariado

mediante el apoyo a las entidades que tradicionalmente vienen desarrollándose en este ámbito, dándolas a conocer y facilitándoles recursos desde la administración para que cada una de ellas avance en sus objetivos y metas.

La *Concejalía del Mayor promueve entre sus actividades el Voluntariado de los mayores como forma de participación social, relación intergeneracional y solidaridad. De esta forma junto a los numerosos voluntarios que apoyan las actividades que se desarrollan en los Centros, se impulsan proyectos de voluntariado como el de dinamizadores informáticos o el de guías de parque para grupos de escolares.*

La participación de los mayores como voluntarios permite el desarrollo de proyectos como Hábil. Edades, mediante el que se desarrollan una serie de actividades entre mayores y jóvenes con discapacidad intelectual para facilitar y apoyar la incorporación de éstos últimos al mercado laboral.

6.7.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

¿Participan en asociaciones, fundaciones, consejos? ¿Pueden decirme algo acerca de su trabajo como voluntarios?

- ◆ ¿Hay suficiente información disponible sobre oportunidades?
- ◆ ¿Son atractivas esta oportunidades?
- ◆ ¿Hay variedad de oportunidades?
- ◆ ¿Son atractivas estas oportunidades?
- ◆ ¿Se ajustan a las habilidades-capacidades de las personas mayores?



- ◆ ¿Se ajustan a las preferencias de las personas mayores?

Algunos estudios afirman que el **voluntariado** es una actividad en auge entre los mayores. Se trata de un movimiento asociativo en crecimiento y que puede significar un acicate en las generaciones que han vivido para trabajar y que pueden aportar tanto talento y capacidad. Los mayores estarían dispuestos, en principio, a participar en actividades de voluntariado, pero consideran que todavía no está muy organizado y que hay una carencia de información al respecto.

No les agradó el hecho de que hubiera dos cuerpos diferentes de voluntariado. La creación de un “cuerpo” específico para la Expo supuso algunos problemas con el sistema anterior. Aquellos que pertenecen a Parques, Bibliotecas e Informática se sintieron discriminados, entre otros motivos, por carecer de seguro de responsabilidad civil. Por otra parte, consideran que no se da la suficiente difusión a las actividades que se realizan.

Perciben una cierta falta de coordinación entre los diferentes organismos que promocionan esta prestación y reclaman algún tipo de reconocimiento oficial y/o facilidad para realizar los servicios, como transporte gratuito, materiales, etc. A pesar de todo lo anterior, les parece una actividad muy reconfortante, que les hace útiles y reconocidos por los

usuarios y las familias a las que atienden. Incluirían en ella todo tipo de encargos, tales como vigilancia, ayuda en domicilios, cuidadores, monitores de senderismo, jardinería, etc. Serían, además, partidarios de la promoción de iniciativas como “bancos del tiempo”.

Subrayan que muchas de las actividades que se organizan en los centros funcionan gracias al voluntariado de personas mayores y también jóvenes. En resumen, es un área que debería promocionarse más.

También, resulta significativo que muchos de los participantes en los grupos focales pertenecen a algún tipo de asociación, creen en este tipo de redes, y esto evidencia sus ganas de relacionarse y de seguir trabajando en comunidad.

Asimismo, tienen una opinión favorable acerca de la labor que realiza el COAPEMA (Consejo Aragonés de las Personas Mayores). Una entidad de Derecho Público, con personalidad jurídica propia, creada por Ley de las Cortes de Aragón en abril de 1990. Entre sus fines se encuentran:

- ◆ Estimular la participación activa de las personas mayores, como colectivo con una problemática específica.
- ◆ Defender los intereses de las personas mayores ante los poderes públicos.
- ◆ Fomentar el asociacionismo de las personas mayores en Aragón.

ÁREA	TEMA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
Empleo y Participación	Voluntariado	Es una posibilidad muy interesante para ellos. Están dispuestos a trabajar como voluntarios en muchas áreas. Se trata de su contribución a la sociedad. Es una actividad muy reconfortante.	Existencia de dos niveles diferentes. Falta de organización. Falta de información. Falta de coordinación.	Promoción de un cuerpo de voluntariado, bien estructurado y de naturaleza transversal, que abarque varios sectores de especialización.
	Bancos del tiempo	Muy bien valorado	Casi inexistente en Zaragoza	Fomentar la creación de este tipo de asociaciones.
	Asociacionismo	Son partidarios de pertenecer a alguna asociación. Se valora de forma especial la labor realizada por el COAPEMA		



6.8 Servicios sociales y de salud

6.8.1.- Situación actual

Los **Servicios Sociales** del Ayuntamiento de Zaragoza se articulan a través de su red de **Centros Municipales de Servicios Sociales**, como equipamientos básicos y puerta de entrada al sistema. Concebidos para ser el soporte de las prestaciones básicas con las que atender las necesidades sociales de la población de un espacio territorial delimitado, la actual red da cobertura a los distintos distritos de la ciudad tanto urbanos como rurales.

Junto a esta red de atención primaria se llevan a cabo actuaciones especializadas para distintos segmentos de población en situación desfavorable o de marginación social: Casa de la Mujer, Residencia Casa Amparo, o la Casa de las Culturas, entre otros, constituyen algunas de sus acciones más notables.

En cuanto al sistema de **atención a la dependencia**, a fecha de hoy casi 10.000 zaragozanos en situación de dependencia están recibiendo una prestación o servicio, según datos de la

Consejería de Servicios Sociales y familia del Gobierno de Aragón.

En el contexto de la **atención sanitaria**, Aragón se estructura en torno a un Mapa sanitario dividido en ocho sectores. En cada uno de ellos se integran los diferentes dispositivos asistenciales de Atención Primaria, Atención especializada, Salud Mental y Socio sanitaria, además de la existencia de un Centro Coordinador de Urgencias (061) para todo el territorio.

Finalmente, la Asociación para el Desarrollo Estratégico de Zaragoza y su Entorno, más conocida como **EBRÓPOLIS** ha elaborado el **Marco Estratégico de Zaragoza y su entorno 2020**. Este documento, en su eje estratégico número 1, menciona una apuesta por la calidad de vida de todos los ciudadanos que permita un desarrollo continuado en materia de salud, educación, servicios sociales y atención a la dependencia y empleo, de forma que se consiga una ciudad cohesionada con ciudadanos protagonistas.

6.8.2.- La opinión de los mayores

En las entrevistas realizadas en los grupos focales se realizaron las siguientes preguntas, abordando estos temas:

- ◆ Tipos de servicios disponibles
- ◆ ¿Son caros, baratos, gratis?
- ◆ ¿Son accesibles?
- ◆ ¿Adecuados a las necesidades especiales de cada persona mayor?

Los **Servicios Sociales** se constituyen como una red de protección para todo el conjunto de la población, en el ámbito de la Acción Social, red que está en permanente proceso de consolidación y desarrollo, con los esfuerzos compartidos desde distintos ámbitos de las Administraciones Públicas.

El conocimiento y uso de estos servicios por parte de la sociedad ha

experimentado un importante avance. En particular los destinados a las personas mayores gozan de una gran aceptación y están altamente valorados por ellas, sus familias y la sociedad en general. Se presentan con dos orientaciones: Aquellos guiados a promover el envejecimiento activo y los que se enfocan hacia el apoyo a la solidaridad familiar.

Los participantes en los grupos focales valoran estos servicios en la ciudad de Zaragoza de forma muy positiva, con excepción de la puesta en marcha de la Ley de la Dependencia. Estiman que los cuestionarios de valoración no son realistas, y las listas de espera para la concesión de ayudas son demasiado largas.

Los **Centros de Atención Primaria** son servicios próximos a sus hogares, tienen espacios accesibles, están bien acondicionados y principalmente encuentran la atención buena. No opinan lo mismo de los Centros de especialidades, los suelen tener distantes y deben aguardar bastante en listas de espera.

En cuanto a la atención médica, apuntan que hay una tendencia excesiva al uso de medicamentos, lo que supone un fuerte gasto para la Administración, y un derroche para nuestra sociedad. Señalan que este dispendio viene procesado en parte por las prácticas abusivas de algunos usuarios.

Los servicios de comidas a domicilio y ayuda a domicilio son muy bien recibidos. Estas prestaciones resultan muy prácticas para aquellas personas

que por problemas de autonomía o movilidad reducida se ven impedidos para salir de casa.

En cuanto al servicio de **Teleasistencia**, un programa que se enmarca dentro de los servicios de envejecimiento activo, confirman que es un recurso que cumple una excelente función preventiva y de promoción de la autonomía personal. Posibilita la permanencia de los usuarios en su medio habitual, permitiéndoles seguir con su vida social y familiar.

Los **Centros de día** tienen también una buena aceptación. Son recursos que favorecen la permanencia de las personas con niveles moderados de dependencia en su entorno habitual, sobre todo si disponen de apoyo familiar complementario. Sin embargo, ven que existe demasiada demanda para el número de centros disponibles.

Estas preferencias constatan la importancia del desarrollo que puedan tener en el futuro los servicios que permiten compaginar la permanencia de las personas en su domicilio, con la atención y los cuidados profesionales. Parece ser la tendencia más destacada en cuanto a la demanda de las personas mayores y sus familias.

Hoy por hoy, según opinan los participantes del proyecto, las residencias y centros de día son escasos, y además todavía tienen un coste muy elevado.

“Hay mucha más profesionalidad que antes”.

Servicios Sociales y de Salud

ÁREA	TEMA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS
	Servicios Sociales	Buena valoración por parte de los grupos focales		
	Dependencia		Puesta en marcha Ley de la Dependencia. Consideran que las valoraciones que se realizan no son muy realistas	Adaptar los cuestionarios a la realidad
			Largas listas de espera	Agilizar la tramitación de los expedientes
	Comidas a domicilio	Bien valorados	Pocos servicios	Aumentar el número
	Servicios Ayuda a domicilio	Muy bien valorados		
	Servicios médicos	Buena atención	Medicación excesiva Abuso por parte de los usuarios	
	Comidas y servicios a domicilio	Muy bien valorados		Seguir promocionando la existencia de estos servicios
	Centros de Salud	Próximos a sus viviendas. Instalaciones accesibles y adecuados Buena atención		
	Centros de Especialidades	Buena atención	No están próximos a sus viviendas. Largas listas de espera	
	Centros de día	Valorados muy positivamente	Hay mucha demanda	Aumentar número de plazas
	Servicios teleasistencia	Muy bien valorados		Promocionar su uso



VII PROPUESTAS DE ACCIONES A TRES AÑOS

La participación e incorporación del Ayuntamiento de Zaragoza en la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, de la Organización Mundial de la Salud conlleva la realización de las siguientes acciones:

1. Establecimiento de un mecanismo que involucre a las personas mayores en todos los niveles que contempla la Guía de Vancouver.
2. Una evaluación global de las medidas para lograr una ciudad amigable. Esta evaluación debe ser rigurosa pero flexible, teniendo en cuenta las ocho áreas contenidas en la Guía.
3. Un plan de acción a desarrollar durante los tres años siguientes, basados en las conclusiones de la evaluación realizada. Este plan de acción debe plantearse en sintonía con otros instrumentos municipales, para asegurar que la amigabilidad con las personas mayores se convierte en una responsabilidad transversal que afectará todas las áreas municipales.

4. Identificación de indicadores para medir el progreso del plan.

En la fase actual de desarrollo, una vez cumplidos los puntos 1 y 2 mencionados en el apartado anterior, se procede a elaborar un plan de acción para tres años.

Las conclusiones resultantes, que se exponen en este apartado, son por un lado la consecuencia del proceso de participación de los mayores, que ha permitido conocer de forma directa sus percepciones, mediante un proceso de participación, organizado y eficaz, primando especialmente la opinión del colectivo, y la aportación de propuestas y alternativas pero teniendo en cuenta todas y cada una de las opiniones y experiencias aportadas.

Junto a esta información, la valoración técnica de los recursos ya existentes y la sistematización y análisis de la información obtenida, generan las presentes conclusiones y propuestas de acción

Por consiguiente, las acciones aquí propuestas constituyen el plan de acción, basado en la participación de los mayores y orientado a que Zaragoza sea una Ciudad Amigable con las Personas Mayores.

7.1 Propuesta de actuaciones

7.1.1.- Contexto social

Es interesante resaltar el hecho de que a lo largo de todo el proceso de entrevistas, las personas mayores han estado de acuerdo en que, hasta cierto punto, las infraestructuras existen, pero

que es la actitud de las personas lo que obstaculiza el proceso de convertir a la ciudad en un entorno verdaderamente amigable.



Un elemento importante para ello es el acceso a la información, ya que puede resultar segregador si no existen condiciones de igualdad. La integración depende en gran medida del modo en cómo nos llega la información. Es necesario mejorar la accesibilidad a la información, que ésta sea inteligible, pertinente y útil, de manera que las personas mayores puedan comprenderla y sepan utilizar todos los recursos públicos.

La estandarización de los soportes de información gráfica, adaptándolos a las necesidades de los mayores, la creación de puntos de información general y puntos de acceso a Internet en Centros de Mayores y, la ampliación en la ciudad de las zonas wi-fi para los ciudadanos, podrían ser medidas para apoyar la participación y la igualdad de acceso de las personas mayores.

Se considera que para que una sociedad sea realmente integradora los espacios deberían poderse compartir entre grupos de diferentes edades y, además promocionar todas las actividades posibles que fomenten el contacto intergeneracional, ya que es mediante el conocimiento mutuo donde se generan verdaderos cambios de actitud, eliminando entonces, la estigmatización y la falta de respeto entre los diferentes colectivos.

La posibilidad de compartir espacios, la promoción de una imagen positiva de los mayores, junto con el reconocimiento de la aportación social

que ofrecen, facilitan y mejoran este tipo de relaciones. Además, de la promoción de programas intergeneracionales, como podría ser el 2x1 si los mayores van acompañados por sus nietos (teatro, espectáculos, conciertos...), tanto en la iniciativa pública como privada.

Por otra parte, es necesario reflejar la importancia que tienen las redes sociales más allá de los vínculos familiares, la seguridad de un entorno social que favorezca la participación activa. Para ello se propone la creación de un cuerpo de voluntariado único y bien estructurado que favorezca la participación voluntaria de las personas mayores, y además, se insiste en la necesidad de seguir promocionando el asociacionismo entre mayores.

Los Centros de Convivencia constituyen un elemento importante para potenciar dichas redes comunitarias. Su funcionamiento debe configurarse para facilitar las relaciones entre las personas mayores y con el resto de la sociedad. Espacios donde puedan desarrollar sus capacidades, tanto físicas, como intelectuales, espacios donde puedan aprender y poner a disposición sus propias experiencias y habilidades. Donde puedan bailar, desarrollar su actividad física y mejorar sus conocimientos en áreas tan demandadas como las tecnologías de la información y comunicación.

7.1.2.- Contexto físico

Algunos estudios reflejan que la mayor parte de las personas mayores han vivido en el mismo sitio la mayor parte de su vida y son testigos de los cambios ocurridos durante ese tiempo. Por tanto, esa experiencia no hay que dejarla de lado sino que hay que

tenerla en cuenta a la hora de diseñar y planificar los espacios urbanos.

Una vivienda digna y accesible debe estar enmarcada en un entorno que permita a la persona actuar y desarrollar sus potencialidades y expectativas, ya sea en núcleos

urbanos o rurales. La calidad de vida de las personas depende en buena medida de ello.

Para que una ciudad sea amigable habría que disponer de servicios que aseguren que las personas mayores permanezcan residiendo en sus casas el máximo tiempo posible. Para ello habrá que facilitar y promocionar una serie de medidas que aseguren que sus viviendas estén adaptadas y que tengan asistencia en las tareas domésticas. Las pequeñas ayudas podrían tener un gran impacto para que las personas mayores vivan de forma independiente.

Si se mantienen o incluso aumentan las subvenciones para instalar rampas y ascensores y se facilita el procedimiento para obtenerlas, estamos aumentando la amigabilidad de la ciudad. Si se promocionan servicios de pequeñas reparaciones domésticas en los domicilios de personas mayores con tarifas reducidas, por ejemplo, mediante proyectos intergeneracionales y con participación de voluntariado, también. Si se potencian los servicios de comidas a domicilio y el uso de la tele-asistencia, estamos aumentando asimismo, el grado de amigabilidad de la ciudad con las personas mayores.

Si tomamos como punto de partida la vivienda de una persona mayor y hacemos el recorrido con ella hasta llegar al Centro de Salud, a hacer la compra o a visitar a sus nietos, nos encontramos con lo siguiente:

Para que una ciudad sea verdaderamente amigable con las personas mayores tendrá que tener en consideración que una persona mayor se desplaza con más dificultad. Por tanto, ese pequeño recorrido que tiene que hacer para llegar a su destino tendrá que estar provisto de bancos suficientes para sentarse y poder descansar, y además, de algún baño público. Tendrá que contar con aceras bien mantenidas para poder utilizar la

silla de ruedas adecuadamente y sin obstáculos.

Durante ese recorrido, esta persona puede verse afectada al tener que cruzar el carril bici, donde los ciclistas en algunas ocasiones pueden despistarse y no tener en cuenta la existencia de los peatones. Pequeñas acciones de sensibilización vial facilitarían la circulación para todos. Además, en este transcurso, es probable que tenga que cruzar la calzada, y lo hará más tranquilamente, si cuenta con semáforos con señal acústica y contador de tiempo. Si además de todo lo anterior se moderase la velocidad en algunas vías, caminar por la ciudad sería más relajado.

Y en el caso de que el destino de esta persona requiera un recorrido más largo, tendrá que contar con un buen sistema de transporte público, adaptado, donde pueda sentarse al subir y además sentir que ese trayecto va a ser lo más confortable y seguro posible, sin frenazos bruscos. Sería una buena idea la de sensibilizar a los conductores de autobús para que fuesen más conscientes de las limitaciones de algunas personas.

Esta persona además, al recorrer la ciudad tanto a pie como en coche, debería poder ver y reconocer claramente las señales y carteles que están dispuestas por la ciudad, tanto en la calzada como en los espacios públicos.

Los desplazamientos por la ciudad podrían verse mejorados con la creación de una red de comercios amigables con las personas mayores. Deberán reunir algunos requisitos de accesibilidad y buen servicio a los mayores, para poder pertenecer a la red e identificarse como tales, de manera que las personas mayores sabrán que el comercio es amigable mediante la colocación en el establecimiento de un cartel



identificativo en un lugar visible y que por lo tanto tiene ventajas para ellos como comercio amigable con las personas mayores.

Además en estos comercios, podrían utilizar la Tarjeta del Mayor (Tarjeta Ciudadana para mayores de 65 años) para realizar una compra, obtener descuentos y/o promociones. Estos comercios ofrecerán todas las facilidades para que la persona mayor pueda sentirse bien atendida y con ventajas comerciales.

En el caso de que el recorrido se realice por un parque, ya sea por el deseo de pasear o bien por hacer ejercicio para mantenerse en forma, estos espacios tendrán que contar con bancos para poder sentarse. Tendrán que disponer de un Parque de Mayores, donde puedan realizar ejercicios acordes a su edad y características. Estas instalaciones deben contar con un adecuado mantenimiento. Para ello se propone la creación de un grupo formado por personas mayores, encargado de

revisar que todo el mobiliario del parque esté bien conservado, incluyendo las zonas destinadas a los más pequeños. En el caso de que encuentren alguna deficiencia, podrán informar de ello mediante un formulario diseñado para esa finalidad.

La salud es una de sus principales fuentes de preocupación y la atención que reciben debe ser de máxima calidad. Los Centros de Salud y de Servicios Sociales deberán ser entornos agradables donde los mayores se sientan bien y la información que se les ofrece, sea clara, precisa y además de modo sencillo y amable.

Por último, respecto al Sistema de Atención a la Dependencia sería necesario agilizar el proceso y dotar de más recursos al sistema para facilitar el acceso y los servicios a los mayores dependientes, especialmente los referidos a Centros de Día.

7.2 Propuestas

Se proponen 25 acciones para mejorar la amigabilidad de la ciudad de Zaragoza, que deben entenderse en un contexto global, con la creación de una comunidad verdaderamente integral. Sólo de este modo se conseguirá el objetivo de lograr la amigabilidad de una forma más completa.

1 Estandarizar los soportes de información gráfica, adaptándolos a las necesidades de los mayores, especialmente en espacios públicos como Centros de Mayores, Centros de Salud y de Servicios Sociales... y creación de puntos de información general

2 Ampliar las zonas wi-fi de acceso al ciudadano

3 Promocionar una imagen positiva de los mayores y poner en valor la aportación social de las personas mayores potenciando el uso de actividades y espacios compartidos

4 Crear un cuerpo de voluntariado único y estructurado que promueva la participación voluntaria de las personas mayores.

5 Promocionar el asociacionismo entre mayores.

6 Incrementar las actividades más populares entre los mayores, como puedan ser el baile, la actividad física y las tecnologías de la información y comunicación.

7 Promocionar más actividades intergeneracionales, incluyendo, por ejemplo el "2x1" cuando los mayores van acompañados por sus nietos (teatro, espectáculos, conciertos...) tanto en la iniciativa pública como privada

8 Ampliar las prestaciones de la Tarjeta del Mayor (Tarjeta Ciudadana para Mayores de 65 años)

9 Mantener y aumentar las subvenciones para instalar rampas y ascensores y facilitar el procedimiento para obtenerlas.

10 Promover servicios de pequeñas reparaciones domésticas en los domicilios de personas mayores con tarifas reducidas, a poder ser, mediante proyectos intergeneracionales y con participación de voluntariado.

11 Potenciar el servicio de comidas a domicilio.

12 Promocionar el uso de la teleasistencia.

13 Aumentar el número de bancos, protectores de viento y baños públicos en parques y zonas de paseo, principalmente en las zonas periféricas y cinturones.

14 Continuar con la aplicación de los planes de eliminación de barreras arquitectónicas y seguir

promocionando la participación de los mayores a través de Zaragoza sin barreras

15 Aumentar el número de semáforos con señal acústica y contador de tiempo y aumentar el tiempo de paso en aquellas vías más anchas.

16 Sensibilizar a los ciclistas y conductores para que respeten las señales y promuevan actitudes positivas hacia las personas mayores.

17 Impulsar más acciones de seguridad vial.

18 Aumentar las vías pacificadas para moderar la velocidad de los vehículos en el casco urbano y promover su cumplimiento.

19 Promover la inclusión en las autoescuelas de material informativo y charlas sobre las limitaciones de los mayores como peatones.

20 Aumentar el número de autobuses adaptados.

21 Promover cursos de sensibilización a los conductores de transporte público.

22 Promover acuerdos para la bonificación en taxis

23 Crear una red de comercios amigables con las personas mayores. Además en estos comercios, podrían utilizar la Tarjeta del Mayor (Tarjeta Ciudadana para mayores de 65 años) para realizar una compra u obtener descuentos y/o promociones Estos comercios



ofrecerán todas las facilidades para que la persona mayor pueda sentirse bien atendido y con ventajas comerciales.

24 *Crear un grupo formado por personas mayores, encargado de revisar que todo el mobiliario del parque esté bien conservado, incluyendo las zonas destinadas a los más pequeños. En el caso de que*

encuentren alguna deficiencia, podrán informar de ello mediante un formulario diseñado para esa finalidad.

25 *Dotar de más recursos al sistema de atención a la dependencia para facilitar el acceso a los servicios para mayores dependientes, especialmente los referidos a Centros de Día.*

7.3 Metodología

El desarrollo de las diferentes acciones incluidas en el Plan de Actuación tienen como finalidad mejorar la amigabilidad de la ciudad, valorada en este estudio de forma muy positiva por los mayores. Por ello se trata de promover una metodología adecuada no solo para el cumplimiento de estas acciones, si no para todo el proceso de seguimiento y mantenimiento de las características que hacen a nuestra Ciudad una ciudad amigable con las Personas Mayores.

Se plantea una metodología caracterizada en primer lugar por partir de la participación de los mayores. Se hace necesario implicar a las personas mayores en el diseño de los servicios que les afectan, y en el proceso de decisiones, ya que son ellas las que saben qué servicios necesitan y para qué. Es importante así mismo, que sientan que hay oportunidades de participación en la toma de decisiones, que perciban que tienen voz y se les escucha.

De esta forma se trata de crear *foros de participación de personas mayores*

con el objeto de hacer de Zaragoza una ciudad más amigable.

Para la ejecución de este plan, en un plazo de tres años, se propone la creación de un grupo técnico que traslade las propuestas a cada una de las áreas competentes para su implementación, evaluación y seguimiento, en un primer nivel de intervención.

Un segundo nivel de acción debería constituirse con la participación de las personas mayores, utilizando órganos ya existentes como pueda ser el Consejo del Mayor, como ámbito de participación dependiente del Consejo de la Ciudad de Zaragoza.

Una vez terminada la fase de planificación, la ciudad enviará el plan de acción a la Organización Mundial de la Salud para su revisión, y de esta forma, garantizar que la evaluación inicial ha tenido en cuenta, de forma rigurosa y sistemática, todos los puntos indicados en la Guía. A partir de ese momento, la ciudad contará con un periodo de tres años para su implementación.

7.4 Seguimiento de las acciones propuestas en el Plan de Actuación.

Con el fin de medir el desarrollo de la aplicación del plan se establece un sistema de evaluación continuada basado en la aplicación de indicadores que permitan conocer el grado de cumplimiento de las acciones propuestas.

El seguimiento continuado del Plan se basa en la participación de los mayores, mediante la creación de foros de participación y seguimiento del Plan como se describe en la propuesta metodológica.

De esta forma partiendo de las acciones de seguimiento realizadas por los grupos de mayores, valoradas y aplicadas en el grupo técnico, el Consejo del Mayor sería el último nivel de seguimiento del Plan.

Para la medición del nivel de progreso de las diferentes actuaciones propuestas se definen los siguientes indicadores:

1. Número de puntos de información accesibles creados en los diferentes centros de mayores.
2. Incremento del número de zonas wifi de acceso ciudadano.
3. Número de acciones de difusión positiva de la imagen de los mayores.
4. Incremento porcentual de personas mayores en el Cuerpo Municipal de Voluntariado.
5. Incremento de las Asociaciones de Mayores inscritas en el Censo Municipal.
6. Incremento de actividades y participantes demandadas por los mayores (intergeneracionales, TIC...).
7. Incremento de servicios a domicilio para mayores (comidas, reparaciones ...).
8. Incremento del número de elementos de apoyo y acciones que mejoren la accesibilidad en los espacios públicos para los mayores (bancos, semáforos con señal acústica...).
9. Número de acciones destinadas a favorecer la seguridad vial y el respeto de los usuarios de la vía pública.
10. Número de comercios adheridos a la red de amigabilidad.
11. Número de persona mayores participantes en los grupos de seguimiento de conservación de zonas verdes.
12. Incremento del número de usuarios de servicios de atención a la dependencia en relación al número de personas dependientes reconocidas.

7.4.1.- Evaluación final

Terminado el periodo de desarrollo de las acciones, establecido en tres años, se fijan dos niveles de evaluación:

- ◆ Análisis de los resultados de la aplicación de los indicadores descritos anteriormente durante el periodo de desarrollo del Plan.
- ◆ Evaluación cualitativa mediante la creación de grupos focales de mayores similares a los del inicio del proyecto, con el fin de medir las diferencias de valoración entre el inicio y el final del proyecto.



VIII ANEXOS

8.1 Modelo de carta

Asunto: Participación Proceso de Diagnóstico de la Ciudad

El Ayuntamiento de Zaragoza ha decidido unirse a La Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, o AGE FRIENDLY CITIES (AFC, por sus siglas en inglés). Se trata de una iniciativa de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El proyecto aúna dos tendencias, por un lado, el progresivo envejecimiento de la población mundial y por otro, el proceso de urbanización.

Se trata de un proyecto multisectorial que integra múltiples aspectos que afectan a la vida de cualquier ciudad: aspectos sociales, sanitarios, económicos, urbanísticos y espaciales, de accesibilidad, vivienda, transporte, espacios al aire libre, seguridad, empleo, comunicación, acceso a la información, inclusión social y respeto a los derechos de los ciudadanos.

Todo ello, se aborda a través de la participación activa de las personas mayores durante el proceso, ante la toma de cualquier decisión que les afecte, asumiendo de este modo, pleno protagonismo de los cambios necesarios en el entorno.

Para llevar a cabo este diagnóstico, nos gustaría contar con su participación en lo que hemos llamado Grupos Focales, en los que un grupo de individuos discuten un tema específico estructurado. Se abordarán los problemas con que las personas mayores se encuentran en su día a día, tratando de identificar aspectos tanto negativos como positivos de la ciudad.

La acción se realizará el día..... En.....

Agradecemos de antemano su colaboración.

Un cordial saludo,

8.2 Preguntas a distribuir previamente a las personas mayores

PREGUNTAS PARA DISTRIBUIR PREVIAMENTE A LAS PERSONAS MAYORES

Gracias por aceptar a venir a la reunión que se celebrará (día y hora) en (lugar) para hablar de su (ciudad o distrito).

A continuación encontrará las preguntas que se harán durante la reunión. Le pedimos que las lea antes de venir y reflexione sobre cada una de ellas.

Piense en sus experiencias tanto positivas como negativas al respecto de cada área, y piense en las mejoras que pueden realizarse.

1. Pregunta general

¿Cómo se vive en (nombre de la ciudad / barrio) como persona mayor?

2. Espacios al aire libre y edificios

- Al salir de su casa e ir a dar un paseo para tomar aire fresco, hacer recados o realizar visitas, ¿cuál es su impresión?
- Al entrar en los edificios, tanto en los públicos como en las tiendas, ¿cuál es su impresión?

3. Transporte

- Describa sus experiencias cuando utiliza transporte público
- Describa sus experiencias cuando utiliza su propio vehículo

4. Vivienda

- Hábleme sobre su casa
- Si sus necesidades cambiasen, ¿qué alternativas de vivienda tiene en su comunidad?

5. Respeto e inclusión

- ¿En qué modo manifiesta (o no) su comunidad respeto por Vd. Como persona mayor?
- ¿En qué modo le incluye su comunidad (o no) en las actividades y eventos que se organizan como persona mayor?

6. Participación social

- ¿Con qué facilidad puede Vd. Socializar en su comunidad?
- Hábleme sobre su participación en otras actividades, tales como la educación, la cultura, el ocio o las actividades espirituales.

7. Comunicación e información

- ¿Cuál es su experiencia al recibir la información que precisa en su comunidad, como por ejemplo, acerca de los servicios o eventos? Puede tratarse de información que Vd. Recibe por teléfono, radio, TV, impresa, o en persona.

8. Participación ciudadana y empleo

- Hábleme de su participación como trabajador voluntario
- Hábleme de su participación como trabajador remunerado, si está empleado en la actualidad o si lo está buscando.
- Hábleme sobre su participación en los asuntos públicos de la comunidad, tales como asociaciones o consejos municipales.

9. Salud y Servicios Sociales

- ¿Cuál es su experiencia con los servicios de la comunidad para ayudar a las personas mayores?.



8.3 Información sobre los participantes

INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE

Se precisa de algo de información sobre su persona para que podamos realizar una descripción general de las características de nuestros voluntarios. Rellene, por favor, este Formulario de Información indicando la respuesta que mejor se ajuste a su descripción, o escribiendo en la respuesta. Si tiene alguna pregunta, hágasela al coordinador del grupo.

Sus datos personales, aportados voluntariamente por usted, se utilizan con la finalidad exclusiva de llevar a cabo esta investigación y serán tratados de manera anónima garantizando la privacidad de los mismos.

1. **Edad:**.....
2. **Género:** Mujer..... Hombre.....
3. **Estado actual de empleo:** Jubilado..... Trabajador a tiempo completo.....Trabajador a media jornada.....
4. **Ocupación actual**, o si está jubilado, principal ocupación antes de jubilarse.....
5. A su juicio, su **estado actual de salud** es:
Excelente..... Bueno..... Normal..... Débil.....
6. ¿Tiene algún problema de salud que le limite su habilidad para realizar las actividades de la vida normal diaria? Si..... NO.....
7. **Nivel de estudios** realizados:
 - Educación Primaria.....
 - Educación Secundaria.....
 - Estudios universitarios.....
8. **Su vivienda**, ¿es de alquiler o la tiene en propiedad?
Alquiler.... Propiedad....

9. ¿Quién vive en casa con Vd.? (Indique con una cruz todas las que procedan)

- Yo sólo....
- Esposo/a o compañero/a.....
- Hijos..... (Número.....)
- Otros parientes (Número.....)
- Parentesco (madre, hermanos.....)
- Otros (huésped, encargada de limpieza.....)
- Número total de personas que viven en su vivienda...

10. Barrio/Distrito y ciudad en el que vive:.....

11. Centro Municipal al que acude regularmente.....

11. Nivel socioeconómico. ¿Podría indicarnos cual es su nivel de ingresos mensual? Ponga una cruz donde corresponda.

Menos de 700 euros al mes	
Entre 700 y 1.000 euros al mes	
Entre 1.000 y 1.500 euros al mes	
Mas de 1.500 euros al mes	

¡Muchas gracias por su tiempo!

Consiento que estos datos proporcionados voluntariamente se usen para la investigación del proyecto "ciudades amigables con la personas mayores" promovido por el Ayuntamiento de Zaragoza y desarrollado por la Fundación Ramón Ray Ardid.

FIRMA.....



8.4 Protocolo para comenzar las entrevistas intercambio de opiniones y preguntas a realizar

Para comenzar a trabajar con los grupos se procederá a explicar el objetivo de los grupos focales y la contribución que se espera de los participantes en el mismo. Por ejemplo:

Buenos días / Buenas tardes me llamo _____ Antes de empezar me gustaría agradecerles su presencia aquí y poder disponer de su tiempo. El motivo de esta reunión es recabar sus opiniones acerca de vuestra ciudad, Zaragoza. Para empezar me gustaría conocer como de “amigable” es Zaragoza para ustedes.

Una ciudad amigable con las personas mayores se puede explicar como aquella ciudad que ofrece a los mayores vivir con seguridad, mantener su salud y poder participar de manera activa en la sociedad.

Vamos a hablar de varios aspectos de nuestra comunidad, de nuestra ciudad; si recuerdan, cuando se les seleccionó para participar, se les entregó una hojita en donde se exponían los temas que íbamos a tratar. Como bien saben estos temas hacían referencia, entre otros, al entorno donde viven ustedes, los edificios, carreteras, servicios y actividades que se ofrecen en la ciudad.

Desde sus vivencias, nos gustaría que nos comentaran las experiencias, positivas que han tenido en Zaragoza y que ustedes consideran que hacen de nuestra ciudad una ciudad amigable con las personas mayores.

Del mismo modo, me gustaría aprender, que ustedes me contaran las experiencias negativas, los aspectos negativos de Zaragoza y que hacen de ésta una ciudad NO amigable con las personas mayores.

Finalmente estaría encantado de escuchar consejos, recomendaciones para que Zaragoza pudiera mejorar los aspectos que consideren negativos.

Recuerden que no hay opiniones buenas ni opiniones malas; cada cual tiene la suya y cada aportación que hagan es importante.

Como ven, la sesión va a ser grabada; de esta manera no nos perderemos nada de lo que nos digan. Estén absolutamente seguros de que en el informe final no aparecerá el nombre de ninguno de ustedes. Nadie podrá identificarlos independientemente de lo que diga. La confidencialidad será absoluta.

Como vamos a grabar, les rogaría que hablaran de uno en uno; de esta manera también conseguiremos que todo el mundo tenga su oportunidad para decir lo que quiera.

¿Comenzamos?

Las preguntas que se formulen serán intencionadamente abiertas lo que permitirá a las personas mayores hablar de las áreas específicas que a cada uno le concierne y le interesa. Si alguna de las áreas en las que el Ayuntamiento de Zaragoza a está interesado no saliera de manera natural, es responsabilidad del líder-moderador preguntar acerca de ellas. Se harán todos los esfuerzos posibles para cubrir todos los tópicos.

Desde la Fundación Rey Ardid se está acostumbrado a trabajar con personas mayores por lo que el nivel del lenguaje empleado se adaptará al perfil de cada grupo de trabajo.

Proyecto: ciudades amigables con las personas mayores
Grupo: GM

Fecha: -06-11-2010

PREGUNTAS PARA ROMPER EL HIELO	
Tópicos y preguntas abiertas	Observaciones
¿Como es para una persona mayor vivir en Zaragoza?	<ul style="list-style-type: none">◆ Cosas positivas◆ Problemas



TÓPICO 1: ESPACIOS AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	
Temas áreas	Observaciones
<p>Hablemos de espacios al aire libre y edificios.</p> <p>Me gustaría que me comentarais vuestras experiencias positivas, las negativas así como algunas ideas para mejorar.</p> <p>¿Como es caminar, dar paseos, tomar el aire, por Zaragoza?</p> <p>¿Como es entrar en edificios públicos o en las tiendas?</p>	<p>Preguntar acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Diseño y mantenimiento de las aceras y bordillos◆ Los pasos de cebras◆ Volumen de trafico – sonido (algún día de la semana en especial, por las noches)◆ Días de la semana mas complicados o por las noches?◆ Espacios verdes. Áreas de paseo?◆ Iluminación de las calles◆ Protecciones contra el viento, sol◆ Sentimiento de se seguridad física (criminalidad)◆ En edificios: escaleras, puertas, ascensores, pasillos, suelos, iluminación, áreas de descanso, baños.



TÓPICO 3: VIVIENDA	
Temas áreas	Observaciones
<p>La vivienda es el próximo tópico del que vamos a hablar.</p> <p>Me gustaría que me comentarais vuestras experiencias positivas, las negativas.</p> <p>También quisiera que me dijeseis que harías vosotros para mejorar.</p> <p>¿Podéis contarme algo del piso donde vivís?</p> <p>Si necesitarais mudaros, ¿que opciones ofrece la ciudad?</p>	<p>Como de aceptable es:</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Precio del de la vivienda◆ ¿Es cómoda?◆ ¿Seguridad contra los crímenes?◆ ¿Proximidad a los servicios? <p>Movilidad e independencia en el hogar</p> <ul style="list-style-type: none">◆ ¿Te mueves por casa con facilidad?◆ ¿Almacenas y encuentras las cosas fácilmente?◆ ¿Que pasa con las tareas de la casa, el quehacer doméstico?

TÓPICO 4: RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

Temas áreas	Observaciones
<p>El próximo tópico del que vamos a hablar está relacionado en como trata la sociedad de Zaragoza a las personas mayores (muestra respeto por ellas), como las incluye en la sociedad.</p> <p>Me gustaría que me comentarais vuestras experiencias positivas, las negativas.</p> <p>También quisiera que me dijeseis que harías vosotros para mejorarla.</p> <p>¿De qué manera muestra la sociedad zaragozana respeto o no por vosotros, las personas mayores?</p> <p>¿De qué manera la sociedad zaragozana os incluye, cuenta con vosotros, en actividades y/o eventos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ¿Es educada la sociedad, la gente? ◆ ¿Escucha? ◆ ¿Os ayuda? ◆ ¿Os consulta? ◆ ¿Os ofrece opciones, alternativas? ◆ ¿Se os reconoce públicamente vuestra contribución a la sociedad como personas mayores? ◆ ¿Hay actividades intergeneracionales? ◆ ¿Se os ofrece respuesta a vuestras necesidades de servicios y programas?



TÓPICO 5: PARTICIPACIÓN SOCIAL	
Temas áreas	Observaciones
<p>Hablemos de ocio. Me gustaría que me comentarais vuestras experiencias positivas, las negativas. También quisiera que me dijeseis que harías vosotros para mejorar.</p> <p>Os resulta fácil relacionaros en Zaragoza? Comentadme, por favor, vuestra participación en actividades educativas, culturales, de ocio, religiosas...</p>	<p>Preguntar acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none">◆ ¿Son las actividades de ocio caras o baratas?◆ ¿Son accesibles para personas mayores (discapacidad)?◆ ¿Son frecuentes?◆ ¿Se realizan en lugares adecuados (localización, tipo de salas...)?◆ ¿Son los horarios adecuados?◆ ¿Hay una oferta amplia?◆ ¿Son interesantes?

TÓPICO 6: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	
Temas áreas	Observaciones
<p>En este tópico hablaremos de comunicación e información:</p> <p>Una vez mas, me gustaría que me comentarais vuestras experiencias positivas, las negativas.</p> <p>También quisiera que me dijeseis que harías vosotros para mejorar.</p> <p>¿Cuál es vuestra impresión cuando necesitáis información sobre vuestro barrio?, por ejemplo, acerca de eventos que se produzcan, servicios que se ofrecen?</p> <p>¿Como accedéis a esta información, teléfono, prensa, radio, TV o por otras personas?</p>	<p>Preguntar acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ ¿Es la información útil? ◆ ¿es fácil de conseguir esta información? ◆ ¿Se proporciona la información con tiempo suficiente? ◆ ¿Es fácil de entender, comprensible? ◆ ¿Tenéis problemas con la tecnología a la hora de buscar información?



TOPICO 7: EMPLEO Y PARTICIPACIÓN	
Temas áreas	Observaciones
<p>Nos gustaría conocer vuestras experiencias como voluntarios (en el caso de que lo seáis), realizando trabajos remunerados o participando en actos públicos.</p> <p>Me gustaría que me comentarais vuestras experiencias positivas, las negativas.</p> <p>¿Podéis decirme algo acerca de vuestro trabajo como voluntarios?</p> <p>Y acerca del trabajo remunerado, si estáis trabajando ahora? ¿Estáis buscando empleo?</p> <p>¿Participáis en algún acto públicos de la comunidad, por ejemplo en asociaciones, fundaciones, consejo del mayor, COAPEMA etc?..</p>	<ul style="list-style-type: none">♦ ¿Hay disponible suficiente información sobre oportunidades?♦ ¿Son accesibles estas oportunidades?♦ ¿Hay variedad de oportunidades?♦ ¿Son atractivas estas oportunidades?♦ ¿Hay trabajo pagado?♦ ¿Se ajustan a las habilidades-capacidades de las personas mayores?♦ ¿Se ajustan a las preferencias de las personas mayores?♦ ¿Se os motiva de alguna manera a participar?

TOPICO 8: SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	
Tópicos y preguntas abiertas	Observaciones
<p>Hablemos ahora de los Servicios Sociales y de Salud que ayudan a los mayores que viven en sus casas.</p> <p>Me gustaría que me comentarais vuestras experiencias positivas, las negativas.</p> <p>Decidme, por favor, vuestras ideas sobre que hacer para mejorar.</p> <p>¿Cual es vuestra experiencia que se proporcionan para ayudar a las personas mayores?</p>	<p>Preguntar acerca de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Tipos de servicios disponibles ◆ ¿Caros, baratos, gratis? ◆ ¿Accesibles? ◆ ¿Adecuados a las necesidades especiales de cada persona mayor?



PARA CERRAR LA SESIÓN	
Pregunta	Observaciones
Antes de acabar, ¿hay otros temas del que quisierais hablar y del que no hayamos hablado hasta ahora?	Ninguna
<p>Valoración de la Amigabilidad de Zaragoza del 1 al 10:</p> <p>Participante 1: Participante 2: Participante 3: Participante 4: Participante 5: Participante 6: Participante 7: Participante 8: Participante 9: Participante 10:</p>	





