

Construïm
una ciutat
per a totes
les edats

**Les veus de
la gent gran
de Barcelona**
III Convenció

2 i 3 de març de 2011
Consell Assessor de la Gent Gran



Construint agenda del moviment participatiu de la gent gran

Què volem fer? Què podem fer?
Com ho farem?



 Institut de l'Envel·liment
UAB



Ajuntament de Barcelona

www.bcn.cat/consellgentgran

BARCELONA, CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN,

ÉS UNA OPORTUNITAT PER DISSENYAR UNA CIUTAT PER A TOTES LES EDATS, QUE POSSIBILI TI UNA MAJOR PARTICIPACIÓ I QUALITAT DE VIDA A LES PERSONES GRANS

BARCELONA, CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN, és un compromís per construir col·lectivament una ciutat més respectuosa vers les persones grans.

LA PARTICIPACIÓ, INSTRUMENT DE TRANSFORMACIÓ COL·LECTIVA

Les persones grans són les protagonistes dels canvis necessaris perquè Barcelona sigui CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN. Cal conèixer la seva experiència i també les seves propostes de millora en vuit dimensions diferents



PARTICIPACIÓ SOCIAL I CÍVICA



MOBILITAT I TRANSPORT



ACCESSIBILITAT I ESPAI PÚBLIC



HABITATGE I ENTORN



SERVEIS DE SALUT I SERVEIS SOCIALS



SUPORT I AJUDA MÚTUA



RESPECTE I INCLUSIÓ



COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ

Ciutats amigues de la gent gran és un projecte promogut per l'Organització Mundial de la Salut (OMS), que té com a objectiu afavorir l'envelliment actiu.

L'OMS indica que les ciutats han d'adaptar el seu entorn i els seus serveis perquè les persones grans visquin amb seguretat, mantinguin la seva salut i participin en la vida de la ciutat.

UNA CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN ÉS UNA CIUTAT PER A TOTES LES EDATS

Índex

Espais de treball simultani dia 2 de març



Participació social i cívica



Mobilitat i transports



Accessibilitat i espai públic



Habitatge i entorn

Espais de treball simultani dia 3 de març



Serveis de salut i serveis socials



Suport i ajuda mútua



Respecte i inclusió



Comunicació i informació

BARCELONA AMIGA DE LA GENT GRAN

L'Ajuntament de Barcelona a proposta del Consell Assessor de la Gent Gran i en col·laboració amb l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona esta duent a terme el Projecte Barcelona Ciutat Amiga de la Gent Gran amb la voluntat de formar part de la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues que impulsa la Organització Mundial de la Salut.

A Barcelona viuen 331.256 persones que tenen 65 anys o més. Aquestes persones representen el 20,4% de la població total que ascendeix a 1.621.537 habitants. Els homes grans són el 16,7% entre el total d'homes i les dones grans ascendeixen al 23,6% entre el total de dones.

El procés de treball del projecte Barcelona Ciutat Amiga de la Gent Gran es va iniciar al mes de novembre de 2009. Aquest projecte està basat en la participació de les persones grans i abasteix tots els àmbits de la vida a la ciutat, és un projecte global. La globalitat es reflecteix en les vuit dimensions en torn a les que s'organitzen tots els treballs: la participació, la mobilitat i els transports, l'accessibilitat i l'ús els espais, l'habitatge, els serveis d'atenció a les persones, els serveis socials i els de salut, el suport, el respecte i la comunicació.

El document que teniu a les mans ens endinsa en cadascuna de les vuit dimensions i ofereix els principals resultats obtinguts en els treballs realitzats.

A cada dimensió primer trobareu informació sobre la ciutat. La primera part "Sabieu que..." ofereix algunes informacions sobre les persones que viuen a Barcelona, principalment sobre les persones grans, i també algunes informacions sobre els serveis i els programes existents a la nostra ciutat.

A continuació, en la segona i la tercera part coneixereu els resums dels 12 Fòrums organitzats durant l'any 2010: el realitzat amb els membres del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona, el que es va fer amb els membres del Grup de Treball Gent Gran del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona i els 10 Fòrums de Districte, organitzats als deu districtes de la ciutat. La segona part " Les persones grans s'interessen per..." ens permet apropar-nos a les aportacions de la gran en el procés participatiu desplegat a través dels 12 Fòrums, esmentats anteriorment.

Així, podreu descobrir què diuen persones grans, d'edats i trajectòries diverses, sobre com és la vida quotidiana a Barcelona, quina és la seva experiència en diferents llocs, moments i activitats. I, finalment en la tercera part "Les persones grans es plantegen..." ens apropem de nou al procés participatiu i ara podrem llegir quines són les idees o les iniciatives formulades per les persones grans amb la finalitat de millorar la vida quotidiana de la ciutat.

En les pàgines que segueixen llegireu punts de vista, descripcions i valoracions que ben segur en alguns casos us resultaran coneguts i en altres constituïran descobriments. Informacions o idees o propostes que han nascut al llarg del procés participatiu amb una intenció: facilitar la vida quotidiana de les persones grans. Totes les aportacions comparteixen la convicció de que una ciutat més amiga de la gent gran vol dir una ciutat més humana i en conseqüència més amiga de tothom, tingui la edat que tingui.

Així doncs el document ens mostra un resum de les accions realitzades amb dos propòsits. En primer lloc, vol ajudar a que cada lector o lectora es situï a la ciutat més enllà de la experiència pròpia, és a dir, més enllà del que ja coneix. I, en segon lloc vol facilitar que individualment i col·lectivament ens impliquem en la construcció d'una ciutat amiga de la gent gran.

Us animem a llegir-lo i a anotar-vos les idees que us suggereixi. I més: us encoratgem a fer la vostra agenda per desplegar el projecte Barcelona Ciutat Amiga de la Gent Gran.

Per finalitzar, volem manifestar el nostre agraïment a totes les persones que han fet possible la recopilació de les informacions sobre la ciutat i la realització del procés participatiu: als que han participat i als que han animat a que altres també ho fessin. Els agraïm que hagin compartit el seu temps i les seves experiències, opinions i propostes. Els agraïm el seu esforç en la construcció d'una ciutat més amiga de les persones grans.



PARTICIPACIÓ SOCIAL I CÍVICA

Sabíeu que...

SEGONS DADES DE L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA GENT GRAN A BARCELONA DE L'ANY 2009...

- La taxa d'**associacionisme** entre les persones de més de 65 anys havia augmentat l'any 2006 en relació amb la de l'any 2000
- El percentatge de dones grans associades va augmentar de l'any 2000 al 2006 del 32,2% al 39%, mentre que la taxa d'homes grans associats va disminuir del 54,2% al 48,4%
- Els **tipus d'associacions** a les quals pertanyien més persones grans l'any 2006 són les comunitats de propietaris (35,2%), els casals de gent gran (16,2%), les associacions de veïns (9,4%) i els clubs esportius (9%)
- Des de l'any 2004 i fins al 2007 es van produir augments molt significatius en el nombre de socis inscrits en **casals i espais de gent gran**, passant de 45.000 a gairebé 49.000 usuaris

SOBRE ELS ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ ...

- La participació en el **Consell Assessor de la Gent Gran** a Barcelona va augmentar més del doble durant els anys que van transcórrer del 2004 al 2008
- Els percentatges de **coneixement dels òrgans de participació** més elevats es donen entre les persones de 45 a 54 anys i els més baixos, entre les de 25 a 34 anys
- El 70% de les persones de més de 64 anys no ha sentit a parlar (o no coneix) del Consell de la Ciutat

SOBRE ACTIVITATS I SERVEIS...

- Es va **ampliar el nombre de serveis** als quals es pot accedir mitjançant la targeta rosa, com ara serveis pertanyents a la salut, a la cultura i al lleure o altres serveis pertanyents al mercat, al comerç i als viatges
- Les activitats a les quals dediquen menys temps les persones grans de Barcelona durant el seu temps lliure són navegar per Internet, cuinar i escoltar música
- **L'activitat física** en el temps de lleure disminueix amb l'edat. Segons les dades de l'Enquesta de salut, l'any 2006 el 83,6% dels homes de 65 anys o més i el 89% de les dones d'aquest grup d'edat reconeixien ser inactius en el seu temps d'oci
- Les dades de l'Anuari del tercer sector de 2010 indiquen que les entitats que tenien l'objectiu d'ajudar persones grans eren les que comptaven amb un nombre més alt de **persones voluntàries**
- Segons les dades de l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de la gent gran a la ciutat de Barcelona, el 52,5% de persones de 65 anys o més no gastaven res mensualment en **activitats de lleure** i que, d'aquest percentatge, la majoria eren dones (59,4%, enfront del 42% d'homes)
- L'any 2006 en el grup de dones de 65 anys o més, el 63,4% s'encarregaven elles soles de les **tasques domèstiques**
- L'any 2008 hi havia 2.601.360 **persones assalariades** a la ciutat, de les quals l'1,5% eren persones de més de 65 anys, el 39,9% eren homes, mentre que el 60,1% eren dones

Les persones grans s'interessen per...

En la dimensió de Participació social i cívica les persones grans han explicat que Barcelona és una ciutat amb moltes ofertes de participació. La participació de les persones grans és un fenomen molt enriquidor, amb **beneficis** tant per a elles mateixes com per a les persones del seu voltant: protegeix de l'aïllament social, permet la formació i l'autorealització, fa sentir útil a la persona, proporciona benestar als altres, enforteix les xarxes de suport a la comunitat i influeix d'una manera positiva en la imatge social de la gent gran. Per exemple, el fet que un avi col·labori en alguna entitat permet que altres persones més joves deixin de concebre la vellesa com una època de passivitat. Alhora, permet que altres persones grans s'emmirallin en aquesta figura i se sentin més capaces d'incidir en el seu entorn.

Les persones grans, però, lamenten que a la gent li costa molt animar-se a participar i, especialment, a comprometre's. Això genera una certa frustració en les persones que ho fan i que sovint no troben la manera d'arribar a la resta. En els fòrums s'han identificat algunes de les **barreres** més comunes que limiten la participació: d'una banda, els dubtes i la inseguretat de començar a formar part d'una entitat per la por de no saber-ne suficient. Per això, les persones grans plantegen que cal un bon acolliment i molta cura de les persones noves per garantir que s'animin a continuar. També assenyalen que, de vegades, és l'assignació de responsabilitats familiars excessives als avis el que redueix les seves

possibilitats de participar.

Una altra barrera és la visió social de les persones grans com a persones passives o consumidores d'activitats, en lloc de veure-les també com a possibles organitzadores. A més, és difícil fer circular la informació sobre les entitats i les possibilitats de participar-hi; un dels canals més eficaços, per poc que ho sembli, és el de la comunicació informal (el "boca-orella"), ja que sovint els cartells són impersonals i normalment no criden l'atenció, i, d'altra banda, la comunicació personal permet preguntar a mesura que es va conversant. La gent gran també recomana incorporar l'ús d'Internet i els blocs per fer difusió de les activitats que organitza l'entitat, atès que la xifra de persones grans internautes va en augment.

Les persones grans han enunciat molts dels problemes que troben a l'hora d'implicar gent nova per participar i, al mateix temps, han proposat camins per solucionar-los. Han remarcat la responsabilitat de les mateixes entitats (en lloc d'esperar que sigui l'Administració la que s'encarregui de resoldre aquests problemes). En canvi, indiquen que hi ha algunes qüestions que són responsabilitat de les institucions i que haurien de ser millorades; entre aquestes, s'esmenta que sovint és difícil per a les entitats trobar llocs on puguin fer les activitats, i que la gestió dels equipaments públics no sempre és òptima; per exemple, de vegades no hi ha prou flexibilitat ni coordinació entre districtes per fer servir els equipaments públics.

PARTICIPACIÓ DE PERSONES AMB DIFICULTATS EN LA VIDA DIÀRIA

Les persones amb dificultats en la vida diària viuen en una situació molt poc coneguda per la resta de la societat. Si normalment ja és difícil vincular gent nova a projectes de participació, aquestes persones encara han de superar més impediments per poder implicar-s'hi: des de les barreres arquitectòniques fins a les relacionades amb l'aïllament social.

L'acompanyament per part de voluntaris pot fer augmentar molt les possibilitats de participació d'aquestes persones, per exemple de les que van amb cadira de rodes i tenen dificultats de desplaçament. Per aconseguir la participació d'aquestes persones cal tenir molta cura i fer un esforç suplementari, ja que és probable que a causa de les seves condicions de vida tinguin un interès minvat respecte al seu entorn. Tant la família com els voluntaris i els professionals haurien d'animar a participar, amb especial dedicació a les persones amb dificultats en la vida diària. Els grups d'ajuda mútua en aquests casos també proporcionen un suport molt útil.

Quant a les **persones que viuen en residències**, també és molt probable que condicionants de la vida quotidiana els impedeixin implicar-se activament en la construcció del seu entorn i poques vegades participen en les decisions que es prenen sobre el funcionament del centre. També és poc freqüent que els professionals de les residències fomentin la implicació dels residents en les activitats de la ciutat.

En aquest sentit, han sorgit diverses propostes per estimular la participació: afavorir més les sortides de les persones residents que tenen dificultats de mobilitat perquè s'apunten a activitats, exportar activitats dels centres de gent gran a les residències del barri i fer més difusió de les activitats del barri a la residència. De cara a fomentar la participació, la gent gran fa una aposta clara per augmentar la coordinació entre entitats i institucions.

PARTICIPACIÓ EN ACTIVITATS

Gràcies al potent teixit associatiu existent a Barcelona i als equipaments públics com ara casals i centres cívics, l'oferta d'activitats és àmplia i variada. Les activitats, siguin lúdiques o formatives, són importants en tant que faciliten la participació i afavoreixen les relacions socials. Darrerament, però, a causa de l'increment de persones que voldrien apuntar-s'hi, el nombre de places és insuficient i les llistes d'espera són massa llargues. La gent gran remarca que cal incrementar els pressupostos destinats a les activitats lúdiques, formatives i culturals. A més, el preu d'aquestes activitats pot constituir un factor de discriminació, ja que no tothom pot pagar els cursets i les excursions que s'ofereixen.

De vegades, els temes escollits no són prou atractius per a les persones grans. Aquestes creuen que cal innovar més en el tipus d'activitats que s'ofereixen, per tal que siguin menys passives, amb dinamitzadors professionals, si convé, i sobre qüestions que realment interessin a les persones grans. La gent gran també ha mostrat interès a organitzar activitats intergeneracionals, ja que és una manera de fomentar el contacte i la participació conjunta entre persones de diferents grups d'edat.

PARTICIPACIÓ EN CENTRES DE GENT GRAN

Els centres de gent gran constitueixen una **font d'informació** molt important per a les persones del barri; tanmateix, no tothom els coneix. Per aquesta raó, les persones grans proposen augmentar-ne la projecció mitjançant un contacte i una coordinació amb altres agents locals: centres de salut, associacions del barri, centres cívics, biblioteques, etc.

Una altra qüestió que preocupa les persones que formen part dels centres és que aquests cada vegada es perceben més com un espai on satisfer expectatives lúdiques o formatives. En canvi, el **vessant relacional i participatiu** últimament es té menys en compte. Potser els valors més individualistes o la massificació provoquen que no hi hagi un ambient de més proximitat entre les persones ni una implicació en l'organització dels centres. Les persones grans han insistit reiteradament que cal donar resposta a les necessitats dels barris en matèria d'equipaments on les persones grans puguin participar, fent activitats o compromeses en

l'organització. Tanmateix, adverteixen que hi ha persones grans que participen en associacions, activitats i centres que no es dirigeixen específicament a persones grans, expressant així la diversitat existent entre la gent gran.

Finalment, pel que fa a la **gestió dels casals municipals i privats**, les persones grans valoren el bon manteniment que se'n fa, però posen especial èmfasi en la necessitat de rebre més suport econòmic per a les activitats.

D'altra banda, han mostrat una certa inquietud respecte al fet que l'externalització de la gestió pugui reduir la participació dels usuaris en la presa de decisions i fomenti un model més passiu. En general, la gent gran valora positivament la presència de professionals que proporcionen suport tècnic i logístic, però de vegades té la sensació d'estar sota la tutela d'algú altre.

PARTICIPACIÓ CÍVICA I POLÍTICA

En aquesta àrea és on les persones grans detecten un grau més alt de resignació. Argumenten que la manca d'informació sobre els impactes derivats de la participació en els canals de participació institucionals fa que se sentin poc escoltats. Així, doncs, per estimular la participació cívica cal més informació sobre els resultats de l'activitat dels òrgans de participació. De nou, s'ha mostrat preocupació per la falta de gent gran que vulgui col·laborar en partits polítics.

Sobre el Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG), lamenten que poca gent coneix que existeix i les funcions que té. Hi ha la sensació que els consells no són realment vinculants i que la representació institucional de la gent gran pot rebre un tracte molt superficial. Creuen que per motivar la participació caldria també treballar més en grups a nivell de districte, on les persones tractin específicament els temes que consideren d'interès. A més, troben a faltar més presència de les entitats petites de gent gran en els consells; consideren que el CAGG i els consells de districte poden fomentar una més gran interacció i cohesió entre els diferents tipus d'entitats per treballar conjuntament.

VOLUNTARIAT

Els voluntariats són molt necessaris per millorar el benestar de les persones que viuen soles o que necessiten ajuda per poder participar. Tanmateix, la xarxa de voluntaris no és encara prou forta. Cal que es comprometi més gent en aquests projectes, i els primers que poden atreure gent nova són aquells que ja exerceixen algun voluntariat. Les institucions també haurien d'implicar-s'hi més, donant facilitats a les entitats, identificant les persones amb necessitat d'ajuda i promovent una cultura de valors més pro socials. També cal que els voluntaris tinguin accés a formació i ajuda per part de professionals sobre les tasques que duen a terme. S'insisteix a no confondre les responsabilitats dels voluntaris i dels

cuidadors professionals i se subratlla que els papers que desenvolupen són complementaris.

TREBALL REMUNERAT

La gent gran ha assenyalat que la vida laboral no ha d'acabar necessàriament als 65 anys. S'han fet diverses propostes que poden donar continuïtat a la feina, sempre que la persona ho desitgi: la realització de feines esporàdiques relacionades amb l'ofici i les activitats que ha exercit al llarg de la seva vida laboral, la possibilitat de tenir ingressos, tot i cobrar la pensió, o la transmissió a la gent jove de coneixements professionals adquirits (tallers d'ofici, classes de reforç, etc.).

D'altra banda, exposen que la jubilació suposa un canvi vital molt considerable. Generar períodes de preparació i adaptació a la jubilació ajudaria a fer que el canvi no fos tan brusca. A més, la gent gran es mostra preocupada per aquells casos en què la persona es queda sense feina al voltant dels 50 anys; és difícil que torni a tenir-ne pel fet de ser massa gran, però encara no li pertoca la jubilació. Per a aquests casos, calen polítiques de treball amb una perspectiva més social (per exemple, creant programes laborals específics per atendre aquesta mena de situacions).

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

Promoure la participació social i cívica entre la gent gran

Les persones grans han mostrat un gran interès per promoure la participació entre la gent gran, ja que es tracta d'una font molt important de benestar personal i de desenvolupament social. Alhora, han manifestat les dificultats per arribar a la resta de la gent. Senten frustració de no poder difondre suficientment els beneficis de la participació i lamenten la sensació generalitzada que les persones grans ja no poden aportar res a la societat.

Beneficia't de la participació

Des de les entitats, com podem promoure la participació social i cívica entre la gent gran? Seria útil preparar una llista de motius per animar a la participació? La gent gran és diversa i, en conseqüència, els interessos i els motius per participar també ho són. Aquesta llista d'arguments variats podria servir per explicar a diferents persones, a la família, als coneguts, la importància de participar. Segurament també caldrà millorar la manera de fer conèixer les diferents formes de participació. Com ho podem fer?

Promoure una forma de voluntariat que faciliti la participació

La gent gran ha manifestat preocupació per les persones que, per estar desanimades o tenir dificultats en la vida diària, no participen. Entre les diferents tasques de voluntariat que s'han apuntat, destaca aquella que facilita la participació de les persones grans; per exemple, acompanyar al casal una persona que té dificultats de mobilitat o que ha quedat vídua recentment. Aquest voluntariat és diferent del que es dedica a la companyia i l'acompanyament de persones grans (per exemple, acompanyar a la visita del metge).

Implica't i implica'ls!

Des de les entitats, com podem promoure un voluntariat que faciliti la participació de les persones amb dificultats? Atès que hi ha persones que estan disposades a ajudar els altres a participar, cal cercar la manera de donar suport a aquestes iniciatives individuals. Una possibilitat seria garantir l'assessorament, la formació i el seguiment dels voluntaris per a aquesta tasca específica. És útil plantejar-s'ho a través de la creació de grups de voluntaris dins els centres de gent gran?



MOBILITAT I TRANSPORT

Sabíeu que...

SOBRE ELS CARRERS I LES VORERES...

- La pintura dels passos zebra és antilliscant
- L'Ajuntament de Barcelona, en l'àmbit de les seves competències, treballa per garantir l'accés de les persones amb **mobilitat reduïda** a l'oferta cultural, esportiva, recreativa i, en general, a la convivència participativa en la comunitat
- L'itinerari per als vianants de tots aquells carrers objecte de nova urbanització o reforma ha de tenir un pas lliure de com a mínim 0,90 m
- El model estàndard de gual disposa d'una peça de granit per salvar el pendent i **evitar rrelliscades**

SOBRE EL TRANSPORT PÚBLIC...

- TMB ha elaborat el **Pla Director d'Accessibilitat Universal** amb l'objectiu de gestionar i adaptar els seus serveis i infraestructures de transport per tal d'eliminar totes les barreres i arribar a l'accessibilitat universal
- En una escala del 0 al 10 les persones grans van avaluar el transport públic amb un 7,3, amb un 7 el transport públic intermunicipal i l'asfaltat amb un 6,4

SOBRE ELS AUTOBUSOS..

- La **informació dins els autobusos** per indicar el recorregut s'anomena SIU (Sistema d'Informació a l'Usuari) i que TMB la està implementant en la seva flota d'autobusos
- Tots els autobusos disposen de rampa per facilitar l'entrada i la sortida a les persones que van amb **cadira de rodes**, són de plataforma baixa, disposen d'uns llocs determinats en els quals hi ha cinturons per ancorar les cadires de rodes i tenen pulsadors a una altura més baixa
- Les màquines validadores de bitllets de la flota d'autobusos emeten missatges acústics i visuals per facilitar la tasca de validar el bitllet a persones amb **dificultats visuals o auditives**
- Barcelona va desenvolupar al llarg dels anys 2009 i 2010 el pla de parades de la ciutat amb l'objectiu de **reordenar** tots els elements disposats a les parades que impedièen l'accessibilitat. Aquest pla ha actuat sobre unes 1.800 parades detallant el punt adient de parada, la senyalització de la porta d'embarcament per a persones amb discapacitat visual, l'eliminació d'obstacles a l'altura de la porta d'embarcament de les cadires de rodes

SOBRE EL METRO...

- Un dels avantatges del metro per a persones amb mobilitat reduïda és el fet que no hi ha desnivell entre l'andana i el comboi i, a més, que hi ha espais **reservats** per a les cadires de rodes
- Les estacions de metro adaptades també disposen de màquines de venda de bitllets a una altura més baixa de l'habitual per facilitar la compra a persones que van amb cadira de rodes i, a més, permeten la compra de bitllets a persones invidents

SOBRE RENFE I ADIF...

- Disposen d'un servei anomenat **Atendo**. Aquest és un servei personalitzat d'atenció i assistència a persones amb mobilitat reduïda que s'encarrega de facilitar personal per tal que aquest orienti, informi i faciliti l'accés i el trànsit a aquestes persones amb mobilitat reduïda. A Barcelona disposen d'aquest servei de manera permanent les estacions de Sants i de França.

SOBRE ELS USOS DEL TRANSPORT PÚBLIC...

- L'any 2009, 361,7 milions de persones van utilitzar el Ferrocarril Metropolità de Barcelona, i 17,1 milions ho van fer amb les targetes T-4 (associades a la targeta rosa reduïda)
- El nombre de targetes T-4 (associades a la targeta rosa reduïda) utilitzades en els autobusos urbans, en el període 2005-2009, va augmentar d'uns 3,3 milions
- Segons les dades de l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de la gent gran a Barcelona de l'any 2009, el 47,5% de persones de 65 anys o més van destinar mensualment menys de 50 € al transport
- El 40,4% de persones grans no van destinar diners al transport, la majoria de les quals eren dones

SOBRE ELS APARCAMENTS...

- Les persones amb mobilitat reduïda i **targeta d'aparcament** tenen dret a aparcar en zones blaves, zones verdes, zones de càrrega i descàrrega de manera gratuïta i sense límit de temps
- Amb la intenció de facilitar la mobilitat i l'accés als equipaments públics, s'ha engegat un pla de **reserves públiques d'aparcament** en diferents districtes, i que l'ús d'aquestes reserves és per a vehicles que portin persones titulars de targeta d'aparcament per a persones amb disminució
- La Generalitat ha dissenyat un nou model de targeta d'aparcament que no en permet la falsificació

Les persones grans s'interessen per...

En la dimensió de Mobilitat i transport, les persones grans han parlat de mobilitat com a vianants, com a usuaris del transport públic i com a usuaris de transport privat.

MOBILITAT DELS VIANANTS

La gent gran ha fet referència als aspectes dels carrers que dificulten o faciliten el desplaçament a peu per la ciutat. Les **voreres** han estat un dels temes principals de debat: es comenta que han de ser prou amples per garantir la seguretat i la comoditat dels vianants. De vegades, el manteniment del paviment és insuficient; això provoca sots i bassals que fan augmentar els riscos de caure. Els contenidors de vegades estan col·locats d'una manera que entorpeixen el pas, i també dificulten la visibilitat en els passos de vianants. El soterrament de les deixalles és una iniciativa que ha tingut molt bona acollida. Les persones grans se senten especialment vulnerables en les voreres quan els vehicles les utilitzen d'una manera inadequada (per exemple, circulació i aparcament de motos): aquest fet desgasta més el paviment i empitjora la mobilitat de persones amb dificultats.

Es valora molt la progressiva implantació de rampes en els **passos de vianants**, tot i que s'hauria d'incorporar algun mètode per evitar les rrelliscades quan plou. Una proposta per augmentar la seguretat dels passos de vianants és senyalitzar al terra el sentit dels cotxes, per tal d'orientar la mirada abans de creuar el carrer.

Sobre els semàfors, s'ha comentat molt que els temps de durada són de vegades massa curts, i que una bona solució són els semàfors amb marcador de temps.

Quant a les **senyalitzacions al carrer**, les persones grans expliquen que per orientar-se necessiten la placa amb el nom del carrer, i també veure clarament el número dels portals. Altres facilitadors de l'orientació són els plànols del barri i les senyalitzacions amb fletxes dels carrers i llocs d'interès.

Un dels principals problemes de mobilitat en les voreres que les persones grans han assenyalat és **l'ús inadequat de les bicicletes**. Falten carrils bici, i hi ha poca consciència sobre la inseguretat que provoca en les persones grans que la gent circuli amb bicicleta per les voreres o sense respectar els senyals de trànsit. Les persones grans aposten per millorar l'educació vial, com també per l'habilitació de carrils bici a tota la ciutat, delimitats per pilones reflectants i amb una bona senyalització dels punts perillosos. A més, cal que el recorregut interfereixi com menys millor en el dels vianants (per exemple, que el carril bici no passi entre l'autobús i la parada).

ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC

El transport públic a Barcelona és altament valorat per les persones grans; la xarxa és àmplia i està ben connectada, a més d'haver augmentat el confort i l'accessibilitat en els últims temps.

El transport públic, quan és eficaç i econòmic, pot esdevenir clau a l'hora d'evitar l'aïllament de les persones grans. Algunes persones consideren que el preu del transport públic a la ciutat és massa car, malgrat els descomptes existents per a persones grans.

Sobre la **informació en el transport públic**, la gent gran ha fet diferents propostes per millorar la comunicació. La pàgina web de TMB és molt útil, però caldria posar a la disposició dels clients informació sobre horaris i transports en suport paper (guia, fulletons...), perquè no tothom té accés a Internet. En general, les comunicacions per escrit haurien de fer servir una lletra més gran, ja que la lectura pot resultar realment difícil. A més, es proposa que dins els autobusos es proporcionin informació del recorregut i els enllaços. També s'ha plantejat la possibilitat d'instal·lar pantalles tàctils (com un GPS) a les parades per conèixer el recorregut a fer fins a la destinació desitjada.

En parlar sobre les **actituds cíviques** en el transport públic, les persones grans s'han mostrat molt decebudes amb la manca de respecte que hi ha pel que fa als seients reservats. Algunes maneres d'intervenir serien: recordatoris per megafonia, avisos del conductor, i també les mateixes persones grans. Una altra qüestió que s'ha destacat és la percepció d'inseguretat a la nit i els caps de setmana. Es proposa un augment del personal de seguretat per cobrir aquestes franges horàries.

AUTOBUSOS

És un dels transports preferits per les persones grans. La xarxa dóna un servei molt ampli, però de vegades la **frequència de pas** no és prou bona. Això es dóna especialment en dies festius i caps de setmana, que són justament els dies en què és més probable que la gent vulgui sortir a fer activitats d'oci. També convindria reforçar els autobusos a la platja durant l'estiu, i la xarxa de BusNit (temps d'espera massa llarg). La gent gran es mostra especialment satisfeta amb els serveis del **bus del barri**: el tracte és més proper i el bus arriba gairebé a tots els racons. Tot i això, la freqüència de pas també és menor del que desitjarien. A l'**interior dels autobusos**, la sensibilitat del conductor per evitar frenades fortes i una bona instal·lació de punts per agafar-se i no perdre l'equilibri, són factors clau per evitar les caigudes.

Quant a les **parades d'autobús**, hi ha aspectes que són fonamentals per a les persones grans: la instal·lació de seients i d'una marquesina per aixoplugar-se són els més esmentats. Els indicadors del temps d'espera també són considerats de gran utilitat. Finalment, les plataformes que sobresurten de la vorera són solucions molt eficaces per facilitar l'accés a l'autobús; sinó, de vegades la vorera queda massa allunyada de la porta i les persones grans tenen dificultats per accedir-hi. Aquesta qüestió també pren importància per a les persones amb dificultats de mobilitat: encara hi ha autobusos que no tenen rampa per pujar-hi.

TRAMVIA

El tramvia és un mitjà de transport molt apreciat per les persones grans, ja que l'accessibilitat és bona, l'interior és còmode i la freqüència de pas és adequada. A més, la suavitat amb què circula el distingeix dels autobusos. La gent gran aposta per l'ampliació de les línies per connectar els dos extrems de la ciutat, però fent un estudi acurat sobre el recorregut per evitar grans interferències amb la circulació dels cotxes.

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC) I RENFE

Es valora molt que les parades estiguin en bones condicions i que hi hagi bancs per seure. Tot i això, sovint hi ha massa escales i pocs ascensors. Cal que hi hagi una bona accessibilitat en totes les estacions. Als vagons de la Renfe, el problema de l'altura dels graons és especialment greu: moltes persones grans han deixat de fer servir aquest servei per aquesta raó. S'han de col·locar graons mòbils per solucionar aquest problema. En canvi, als FGC aquesta qüestió està molt ben resolta. Finalment, la gent gran proposa la instal·lació de lavabos als trens de rodalia i a les parades, atès que la incontinença urinària és un problema prou freqüent que mereix una atenció especial.

METRO

El metro és un sistema de transport ràpid, amb una bona freqüència de pas i ben comunicat, tot i que l'estructura radial de les línies de vegades fa donar massa volta.

S'espera que les noves línies de metro serveixin per pal·liar aquest problema.

En hores punta, les **aglomeracions** ocasionen diversos problemes: les andanes esdevenen massa estretes i el moment de pujar i baixar del vagó genera inseguretat a les persones grans. Si el temps d'espera a les estacions anés una mica més d'acord amb la quantitat de gent, les persones grans se sentirien més tranquil·les en aquestes situacions. A més, en les hores punta hi ha molta gent que no té en compte les maneres de facilitar la circulació de persones (per exemple, posar-se a la dreta de l'escala). Creuen que es podrien instal·lar sistemes de via ràpida/lenta per regular el pas, especialment en aquelles estacions amb moltes escales, passadissos estrets o transbords llargs.

Quant a l'**accessibilitat**, la gent gran lamenta que encara hi hagi estacions no adaptades i, en canvi, s'hagin prioritzat reformes que no eren tan necessàries (per exemple, instal·lació de cintes mecàniques). Insisteixen en la importància de les escales mecàniques (de pujada i baixada) i els ascensors, com també d'una senyalització adequada per indicar on es troben les sortides de metro que sí que estan adaptades.

La gent gran celebra l'elevació de les andanes i la instal·lació de rampes en algunes portes dels vagons.

TAXI

El taxi és un servei públic còmode i ràpid, però excessivament car, especialment quan cobren el suplement de nit o d'equipatge. Durant els fòrums s'han fet moltes propostes per reduir-ne el cost, per exemple l'aplicació de tarifes reduïdes per a gent gran. En els fòrums s'han exposat experiències en les quals el conductor no coneixia bé els carrers o ha fet servir un recorregut més llarg del que era necessari. També hi ha casos en què el conductor no para quan és una persona gran amb dificultats de mobilitat la que demana el taxi. La gent gran insisteix en la necessitat de reclamar quan es donen aquests casos d'abús. A més, els taxis, malgrat ser un transport públic, no sempre tenen una accessibilitat adequada: les portes del darrere són especialment estretes, i molts taxistes no s'esforcen a ajudar la persona a pujar al cotxe.

Les persones grans han proposat la instal·lació de bancs i marquesines en algunes parades de taxi, ja que és freqüent que els dies de pluja estiguin buides i la persona hagi d'esperar una estona. Aquestes parades poden ser especialment útils en les zones properes a hospitals o edificis públics.

TRANSPORT PRIVAT

L'àmplia majoria de les persones grans consultades s'ha mostrat més partidària del transport públic que del privat. De fet, moltes de les propostes sorgides van en la direcció de reduir l'ús del cotxe: augmentar els impostos als vehicles més contaminants, reduir els límits de velocitat dins el nucli urbà, pagar quotes per entrar amb cotxe a la ciutat, construir aparcaments en els principals accessos a Barcelona i fomentar el transport públic intraurbà.

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

Millorar la mobilitat i el transport de manera que estiguin més adaptats a les necessitats de la gent gran.

Les persones grans han detectat situacions en la mobilitat i el transport que s'adapten a les seves necessitats, i d'altres que els dificulten el seu dia a dia. Manifesten la necessitat de sensibilitzar els conductors, els vianants i la resta de ciutadans sobre les necessitats de les persones grans en aquest àmbit. Alhora, consideren necessari sensibilitzar les mateixes persones grans per tal que aquestes defensin els seus drets sempre que calgui.

Mobilitat, respecte i seguretat caminen plegats

Les persones grans, des de les entitats, com podem treballar per a l'adaptació dels transports a les necessitats de la gent gran? Una manera de començar seria detallant situacions quotidianes de dificultat amb què ens trobem en moure'ns per la ciutat i en els diversos mitjans de transport. Disposar d'aquesta descripció àmplia, ajudaria a preparar les accions de sensibilització? A més, cal pensar de quina manera es pot promoure que la mateixa gent gran defensi els seus drets quan aquests no són respectats. Com podem donar suport a l'acció dels ciutadans, grans i no grans, que volen fomentar el civisme i el respecte en els mitjans de transport?



ACCESSIBILITAT I ESPAI PÚBLIC

Sabíeu que...

SEGONS LES DADES DE L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA POBLACIÓ DE CATALUNYA DEL 2006...

- Les persones grans revelen que l'**enllumenat** dels carrers de la ciutat va ser puntuat amb un 7, la neteja amb un 5,9, les zones verdes amb un 6,2, els parcs infantils amb un 6,1, el mercat amb un 7,1 i les botigues de la ciutat amb un 7,5 sobre una puntuació de 0 a 10

SOBRE L'INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT (IMD)...

- L'any 2006, coincidint amb l'Any Internacional del Comerç, va fer una campanya de sensibilització per a la millora de l'**accessibilitat dels petits comerços**, per tal d'afavorir que els propietaris d'aquests fessin actuacions adreçades a millorar i facilitar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda
- Actualment participa en la redacció d'un document per tal d'establir criteris **d'accessibilitat física a les biblioteques** de pròxima construcció

- En les **biblioteques** on hi ha demanda funciona el sistema de lliurament i recollida de llibres per a persones amb mobilitat reduïda

- Existeix un manual per a la instal·lació de **bastides** a la via pública, que és el compromís de l'Ajuntament per aconseguir que tant els materials com els projectes i els procediments de muntatge siguin totalment respectuosos amb el codi d'accessibilitat
- Existeix un manual de qualitat de les **obres** que estableix un estàndard de qualitat i dona criteris generals d'actuació pel que fa als criteris d'accessibilitat que han de complir les obres

SOBRE ELS ANIMALS DE COMPANYIA...

- L'any 2005 es van començar a construir les primeres àrees d'esbarjo per a **gossos**. En acabar l'any 2010 hi havia 120 àrees per a gossos, gairebé la meitat de les quals són àrees d'esbarjo, amb una superfície total de 28.287 m
- L'any 2010 l'Àrea de Medi Ambient va dur a terme una campanya ciutadana de foment de l'**adopció d'animals**, alhora que es van reforçar els missatges de tinença responsable d'animals de companyia

SOBRE BARCELONA...

- Els **arbres** extreuen cada any 5.000 tones de CO2 netes i 305 tones de contaminants atmosfèrics locals
- La cobertura arbòria de la ciutat és del 25,2%
- Les cinc **espècies** arbòries que han esdevingut **identitàries** de la ciutat són el plàtan (a l'Eixample), el taronger (ja des de l'època medieval), la palmera datilera, el xiprer i el pi pinyer
- Les 10.000 tones de **restes vegetals** generades per la poda i el manteniment dels espais verds es transformen en encoixinat o compost per ser reutilitzat en els espais verds
- Hi ha 200 **horts escolars**

SOBRE ELS ESPAIS VERDS...

- Són, segons la percepció i **valoració ciutadana**, els espais que humanitzen la ciutat, li atorguen personalitat, generen sentiment de pertinença, aporten variació, trenquen el gris propi de la infraestructura i socialitzen
- De l'any 1981 a l'any 2009 hi ha hagut més **increment de superfície verda** que de població a la ciutat de Barcelona

SOBRE EL PLA ESTRATÈGIC DEL VERD...

- Un dels plans d'acció és augmentar els espais verds en els districtes que en tenen menys, creant així un **repartiment equitatiu**
- Una línia d'actuació és **fomentar l'ús** i el gaudi dels parcs i jardins donant resposta a nous usos ciutadans i elaborant un pla d'usos socials, adequant espais a noves necessitats, fent-hi activitats de dinamització, millorant-los amb equipaments lúdics i de salut i col·locant lavabos públics als parcs...
- Una altra línia d'actuació és crear oportunitats d'**interacció i participació** en la conservació dels espais verds, com ara posant en marxa un programa de millora i diversificació de les zones de jocs infantils, amb la participació de les escoles, les entitats i els ciutadans
- La preservació i el fet de posar en valor el **patrimoni històric** dels jardins són altres línies d'actuació del Pla Estratègic del Verd

Les persones grans s'interessen per...

En la dimensió d'Accessibilitat i ús dels espais i edificis, les persones grans han tractat qüestions molt diverses, tant referides als espais públics com als privats. Un dels aspectes que preocupa les persones grans quan es proposen fer alguna cosa és no saber si allà on es dirigeixen hi haurà una bona accessibilitat. Per exemple, algunes experiències expliquen com persones que volen anar al cinema han hagut de tornar a casa per culpa que el recinte no estava adaptat. Una altra situació freqüent és que algú amb cadira de rodes vulgui entrar en un parc, però enlloc no s'indica on són les entrades que estan ben adaptades. Per aquesta raó, no solament és important que el màxim de llocs possible estiguin adaptats a les necessitats específiques de totes les persones, sinó que també

ESPAIS PÚBLICS OBERTS

Sobre els espais a l'aire lliure, les persones grans valoren molt les zones verdes. Els preocupa que hi hagi pocs espais oberts a la ciutat a l'abast de tothom, ja que creuen que s'han de recuperar com a espais de relació. A la gent gran li agrada els **parcs i jardins** perquè són llocs de coincidència entre generacions. A més, es poden utilitzar com a espais recreatius i culturals: zona infantil, jocs de taula, exercici físic, descans, actes públics...

La gent gran considera que un parc està ben habilitat quan disposa de zones verdes o enjardinades, bancs suficients, fonts d'aigua, lavabos públics, parc infantil, servei de bar i alguna zona per resguardar-se del clima (per exemple, una carpa per protegir-se de la pluja o el sol). Tanmateix, un tema recurrent en tots els fòrums de districte ha estat el manteniment i la neteja dels parcs, que consideren sovint insuficient. A més, també han exposat la manca de seguretat que de vegades perceben en aquests espais.

La gent gran també ha tractat d'una manera exhaustiva l'ús del **carrer** com a espai públic, i ha assenyalat moltes de les barreres que freqüentment s'hi troben: rajoles mal col·locades, rampes que fan rrelliscar quan plou, bassals grans, passos de vianants no adaptats o poc senyalitzats, manca de bancs, portals sense número o cantonades sense el nom del carrer... D'altra banda, també consideren que de vegades els mals usos de la vorera dificulten la vida de persones amb mobilitat reduïda. Alguns dels exemples més esmentats són els camions de descàrrega aparcats a la vorera, les bicicletes circulant-hi, les terrasses que ocupen més espai del permès i les obres al carrer que no habiliten provisionalment el pas.

Un mobiliari adequat en els espais públics pot facilitar que les persones grans surtin de casa seva. Per exemple, els **lavabos** públics gratuïts: actualment n'hi ha molt pocs i solen estar bastant bruts. Els **bancs** també són importants: permeten descansar i reunir-se (tot i que els bancs individuals solen dificultar la comunicació entre les persones grans). Destaquen la importància que els bancs tinguin una ergonomia adaptada a les dificultats de mobilitat que pateixen algunes persones: que siguin d'una alçària adequada, que permetin recolzar-hi l'esquena i que tinguin barres als costats per poder recolzar-hi els braços i aixecar-se més fàcilment.

Quant als **arbres**, la gent gran considera que de vegades dificulten la visibilitat de senyals i cartells, i també que afecten la il·luminació nocturna. Les arrels de vegades aixequen les voreres, i el clot on estan plantats els arbres pot provocar caigudes si no està ben tapat.

Els **gossos** en els espais públics també ha estat un tema de debat. Es valora molt l'existència de zones habilitades per a gossos: el pipicà n'és un exemple, malgrat que la higiene d'aquests espais sol ser precària. Les persones grans assenyalen la importància de responsabilitzar els amos dels animals per fer-se'n càrrec, per tal de preservar la netedat dels espais públics i prevenir situacions de risc (atacs, caigudes).

EDIFICIS PÚBLICS

Pel que fa als edificis públics, la gent gran lamenta que encara existeixin dependències públiques que no són **accessibles** per a tothom: manca de cadires a les sales d'espera, escales sense barana o portes que s'obren en un sol sentit són algunes de les barreres que hi han trobat més sovint. Tot i això, valoren els esforços dels últims anys per part de les institucions destinats a millorar aquestes qüestions.

Quant als edificis de **l'Administració pública**, la gent gran creu que les oficines de l'Ajuntament estan més a l'abast que les de la Generalitat. A l'interior dels edificis, es valora que hi hagi seients suficients mentre es fa cua, com també els sistemes de números de tanda.

També s'ha fet referència a les **biblioteques** públiques: en general, troben que no n'hi ha suficients, i que caldria ampliar-ne els horaris. Tot i això, consideren que l'oferta cultural és bona i que el tracte que reben és molt correcte i personalitzat. Agraeixen l'existència del servei de préstec i valoren la possibilitat que s'estengui el sistema de lliurament i recollida de llibres a domicili per a persones amb mobilitat reduïda.

La gent gran valora molt que hi hagi descomptes per a **museus i altres centres culturals** per a la gent gran, per exemple amb la targeta rosa. Tanmateix, creuen que les visites a edificis emblemàtics i museus haurien de ser gratuïtes en general. També creuen que cal més informació per conèixer bé les ofertes culturals que proporciona la ciutat. En alguns districtes hi troben a faltar més centres cívics.

EDIFICIS PRIVATS

Pel que fa a edificis de propietat privada, la gent gran manifesta que sovint no estan prou sensibilitzats amb les problemàtiques concretes de les persones amb mobilitat reduïda. Per exemple, calen més esforços per millorar-ne l'accessibilitat: reduir barreres arquitectòniques i habilitar zones de descans als comerços i les oficines bancàries. Proposen la creació d'una categoria d'"establiments amics de la gent gran" per tal d'identificar fàcilment aquells llocs on tenen present quines són les necessitats de la gent gran.

Quant als **comerços**, en general prefereixen les botigues de barri, ja que el tracte amb la gent gran sol ser més correcte i personalitzat. Tant en les botigues com en els supermercats, destaquen la importància que els productes estiguin a una alçada mitjana perquè sigui fàcil agafar-los, que els preus siguin clarament visibles i que els passadissos siguin prou amples per passar-hi amb el carret. També esmenten la qüestió del repartiment a domicili: consideren que les persones grans haurien de gaudir d'aquest servei sense haver-lo de pagar quan tenen pensions baixes i que aquest servei s'hauria de fer extensiu als petits comerços (no solament als supermercats).

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

Promoure l'ús dels parcs i la resta d'espais a l'aire lliure

Les persones grans valoren molt positivament la realització d'activitats a l'aire lliure. Consideren que cal promoure pràctiques d'envelliment saludable: els exercicis físics als parcs o les caminades són alguns dels exemples que plantegen. Reiteren que el parc és un entorn agradable per fer-hi activitats i també diuen que veure com les persones grans fan activitats pot animar més gent gran a apuntar-s'hi.

Exercici a l'aire lliure per un envelliment més saludable!

Què poden fer les persones grans des de les entitats perquè s'usin més els espais a l'aire lliure per fer activitats? Una de les iniciatives que es plantegen es relaciona amb les jornades sobre l'envelliment saludable que organitzen els centres de gent gran; per exemple, mitjançant la realització d'activitats físiques en algun parc proper on participin tant els assistents a les jornades com la gent que s'anima a fer-ho. També hi ha idees que uneixen l'activitat física i la relació entre generacions. Una d'elles és que entitats i gimnasos organitzin anualment alguna acció a l'aire lliure que aplegui joves, adults i grans. Quines altres activitats a l'aire lliure servirien també per atreure persones que no assisteixen als centres de gent gran?

Millorar els comerços del barri per tal que estiguin adaptats a les necessitats de la gent gran

La gent gran ha manifestat preocupació per les persones que, per estar desanimades o tenir dificultats en la vida diària, no participen. Entre les diferents tasques de voluntariat que s'han apuntat, destaca aquella que facilita la participació de les persones grans; per exemple, acompanyar al casal una persona que té dificultats de mobilitat o que ha quedat vídua recentment. Aquest voluntariat és diferent del que es dedica a la companyia i l'acompanyament de persones grans (per exemple, acompanyar a la visita del metge).

Botigues i establiments que ens fan la vida més còmoda

Des de les entitats, com podem promoure un voluntariat que faciliti la participació de les persones amb dificultats? Atès que hi ha persones que estan disposades a ajudar els altres a participar, cal cercar la manera de donar suport a aquestes iniciatives individuals. Una possibilitat seria garantir l'assessorament, la formació i el seguiment dels voluntaris per a aquesta tasca específica. És útil plantejar-s'ho a través de la creació de grups de voluntaris dins els centres de gent gran?



HABITATGE I ENTORN

Sabíeu que...

SEGONS L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA GENT GRAN DE BARCELONA DEL 2009, ENTRE LES PERSONES DE 65 ANYS O MÉS...

- El 73% viuen en una **propietat** seva, mentre que el 22,1% viuen de **lloguer**
- -El 24,8% dels que viuen de lloguer ho fan en habitatges construïts abans del 1900

SOBRE LES CONDICIONS DELS HABITATGES...

- **No tenen ascensor** 73.846 persones grans que viuen en habitatges de propietat i 35.024 que viuen de lloguer
- Després de la manca d'ascensor, el segon inconvenient de què informa el 8,4% de la gent gran que viu de lloguer és **la humitat i el fred**
- L'1,2% no té dutxa o banyera, l'1,8% no disposa de vàter, el 2,5% no té aigua corrent calenta, el 36,3% no disposa d'ascensor i el 47,5% no disposa de calefacció
- Sabies que el 27% tenia unes **despeses** mensuals destinades a pagar el seu **habitatge** de 100 € o menys, el 26,3% declarava pagar entre 301 i 600 € i el 20,4% destinava de 101 a 200 € mensuals

SOBRE L'ADAPTACIÓ DELS HABITATGES I L'ACCESSIBILITAT...

- Diversos estudis assenyalen que les **adaptacions dels habitatges** de les persones amb discapacitats contribueixen tant a la reducció de les necessitats d'assistència personal com a la millora de l'autoestima i de la seva satisfacció
- Una de les **principals actuacions en l'àmbit de l'accessibilitat** serà l'increment significatiu dels ajuts destinats a la instal·lació d'ascensors
- Un dels objectius del Pla d'Habitatge de Barcelona 2008-2016 és la **supressió de barreres arquitectòniques** tant de dins com entre els edificis, la millora dels accessos a l'edifici i als espais comuns, com també la supressió de desnivells

SOBRE ELS HABITATGES AMB SERVEIS...

- Sabies que l'any 2010 es van posar en marxa 281 **habitatges amb serveis per a gent gran**, arribant així a un total de 1.210 habitatges a la ciutat. Els districtes en els quals es posaren en marxa aquests serveis van ser: Ciutat Vella, l'Eixample, Nou Barris i Sant Andreu
- En el Pla d'Habitatge de Barcelona 2008-2016 continuarà la **construcció d'habitatges amb serveis** per a la gent gran amb la promoció d'uns 2.000 habitatges d'aquestes característiques adreçats especialment a aquells amb menys recursos econòmics o que viuen en habitatges inadequats
- Sabies que la **Xarxa Integral d'Oficines d'Habitatge** té la funció de gestionar els ajuts a la rehabilitació, l'accés a l'habitatge protegit, els ajuts al lloguer i borses d'habitatges i el suport a problemàtiques vinculades a l'habitatge privat
- Sabies que existeixen **ajuts per a col·lectius vulnerables** per pagar el lloguer com ara ajuts per al pagament del lloguer o ajuts per a l'allotjament

SOBRE EL PLA D'HABITATGE 2008-2016...

- Continuarà les actuacions per evitar l'assetjament immobiliari i la sobreocupació, i per promoure la utilització dels habitatges buits i vetllarà pel compliment del deure de la conservació
- Un dels objectius del Pla és la disposició d'uns 120 nous **habitatges d'inclusió** per a persones sense sostre, dels quals 54 públics i la resta per a disposició de les entitats de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió
- Preveu la **promoció** de 5.000 nous habitatges, dels quals 2.000-2.500 es destinaran a gent gran
- El **Consell d'Habitatge Social de Barcelona** serà l'encarregat de fer el seguiment de l'aplicació del Pla

Les persones grans s'interessen per...

En la dimensió d'Habitatge, les persones grans han remarcat un dels problemes que caracteritza la ciutat de Barcelona: la limitació del terreny, i la consegüent necessitat de controlar l'especulació immobiliària i el desaprofitament de pisos en runes o inservibles. A més, les persones grans senten que es dóna molta importància a les dificultats del jovent per accedir a l'habitatge, però que hi ha gent gran que també té unes necessitats específiques per cobrir a les quals no sempre es dóna prou importància. En aquest sentit, es valora molt positivament l'existència de pisos de protecció oficial i habitatges amb serveis, com també els ajuts econòmics per a arranjaments a l'habitatge. Tanmateix, hi ha la sensació prou estesa que els pressupostos són insuficients, que la informació sobre els ajuts no arriba a tothom i que els tràmits administratius o les llargues llistes d'espera són sovint una barrera molt important. En aquest sentit, les persones grans valoren molt positivament les tasques orientadores i d'assessorament que es fan des de les oficines d'habitatge de cada districte.

CONDICIONS PER ACCEDIR A PISOS I PRESTACIONS

Un dels principals impediments per a les persones grans a l'hora d'accedir a l'habitatge és la condició econòmica; sovint les pensions són molt baixes, especialment entre les persones més grans, i el **preu del lloguer** suposa una despesa massa gran (per exemple, quan es renova el contracte).

Aquest problema és massa important per ser deixat de banda; per això plantegen que cal prioritzar la subvenció econòmica i reduir els temps d'espera per tal d'evitar que les persones grans quedin en situació de desemparament.

La manca de places públiques en **habitatges de protecció oficial, habitatges amb serveis i residències** és una qüestió que preocupa molt les persones grans. Aquestes prestacions tenen una funció molt important que difícilment es pot cobrir d'una altra manera. Consideren molt preocupant el diferencial entre les places públiques disponibles i la quantitat de sol·licituds que resten en llista d'espera durant anys. Per a les persones grans, és important que els criteris d'assignació de places no vagin per sorteig ni lligats únicament a una qüestió econòmica, sinó que també es tingui en compte el nivell d'autonomia funcional de la persona sol·licitant. Tot i això, la gent gran lamenta que de vegades els criteris no són prou flexibles i que caldria tenir en compte les particularitats de cada cas. A més, molta gent desconeix la informació necessària per poder iniciar tots aquests tràmits. Cal una difusió més gran sobre les prestacions que es poden sol·licitar i sobre els serveis d'assessorament que ja existeixen al respecte. Finalment, en els fòrums s'ha reflectit una preocupació comuna per la localització dels habitatges amb serveis, els habitatges de protecció oficial i les residències: es destaca la importància que qualsevol d'aquestes opcions d'habitatge estigui situada com més

a prop del barri del sol·licitant millor, ja que és un aspecte clau per garantir el manteniment de les xarxes de suport informal de la persona.

La gent gran, en parlar sobre les opcions d'habitatge, ha fet referència diverses vegades a **programes** que es consideren una alternativa. Les iniciatives més esmentades han estat *Llars compartides* i el programa *Viure i conviure*. Creuen que aquestes iniciatives són molt atractives, però poc conegudes, i que l'Ajuntament podria facilitar-ne la difusió i extensió i dur a terme algun projecte inspirat en aquests programes.

ENVELLIR A CASA: ACCESSIBILITAT I REFORMES

Les persones grans, normalment, prefereixen envellir al seu domicili. Per aquesta raó, els ajuts econòmics per a l'adaptació dels pisos són tan importants per a aquestes persones, ja que determinen la diferència entre continuar vivint a casa seva o haver de canviar d'habitatge. En els fòrums hi ha hagut una valoració molt positiva de l'existència de programes com el *d'Arranjament de la llar*, però també s'ha indicat la desconeixença generalitzada d'aquesta mena d'ajuts públics. Així mateix, s'ha comentat la necessitat d'ampliar els pressupostos per a aquestes prestacions.

Un altre aspecte que s'ha tingut en compte durant els debats és que sovint les persones de classe mitjana són les que tenen més dificultat per fer les adaptacions necessàries al seu pis: la seva condició econòmica no és prou desfavorable per poder optar als ajuts, però tampoc no tenen diners per finançar-les pel seu compte. Per a aquests casos, la gent gran creu que és necessari revisar els barems de la destinació d'ajuts, i també es planteja la creació de crèdits públics a baix interès per a persones grans de classe mitjana.

Sobre les **reformes de l'escala**, s'ha comentat molt el pes que pot tenir en la vida quotidiana una mala accessibilitat a l'edifici. Algunes de les barreres arquitectòniques més esmentades són: la impossibilitat d'instal·lar un ascensor a l'escala, les portes d'entrada massa pesants, els esglaons sense rampa, els esglaons massa alts o estrets, i les escales o rampes sense barana. Sens dubte, la qüestió que més preocupa les persones grans és la de l'**ascensor**, ja que pot desembocar en casos d'aïllament molt greus i innecessaris. En general, es prioritza com a solució la instal·lació subvencionada d'ascensor. Tanmateix, no és excepcional que els propietaris del pis o els veïns de l'escala es desentenguin del problema i no donin suport a la iniciativa. La normativa legal diu que cal una majoria simple per aprovar una reforma en l'edifici; per aquesta raó, la gent gran creu que aquest requisit s'hauria de flexibilitzar quan es tracta d'una necessitat bàsica d'algun dels habitants. Una altra opció és que aquest factor sigui tingut en compte en els criteris d'assignació de pisos de protecció oficial.

Quant a les **reformes a l'interior del pis**, les persones grans estan preocupades per la quantitat de gent que paga les adaptacions de la seva butxaca, sigui per denegació de l'ajut o per desconexió de la seva existència. Per aquesta raó, creuen que cal fer més campanyes informatives sobre les prestacions públiques a les quals es pot optar. Una altra situació problemàtica que s'ha comentat sobre les reformes de l'habitatge és quan el propietari del pis llogat posa impediments; algunes persones grans consideren que una obra d'adequació per a la seguretat personal s'ha de poder fer, malgrat l'oposició del propietari. A més, l'Ajuntament hauria de fer revisions periòdiques dels interiors dels pisos llogats per tal de comprovar la seguretat de les estructures i altres qüestions bàsiques com ara: les canonades, les fuites, la mala ventilació o l'absència d'uns equipaments mínims (dutxa, lavabo, calefacció, ascensor).

Un últim aspecte que cal tenir en compte per envellir a casa són les mesures de prevenció de caigudes que es poden prendre. En general, manca informació sobre què poden fer les persones per prevenir possibles caigudes i adequar l'habitatge; la gent gran creu que aquests consells s'haurien de fer extensius, i una bona manera de fer-ho seria donant xerrades en els centres de gent gran.

SEGURETAT ALS DOMICILIS

Les persones grans han parlat també de la seguretat als domicilis. D'una banda, voldrien disposar de més informació sobre com **prevenir robatoris i incendis**, i amb aquesta finalitat plantegen fer xerrades amb agents de policia i bombers. També creuen que seria molt útil si les persones amb dificultats de mobilitat poguessin fer les denúncies des de casa, ja que no sempre els és fàcil anar a comissaria per tramitar-les.

Un altre aspecte recurrent durant els fòrums ha estat el de les situacions de **conflicte d'interessos** que de vegades sorgeixen entre el llogater i el propietari del pis. Creuen que una figura de mediació podria ajudar a buscar un acostament entre les parts. Aquesta figura també seria útil per a les desavinences entre veïns d'una mateixa escala.

La màxima expressió dels conflictes amb els propietaris o administradors de finques és **l'assetjament immobiliari o mobbing**. Es tracta d'un problema present entre les persones grans, agreujat perquè sovint desconeixen que la situació que pateixen és il·legal o il·legítima. En els fòrums, la visió predominant és que hi ha grans dificultats per denunciar els casos d'assetjament immobiliari, i per això es valora positivament la tasca que poden fer les oficines d'habitatge o el programa del Col·legi d'Advocats que ofereix assistència per a aquestes situacions. Els veïns o familiars també tenen un paper important per ajudar la persona gran a fer front als abusos dels propietaris i denunciar les situacions d'injustícia.

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

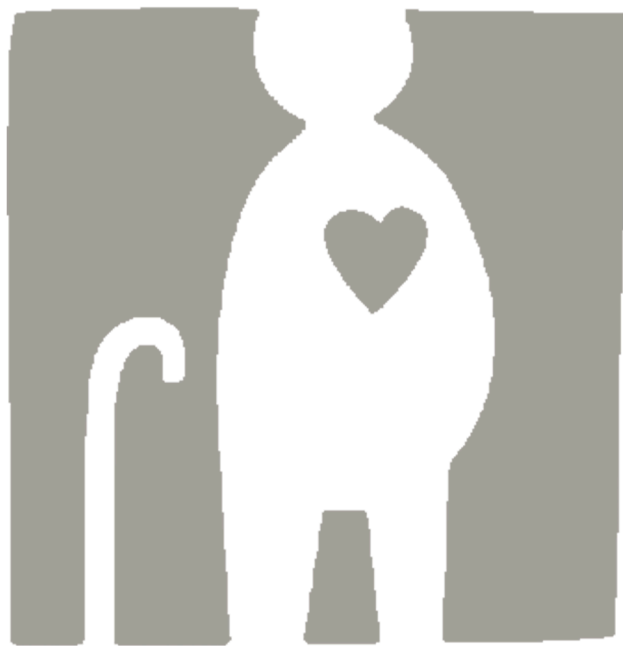
Millorar la difusió d'informació sobre l'habitatge entre la gent gran

Les persones grans han mostrat una gran preocupació pel desconeixement generalitzat dels ajuts públics al voltant de les opcions d'habitatge: adaptacions del pis i mesures de prevenció, habitatges de protecció oficial, habitatges amb serveis... Tampoc no són gaire conegudes les alternatives per viure l'envelliment acompanyat, com ara els pisos compartits. Quant a l'assetjament immobiliari, es fa patent la manca d'informació sobre el fenomen i els recursos existents per fer-hi front. Molta gent ni tan sols no coneix l'existència d'oficines d'habitatge a cada districte.

Les persones grans han mostrat molt interès per viure l'envelliment amb seguretat i adaptant el seu entorn a les noves necessitats.

Adaptar la teva llar és fer-te la vida més segura i còmoda!

Com poden les persones millorar la difusió d'informació sobre l'habitatge entre la gent gran? Una iniciativa que s'ha plantejat és que les entitats de gent gran s'informin dels ajuts existents i facin xerrades. L'experiència individual de les persones grans que han fet adaptacions al seu habitatge és que els permeten viure millor el seu dia a dia. Com es podria animar les persones grans a fer coses perquè casa seva sigui més segura i confortable? Què es pot fer per donar a conèixer mesures de prevenció de caigudes a casa?



**SERVEIS DE SALUT
I SERVEIS SOCIALS**

Sabíeu que...

- L'any 2009 hi havia a la ciutat 34 centres de serveis socials i prop de 400 professionals
- L'any 2010 s'ha arribat a 37 centres de serveis socials i a la xifra de 612 professionals
- L'any 2011 es completarà el mapa dels centres de serveis socials de Barcelona, amb 40 centres desplegats i prop de 650 professionals

- Els destinataris dels “àpats en companyia” són persones més grans de 65 anys que requereixen suport per cobrir les necessitats d'una alimentació adequada dietèticament i nutricionalment, i d'un espai relacional, atès per un/a professional dinamitzador/a, que acull i facilita els vincles d'amistat i de connexió de la persona usuària amb la comunitat. Excepcionalment, poden accedir-hi persones de 60 anys amb discapacitat reconeguda de més del 33% o en situació de risc o necessitat social diagnosticada

- L'any 2009: hi havia 14 menjadors, amb 517 places
- L'any 2010: hi havia 21 menjadors, amb 692 places
- L'any 2011: hi ha 21 menjadors, amb 743 places

- L'any 2010, amb el desplegament de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència (LAPAD), l'elaboració de plans individualitzats d'atenció (PIA) s'ha incrementat extraordinàriament, creixent de 24.771 PIA a nivell de ciutat respecte a l'any 2009, xifra que representa un increment del 248%. El desplegament de la LAPAD i l'augment de la dotació econòmica dels serveis d'atenció domiciliària (SAD) i de les teleassistències per part de l'Ajuntament, ha permès incrementar el servei durant l'any 2010, en concret amb l'ampliació del servei a 4.519 noves llars (44% d'increment) i amb 7.029 noves teleassistències (17% d'increment)

- A Barcelona, en les entitats que tenen la gent gran com a col·lectiu destinatari, el 97% de les persones contractades són dones, segons l'Anuari 2009 del tercer sector social de la ciutat de Barcelona
- La majoria de les persones que feien voluntariat amb gent gran eren dones (94%, enfront del 6% d'homes), essent l'àmbit del voluntariat on hi havia més dones i menys homes, segons l'Enquesta de salut 2006

L'ANY 2009...

- La majoria de persones grans declaraven tenir un estat de salut regular, dolent o molt dolent (el 55,4%)
- El 7,5% de gent gran afirmava tenir una salut bona
- El 24,8% de les dones grans afirmaven tenir un estat de salut dolent o molt dolent, mentre que en els homes aquesta xifra disminuïa fins al 9,9%

EN ELS SERVEIS SANITARIS...

- Al voltant del 80% de les persones grans estan **adscrietes a un professional sanitari públic**
- Al voltant del 15% de la gent gran va ser **hospitalitzada** el darrer any
- **Del total de persones ingressades** l'any 2009, en la franja d'edat d'entre 65 i 79 anys el 31,8% eren dones i el 25,4% homes
- En una escala del 0 al 10, les persones de 65 anys o més van avaluar els serveis sanitaris públics amb un 7,2 de puntuació mitjana
- En el grup d'edat d'entre 65 i 74 anys, han **sofert caigudes** el 5,6% dels homes i el 16,4% de les dones; del grup de 75 a 84 anys, han sofert caigudes el 12,8% dels homes i el 19,4% de les dones, i en el grup de més de 85 anys, el 24,9% dels homes i el 20,8% de les dones
- El **lloc de l'accident**, tant dels homes com de les dones...
 - El 38% dels casos va ser a la via pública
 - El 30% dins de casa
 - El 5% en centres esportius o llocs d'esbarjo
- En el grup d'edat de 65 a 74 anys, el 12,5% dels homes tenen **incontinència urinària** i, de les dones, el 24,8%. De 75 a 84 anys, és el 15,1% dels homes i el 32,4% de les dones i, a partir de 85 anys, en tenen el 44,4 % dels homes i el 50,7% de les dones
- El consum de fàrmacs presenta diferències entre homes i dones. El 12,5% dels homes i el 6,6% de les dones no consumeixen cap **fàrmac**, el 23,5% dels homes i el 13,9% de les dones consumeixen un fàrmac, seguit del 24,4% dels homes i el 16,7% de les dones que en consumeixen dos, el 14% dels homes i el 16,8% de les dones en consumeixen tres i en consumeixen 4 el 25,5% dels homes i el 46% de les dones

- El fet de pertànyer a classes socials desfavorides és un factor que augmenta el **risc de patiment psicològic**. A les classes més baixes, el risc de patiment psicològic era del 27,4% en les dones i del 20,3% en els homes
- Entre els homes amb discapacitat, el 21,1% presenten **patiment psicològic**, mentre que entre els homes sense discapacitat és el 8,2%
- Entre les dones amb discapacitat, el 40,7% presenten patiment psicològic, mentre que entre les dones sense discapacitat és el 19,1%

ENTRE LES ACTIVITATS FÍSiques QUE PRACTICA LA GENT GRAN...

- Les més practicades per les persones de 65 anys o més eren caminar (47,5%), fer natació (18,9%) i fer gimnàstica o aeròbic (17,7%)

Les persones grans s'interessen per...

En la dimensió de Serveis socials i de salut, les persones grans n'han elogiat el bon funcionament en molts aspectes. Alhora, hi ha molts aspectes que encara es poden millorar, i als quals la gent gran ha fet referència durant els fòrums. Probablement, algunes de les preocupacions més destacades es refereixen a la manca de pressupost, la massificació dels serveis i les llistes d'espera. Un altre aspecte molt tractat ha estat el tracte que reben les persones grans per part dels professionals, ja que no sempre senten que l'atenció sigui satisfactòria. La gent gran es mostra preocupada per la possibilitat d'envellir amb dependència. Creu que s'haurien d'organitzar xerrades des de les entitats i altres iniciatives de trobada que estimulin i facilitin l'expressió de les veus de la gent gran i les seves inquietuds en tot el ventall que la caracteritza, ja que entre la gent gran hi ha una gran diversitat de situacions, condicions de vida, aspiracions i valors. També s'assenyala que hi ha persones grans que no disposen d'informació sobre quins ajuts econòmics poden sol·licitar a l'Administració. D'altra banda, la gent gran ha insistit en la corresponsabilitat de la ciutadania i en la importància que les persones facin el que està a les seves mans per fer front per elles mateixes als problemes, per exemple participant en projectes a nivell comunitari.

SERVEIS SOCIALS

Les persones grans destaquen la distància entre els **recursos** que es destinen als serveis socials i les necessitats reals a la ciutat. Aprecien que els recursos han augmentat i que, en general, l'atenció està millorant, però adverteixen que la massificació disminueix l'eficàcia i la qualitat dels serveis. Sobre els treballadors socials, es valora que també n'hi hagi als centres d'atenció primària de Salut i es destaca la necessitat d'una formació especialitzada en el camp de la gent gran.

Hi ha la proposta d'ampliar les actuacions per detectar i afrontar les necessitats de la **gent gran que viu sola**, per exemple organitzant visites als domicilis per part dels professionals. A més, si es potencia una bona coordinació, els casals i altres centres de gent gran també poden complir una funció de detecció i derivar els casos de risc als serveis socials. La teleassistència també té un paper important contra la soledat; proporciona seguretat i suport. En general, es valora que l'atenció que proporciona és molt adequada, i que aquest servei s'hauria de generalitzar.

Els serveis d'atenció domiciliària també són molt necessaris, malgrat que hi ha molts aspectes per millorar. Una de les principals demandes és que els treballadors dels SAD puguin gaudir d'unes condicions laborals més dignes: si els cuidadors estan mal pagats o no tenen un temps de descans adequat, és fàcil que canviïn de feina aviat. També cal dotar els SAD de més temps per cobrir les necessitats de la gent gran.

Una manera d'optimitzar el temps, que ja s'aplica de vegades, és assignar a les treballadores famílies del seu propi barri, per tal que els desplaçaments siguin més curts.

Sobre els centres de dia, la gent gran destaca que el preu no sempre és assequible. El consideren un servei molt útil i valoren el servei de transport per a aquelles persones que no hi poden arribar de cap altra manera.

Sobre les residències, les persones grans indiquen que l'atenció sol ser més professional en les públiques que en les privades. El que és comú en totes, i alhora preocupant, són els canvis freqüents del personal. Les males condicions higièniques i les situacions de maltractament també són una realitat en moltes residències; la gent gran creu que han de prendre una posició activa per intervenir en aquestes situacions i denunciar els casos que coneguin. Defensen que cal fer més inspeccions i, alhora, que cal un treball continuat amb els professionals.

Consideren que en les residències privades els preus són abusius, la qual cosa preocupa ja que les places en les residències públiques són escasses i hi ha llargues llistes d'espera. En aquest sentit, expliquen que si es fomentessin iniciatives com els habitatges amb serveis, es descongestionarien les llistes d'espera dels casos de menys gravetat. Els habitatges amb serveis eviten que persones amb un grau d'independència elevat se sentin atrapades en entorns com les residències, on viuen persones molt més afectades per la dependència o la demència.

D'altra banda, segons la gent gran, són les mateixes persones grans les que haurien de plantejar-se autoorganitzar-se per generar alternatives de caràcter comunitari a les residències (per exemple, cooperatives d'habitatge). A més, les persones grans es mostren satisfetes d'haver impulsat la construcció de noves residències i habitatges amb serveis des del Consell Assessor de la Gent Gran.

Hi ha alguns aspectes en les residències que poden millorar molt el benestar de les persones que hi viuen: que estiguin situades en el barri d'origen dels residents facilita la preservació de xarxes de suport informal. Que els professionals de la residència acompanyin els residents a passejar, o que els horaris de visita siguin flexibles, són altres maneres d'evitar l'aïllament de la residència respecte al món exterior. Finalment, les persones grans feliciten la creació del Consell de Residents, que per norma totes les residències han de tenir, com a espai on atendre propostes, queixes i crítiques dels residents. Consideren que seria convenient que els familiars dels residents poguessin participar també en el Consell. Aquesta iniciativa hauria d'existir també en residències privades.

Les persones grans s'han mostrat sensibles a la sobrecàrrega que viuen els cuidadors informals, i destaquen la gran responsabilitat que tenen, especialment quan la persona cuidada té demència. Exposen la importància de rebre suport psicològic i ajut logístic.

Per exemple, seria molt útil la creació de centres gratuïts per atendre persones amb demència mentre el familiar cuidador fa altres coses. La Llei de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència també es valora com un gran avenç en el reconeixement dels cuidadors informals. Tanmateix, els temps d'espera i el caràcter no retroactiu dels pagaments relativitzen molt els beneficis que aquesta llei podria suposar.

SERVEIS DE SALUT

Sobre els serveis de salut, les persones grans han exposat alguns dels aspectes que consideren que funcionen més bé: troben molt positiu que hi hagi centres de salut (CAP, hospitals) en cada districte. A més, es valoren molt les formes d'atenció a domicili, com ara la rehabilitació o les visites del metge de capçalera. També consideren que ser atesos sempre per un mateix equip dóna confiança als pacients.

Quant als aspectes per millorar, un dels més esmentats és la necessitat de trobar un equilibri entre eficàcia i qualitat de l'atenció. Cal dedicar més temps a les visites i reduir les llistes d'espera per aconseguir una bona atenció mèdica (per exemple, els pacients han d'esperar molts mesos per operar-se d'una cosa tan senzilla però limitadora com és les cataractes). El tracte amb els professionals de la medicina també és una qüestió que preocupa la gent gran: de vegades no tenen prou coneixements específics en geriatria, infravaloren els símptomes de les persones grans o no mostren prou delicadesa en la comunicació i relació. Finalment, adverteixen que manca coordinació entre els diferents equips mèdics, però que iniciatives com la informatització i la unificació de la història clínica poden solucionar aquest problema.

En els centres d'atenció primària s'atén un volum de pacients molt gran i, tot i això, habitualment el tracte és molt humà i professional.

La gent gran creu que s'hauria de disminuir la pressió sobre els professionals de la salut que hi treballen. Una iniciativa que ja s'ha dut a terme en alguns CAP de la ciutat és coordinar-ne la direcció amb un consell d'usuaris format per persones del barri (per exemple, associacions de veïns). Aquesta coordinació ha servit per millorar en molts aspectes la gestió dels CAP i, per tant, es proposa fer extensiu aquest model a altres centres de salut pública de la ciutat.

Sobre l'atenció en els hospitals, les persones grans celebren les reduccions en els temps d'hospitalització que es requereixen després d'una operació. Tanmateix, aquest avenç de vegades pot resultar contradictori, ja que implica circumstàncies que els metges no tenen en compte quan donen l'alta; per exemple, si una persona viu sola i no disposa del suport necessari per seguir les pautes mèdiques postoperatòries a casa seva, casos en què s'hauria de preveure l'allargament de l'estada hospitalària. Quant a l'atenció que les persones reben a urgències, en general es valora molt positivament.

Un altre aspecte comentat pel que fa a les relacions entre metges i pacients en els hospitals fa referència a la presa de decisions sobre la pròpia vida. Les persones grans volen ser consultades quan s'ha de prendre una decisió mèdica, i que el professional de la salut vetlli perquè el pacient prengui la decisió en les condicions adequades (sense pressió, amb coneixement i comprensió de les conseqüències, etc.).

La gent gran ha mostrat un cert rebuig a la tendència excessiva a receptar medicaments, sovint amb la creença dels metges que no hi ha alternatives a la farmacologia per proporcionar benestar. També han advertit que, quan les persones grans prenen molts medicaments, és essencial tenir en compte les incompatibilitats i interaccions, cosa que no sempre passa. Ara bé, hi ha maneres que ajuden la persona a portar el control dels medicaments que pren: les receptes o registres unificats són molt útils. Celebren especialment la iniciativa d'algunes farmàcies per preparar la medicació segons preses i facilitar-ne la gestió, sobretot per a la gent gran que viu sola o té problemes de mobilitat. Creuen que aquesta iniciativa s'hauria d'estendre més, ja que pot facilitar la vida de moltes persones. La gent gran també ha fet referència al problema dels medicaments caducats o que s'han de llençar. Una solució és que, en la compra del medicament, aquest s'obtingui en la quantitat justa.

La salut mental també ha estat objecte de debat en els fòrums. Les persones grans estan preocupades per l'augment de problemes de salut mental i per la discriminació que les persones malaltes encara avui pateixen, especialment quan viuen soles. La gent gran remarca la importància de proporcionar el suport necessari a aquestes persones, com també de prevenir situacions de soledat i depressió (problemes cada cop més freqüents entre la gent gran).

Una manera de promoure la salut mental és motivar les persones a participar en activitats que potenciïn l'autoestima, l'ocupació, el sentiment de ser útil, les relacions d'ajuda i el fet de tenir cura d'un mateix.

Les persones grans han adoptat una mirada molt àmplia sobre la qüestió de la salut durant els fòrums. Per exemple, s'han tingut en compte les possibilitats de vincular als casals alguns aspectes relacionats amb la salut. Plantegen que els centres de gent gran poden ser un bon lloc per promoure activitats de prevenció, educació en la salut i envelliment saludable. A més, creuen que el casal hauria d'estar especialment vinculat als centres de salut del barri, ja que és un espai on els assistents són especialment susceptibles de requerir ajut mèdic; en aquest sentit, consideren que seria útil organitzar cursos de primers auxilis dirigits a les persones grans dels casals. També creuen que es podrien utilitzar aquests espais per fer controls mèdics, i així arribar a contactar amb persones que no assisteixen als serveis de salut.

L'envelliment saludable també és una qüestió que ha ocupat un lloc central en els debats sobre la salut. Les persones grans s'han mostrat molt interessades a conèixer formes de promoció de la salut (dieta equilibrada, exercici físic) i prevenció de riscos (per exemple, caigudes), per exemple a través de xerrades en centres de gent gran o gimnasos.

La gent gran celebra que cada cop es doni més importància a la necessitat de fer exercici físic (adaptat a les característiques de les persones grans), i en molts centres i casals ja es fan activitats d'aquest estil. Tanmateix, de vegades els monitors no són professionals, cosa que preocupa la gent gran. Pensen que, com a mínim, si el monitor és un voluntari, hauria de comptar amb el seguiment d'un professional per garantir que les pautes que fa servir són adequades. Els gimnasos també són una opció per fer exercici, però els preus són sovint un aspecte limitador; per aquesta raó es proposa la possibilitat de subvencionar els preus, i així animar més persones grans a començar una vida més saludable.

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

Contribuir a fer més amigables els serveis socials i de salut

Les persones grans han identificat condicions que fan amigables els serveis socials i de salut i d'altres que, en canvi, dificulten la vida quotidiana de la gent gran que els necessita. Pel que fa als aspectes amigables, han destacat, entre d'altres: rebre un tracte personalitzat per part dels professionals, incloure les persones grans en la presa de decisions i informar acuradament. Les persones grans han manifestat molt interès en la difusió dels serveis que són amigables amb la gent gran com a models de referència per a la resta de la ciutat.

Serveis amics de la gent gran

Des de les entitats, com podem contribuir a fer més amigables els serveis socials i de salut? Es podria començar detallant les experiències de les persones grans en hospitals, CAP, residències, centres de dia... A més del bon tracte i la informació detallada, quines altres característiques fan que els serveis socials i de salut siguin acollidors?

Compartir experiències entre entitats que afavoreixen l'envelliment actiu i saludable

La salut és una qüestió que va més enllà del que poden oferir els serveis sanitaris. La promoció de la salut es pot fomentar des dels centres sanitaris, però també des de les entitats de gent gran. Les persones grans han mostrat interès per intercanviar les experiències que afavoreixen l'envelliment saludable entre les entitats que les organitzen o que les volen organitzar. Han donat molta importància a posar en comú les inquietuds de la gent gran i les activitats dutes a terme per les entitats.

Un intercanvi saludable

Les entitats, com podem compartir experiències que afavoreixen l'envelliment actiu i saludable? Tenint en compte que les activitats tenen una finalitat: animar i afavorir que cada persona es prepari per al procés d'envelliment, es podrien fer reunions obertes a persones de casals i d'entitats diferents? En aquestes reunions les inquietuds de la gent gran i les seves preguntes haurien d'ocupar el lloc central i, a més, les reunions haurien de permetre que les persones compartissin les experiències i les estratègies que les entitats i altres persones han fet servir. Entre les entitats, hi trobem les experiències següents: bancs de productes de suport (cadires de rodes, caminadors, bastons), recollida de medicaments caducats, xerrades amb el cos de bombers per promoure la seguretat al domicili... Quins altres exemples se'ns acuden per afavorir un envelliment més saludable des de les entitats?



**SUPPORT I,
AJUDA MÚTUA**

Sabíeu que...

ENTRE LES PERSONES GRANS...

- Quasi el 80% de les persones grans de Barcelona **reben informació o consell i poden compartir inquietuds** amb els seus familiars, amics, veïns..., segons l'Enquesta de salut de Barcelona del 2006
- El percentatge d'homes de 65 anys o més que manifestava **no tenir la possibilitat de parlar amb ningú dels seus problemes** personals i familiars era del 9,3%, mentre que en les dones de la mateixa edat era del 10,5%
- Reben **suport social confidencial**, és a dir, tenen alguna persona de confiança amb qui compartir els seus problemes i preocupacions:
 - El 76,7% dels homes i el 75,1% de les dones d'entre 65 i 74 anys
 - El 73,9% dels homes i el 73,5% de les dones d'entre 75 i 84 anys
 - El 68% dels homes i el 63'6% de les dones de més de 84 anys

SEGONS REVELEN LES DADES DE L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA GENT GRAN DE BARCELONA DEL 2009....

- La **font principal de relacions** de les persones grans eren els familiars que no viuen a la llar, tendència que es veia accentuada en les dones i a partir dels 75 anys
- La tendència de relacionar-se **amb els veïns i les veïnes** disminueix amb l'edat, de manera que entre els 65 i els 74 anys és del 32,6% i a partir dels 75 anys és del 30,4%
- El 47,9% de les persones de 65 anys o més **tendien a relacionar-se amb més freqüència al barri** on residien, mentre que el 17,5% ho feien en un altre barri del mateix municipi i el 13,3% a la mateixa escala
- El 12,4% de les persones d'entre 65 i 74 anys es reunia **amb amics**
- El 71% de les persones grans entrevistades van respondre que havien rebut ajuda sobretot per part de la parella i els fills/es, el 31,8% pel que fa a **problemes econòmics** i el 34,5% pel que fa a **problemes personals i afectius**
- Les **dones declaraven haver rebut més ajuda per part dels fills (47,3%) que per part de la parella**, mentre que els homes expressaven haver rebut més ajuda de la parella (52,3%)
- Entre el 10,3% i l'11,5% de les persones grans va manifestar **no haver rebut ajuda** per part de ningú davant les adversitats

- Hi ha **plans i projectes comunitaris** que promouen la col·laboració i ajuda entre els veïns i també destinats a facilitar suport a persones grans i molt grans que estan soles

ELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS...

- Desenvolupen projectes d'atenció grupal que donen suport a les persones cuidadores de familiars en situació de dependència, tenint especial cura dels aspectes emocionals i psicològics que incideixen en aquestes persones

SEGONS LES DADES EXTRETES DE L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA POBLACIÓ DE CATALUNYA PUBLICADES L'ANY 2009, SABIES QUE...

- Les **formes de convivència** entre la gent gran són: en parella (42,1% dels enquestats), sols o soles (22,9%) i amb fills/es (12%)

SEGONS EL PADRÓ MUNICIPAL DEL 2009, A LA CIUTAT DE BARCELONA...

- 197.038 persones **vivien soles** i que, d'aquestes, el 42,7% eren persones de 65 anys o més
- La xifra de llars de persones que viuen soles són:
 - 27.659 llars amb persones d'entre 65 i 74 anys
 - 38.433 llars amb persones d'entre 75 i 84 anys
 - 17.002 llars amb persones d'entre 85 i 94 anys
 - 1.098 llars amb persones de més de 94 anys

SEGONS LES DADES DEL DEPARTAMENT D'ESTADÍSTICA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA DE L'ANY 2009...

- El districte on era més alt l'índex de solitud entre les persones de 65 anys o més era el de Ciutat Vella (32,5%), mentre que el districte en què aquest índex era més baix era el de les Corts (22,3%)

Les persones grans s'interessen per...

En la dimensió de Relacions de suport i ajuda mútua, les persones grans han parlat sobre la rellevància d'aquest tipus de relacions, tant en la vida quotidiana com en moments difícils.

Les persones grans identifiquen les relacions de suport i el coneixement interpersonal com a factors clau del benestar. Aquestes relacions són especialment importants en els moments difícils de la vida: procés de dol, emancipació dels fills, malaltia... Tanmateix, algunes persones grans no solen demanar ajuda quan la necessiten per por de donar feina als altres; no expressar les seves necessitats és una actitud que pot acabar sent molt perjudicial.

Un dels aspectes que s'ha destacat més durant els fòrums és la importància de les relacions humanes des d'una **perspectiva de proximitat local**: carrer, barri, districte. Per exemple, subratllen que els petits comerços o els autobusos del barri tenen una atenció molt més personalitzada amb les persones grans, i proporcionen confiança i un cert suport social. Tanmateix, els costums que generen aquesta confiança de carrer i de barri s'estan perdent; en part, a causa de la mobilitat de les persones i de la menor pertinença amb el barri, i també a causa dels valors individualistes, que fan que cada cop menys gent s'impliqui a dinamitzar el seu barri per fomentar les relacions de proximitat, i del menor compromís envers els altres. L'urbanisme dels espais públics també pot influir ja que si manquen espais de trobada es dificulta la coneixença mútua.

La gent gran destaca la importància de les activitats de lleure al barri com a element facilitador de les relacions de proximitat, però també s'entén que cal una actitud més oberta i participativa per part de les persones envers el seu barri. Les associacions de veïns poden esdevenir una eina molt útil per enfortir les relacions de veïnatge, com també altres associacions, els centres cívics i les biblioteques.

S'ha criticat que els **prejudicis** existents envers la gent gran debiliten les xarxes de suport de dues maneres. La primera és que els altres freqüentment les perceben com a persones que sempre es queixen o que sempre estan malaltes. I la segona és la tendència paternalista envers les persones grans, que té una conseqüència: sovint s'oblida que aquestes també són capaces d'oferir protecció als altres.

Les **relacions intergeneracionals** han estat un tema recurrent en els fòrums; la gent gran creu que aquestes han d'anar més enllà de les relacions avis-néts. Per exemple, els centres cívics són un bon lloc on promoure el contacte intergeneracional; normalment, l'espai del centre és compartit per gent de diferents generacions, però, malauradament, no hi ha activitats conjuntes ni contacte real. A fi de promoure aquesta mena de relacions, hi ha propostes que van des de potenciar els vincles entre centres de gent gran i instituts i escoles, fins a l'ús de les residències com a espai d'acollida d'infants sense família durant els caps de setmana.

RELACIONS DE SUPORT PER ALS MOMENTS DIFÍCILS

Les persones grans s'han mostrat molt sensibles al problema de la **soledat**. Troben preocupant la possibilitat que hi hagi gent vivint sola sense les seves necessitats bàsiques cobertes; per exemple, dones que han abocat tota la seva vida en la cura de la família i que, en fer-se grans i quedar-se soles, no tenen ningú que les cuidi. Les situacions de soledat s'haurien de prevenir, i aquí la família i els centres de gent gran poden tenir un paper molt important, com també el veïnat. Per arribar a les persones que ja estan aïllades, la gent gran encoratja a una major organització institucional dels serveis comunitaris i socials, amb l'acció coordinada dels voluntaris. Creuen que s'ha de fer un seguiment proactiu, personalitzat i regular de la gent gran que viu sola.

La **mort** també és un tema que ha aparegut molt en els fòrums de discussió: la gent gran explica que sol ser un tema tabú a la família. De la mateixa manera, el dol sol ser un procés del qual es parla poc, i també és un factor de risc per a l'aïllament. La manca de comunicació en el si de la família repercuteix negativament en el suport real que la persona gran rep. Sovint no poden compartir les seves preocupacions amb els fills, ni parlar-ne amb naturalitat amb els néts. S'ha de promoure que les persones grans puguin explicar als seus fills com volen morir, i també parlar de qüestions o temes relacionats amb la vellesa i la mort (delegació d'autonomia a llarg termini, voluntats anticipades, etc.).

AGENTS QUE CONFORMEN LES RELACIONS DE SUPORT

La gent gran també ha fet referència a les persones i als agents que formen part, d'una manera o d'una altra, de les relacions de suport de les persones: els casals i centres de gent gran, les associacions, els centres cívics, el voluntariat, els veïns i la família. Tot i això, les persones grans destaquen que el suport no pot estar basat únicament en les relacions familiars, d'amistat i de proximitat, sinó que les **institucions** també han d'acomplir un paper imprescindible. Negligir aquesta qüestió pot repercutir tant en l'aïllament de les persones en situació de risc com en la sobrecàrrega de la gent del seu entorn, que se sentirà obligada a fer més del que pot abastar o del que pensa que ha de fer.

Els centres de gent gran no solament compleixen una funció formativa i lúdica, sinó que també són clau en l'enfortiment de les relacions de suport. Tanmateix, cal vetllar pel compliment d'aquesta funció relacional; la massificació dels casals o l'externalització de la gestió poden derivar en un menor coneixement de les persones i que desaparegui el seguiment informal de les persones quan deixen d'assistir-hi.

Per això, fan una aposta clara per recuperar aquestes funcions: crear grups d'ajuda personal i acompanyament als centres, telefonar a les persones que passen per un moment difícil per donar-los suport i animar-les a continuar assistint al casal, acollir les noves persones que hi entren, intercanvi d'experiències positives entre centres de gent gran, col·laboració entre residències i casals... A més, també es fa esment d'aquelles persones dels centres de gent gran que, a títol individual i de manera informal, acullen els nous i els donen confiança. Finalment, la gent gran ha expressat preocupació pel fet que algunes condicions dels casals poden discriminar els grups més vulnerables: les persones amb pocs recursos econòmics poden tenir dificultats per accedir als cursos i les activitats que s'hi organitzen, i les persones més grans o amb dificultats funcionals sovint es poden quedar sense plaça perquè el dia de la inscripció hi ha una cua que elles no poden fer.

Els **voluntariats** també són un factor clau en les xarxes de suport personal. Es valora molt positivament que en llocs com les residències existeixin funcions de coordinació i acompanyament dels voluntaris. Un altre cas exitós de coordinació entre institucions i voluntariat que es planteja és el del Banc del Temps i el Banc Solidari amb els equips dels serveis socials, útil per detectar les persones més necessitades.

Tot i això, sembla que cal, des de la societat i les institucions, millorar el reconeixement que mereixen: no hi ha prou ajuts econòmics per a les associacions, de vegades manca formació i suport als voluntaris i no es fan prou accions per captar gent interessada.

Les relacions de veïnatge poden ser també una font d'ajuda molt important per a les persones grans. Són relacions que s'estan afeblint a causa de la tendència creixent de les noves generacions a canviar de domicili. Les persones jubilades, que disposen de més temps lliure, poden ajudar a dinamitzar i cohesionar les relacions a l'escala de veïns; també hi ha la possibilitat d'enfortir aquestes relacions amb programes com ara el de Bon veïnatge, que en general va rebre una valoració molt positiva per part de la gent gran.

Finalment, la família suposa una font de seguretat i companyia molt important. De fet, les persones sense família propera són molt més vulnerables de patir aïllament social. Tanmateix, la gent gran percep una tendència creixent a descuidar les persones grans de la família; sigui per la manca de temps, per les dificultats de conciliar àmbit laboral i familiar o, de vegades, per un certa despreocupació dels més joves, hi ha la percepció generalitzada que els fills tenen dificultats per fer-se càrrec dels seus pares quan es fan grans.

Hi ha famílies en què les tasques de cura de les persones grans es deleguen per complet a l'Administració, sense assumir la part de responsabilitat que els pertoca. En aquest sentit, destaquen la necessitat de conscienciar i recolzar més els adults pel que fa a les atencions que els grans de la família poden requerir.

La gent gran és molt conscient de l'esgotament que poden implicar les tasques de cura; per això, els cuidadors han de rebre suport psicològic i un reconeixement més gran per la seva tasca. Quan l'ingrés a la residència esdevé inevitable, una de les responsabilitats de la família és vetllar perquè el tracte que reben les persones grans sigui l'adequat. També es posa en relleu la importància d'uns horaris de visita flexibles, ja que el suport familiar ha de continuar present quan s'ingressa en una residència, i els familiars no han de sentir que són un destorb.

Dins la família, no solament s'han de considerar les persones grans com a receptores de la cura; també aquestes poden proporcionar protecció a altres membres de la família. Per exemple, les tasques de cura dels néts i la família no solen tenir un reconeixement suficient.

Tot i això, sovint se sobrecarrega els avis amb responsabilitats que els impedeixen fer altres coses fora de la família (per exemple, fer activitats que els interessin o trobar-se amb la seva colla), debilitant així les seves xarxes de suport. Les persones grans destaquen la necessitat de conscienciar els fills adults sobre aquesta realitat i s'encoratja la gent gran a aprendre a preservar part del seu temps lliure i a posar límits a les demandes de la família.

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

Fomentar les relacions intergeneracionals dins i fora de la família

La gent gran s'ha mostrat preocupada per la pèrdua generalitzada de contacte entre les persones de diferents generacions. Reconeixen que dins la família es donen importants relacions intergeneracionals de suport en les dues direccions: persones grans que tenen cura dels nés, persones grans que són ateses pels fills... Tanmateix, sovint apareixen conflictes en aquestes relacions. Fora de la família, els prejudicis mutus entre joves i grans també poden jugar un paper important en el distanciament entre generacions. Els espais de trobada intergeneracionals poden ajudar a establir relacions per compartir i donar-se suport mutu.

Salvant les distàncies entre les generacions

Com poden les persones grans millorar les relacions intergeneracionals dins la família? El foment i la motivació d'actituds de respecte i compromís dels fills adults envers els seus pares grans, pot ser encoratjat? Una iniciativa en aquesta direcció és la creació de punts informatius on s'assessori sobre com cuidar i ajudar els pares en el seu procés d'envelliment. Com es podria organitzar una iniciativa d'aquest estil? Una altra iniciativa en la direcció de millorar la relació entre les generacions és la creació d'escoles d'avis on avis i àvies comparteixin experiències i també aprenguin a posar límits.

Com poden les persones grans millorar les relacions intergeneracionals fora de la família? Els espais de trobada poden servir per posar en comú i intercanviar experiències entre joves, adults i gent gran. L'organització d'activitats de lleure al barri juntament amb les entitats de joves i també les activitats periòdiques o puntuals que es fan en els centres cívics poden ser una manera de fomentar el contacte intergeneracional. Quines altres idees ens poden ser útils per treballar en aquesta línia?

Millorar la identificació i atenció de les persones grans soles i prevenir les situacions de soledat

Les persones grans s'han mostrat molt preocupades per les persones grans que viuen soles i per les que es troben en situacions d'aïllament social. Consideren que poden tenir necessitats no detectades i, per tant, potser no estan adequadament ateses. Creuen que cal identificar les persones que tenen necessitats no cobertes i atendre-les. Alhora, creuen important prevenir l'aïllament i parar especial atenció a la viduïtat i al procés de dol.

Coneguem les persones grans que viuen soles prop nostre

Des de les entitats, com podem millorar la identificació i atenció de les persones grans que viuen soles? Una iniciativa que s'ha plantejat és la creació de grups de suport a casals i entitats per fer visites i ajudar les persones amb dificultats de mobilitat. Els centres de gent gran poden oferir un suport molt necessari per superar el dol i evitar l'aïllament, per exemple incorporant aquests temes en les activitats que s'hi organitzen. Com es poden prevenir les situacions de soledat no desitjada? Algunes actuacions que poden resultar molt útils són l'acolliment i el seguiment de les persones que, per motius diversos, poden estar en risc d'aïllament o que deixen d'assistir als casals. Però no solament s'ha de pensar en el que es pot fer al casal o als centres de gent gran: també cal sensibilitzar i incloure les famílies i els veïns en aquestes tasques.



**RESPECTE
I INCLUSIÓ**

Sabíeu que...

SEGONS EL DEPARTAMENT D'ESTADÍSTICA DE BARCELONA A LA CIUTAT HI HAVIA 1.621.537 HABITANTS, 331.256 DELS QUALS TENIEN 65 ANYS O MÉS...

- Aquestes persones representen el 20,4% de **la població total**, el 16,7% entre el total d'homes i el 23,6% entre el total de dones

SEGONS L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA POBLACIÓ DE CATALUNYA DEL 2006, DINS EL GRUP DE POBLACIÓ DE PERSONES DE 65 ANYS O MÉS...

- Hi ha 225.106 persones de **65 anys o més**
- Hi ha 90.079 persones de **més de 80 anys**
- Hi ha 16.071 persones de **més de 90 anys**

- L'any 2008 **l'esperança de vida** de les persones que naixien era de 82,3 anys de mitjana, que per als homes era de 79 anys i per a les dones de 85,2 anys, segons les dades del Departament d'Estadística de l'Ajuntament de Barcelona
- Pel que fa al **nivell d'estudis**, el 37,4% de persones més grans de 64 no havia acabat els estudis primaris, i el 30,1% no tenia estudis. Només el 3,7% de la població de 65 anys o més tenia estudis universitaris superiors, segons l'anuari d'estadística de la ciutat de Barcelona del 2009

SEGONS L'ANUARI D'ESTADÍSTICA DE BARCELONA DEL 2009, LA DISTRIBUCIÓ DE LES PERSONES GRANS VARIA SEGONS ELS DISTRICTES...

- A **Ciutat Vella** el 9,8% de les persones que hi vivien tenien entre 65 i 79 anys i el 5,4% de les persones del districte tenien 80 anys o més
- A l'**Eixample** el 13,6% de les persones que hi residien se situaven en la franja d'edat d'entre 65 i 79 anys i que el 8% de la població del districte eren persones de 80 anys o més
- A **Sants-Montjuïc** hi vivien el 13,1% de persones d'entre 65 i 79 anys i el 6% de persones que tenien 80 anys o més
- A **Les Corts** hi vivien el 14,9% de persones que se situaven entre els 65 i els 79 anys i el 6,6% de persones que tenien 80 anys o més
- A **Sarrià-Sant Gervasi** el 13,3% de les persones que hi residien eren persones d'entre 65 i 79 anys i el 7,2% de la població tenia 80 anys o més
- A **Gràcia** el 13,3% de les persones que hi vivien se situaven en la franja d'edat d'entre 65 i 79 anys i el 7,3% de la població que hi vivia tenia 80 anys o més
- A **Horta-Guinardó** el 15,6% de les persones se situaven en la franja d'edat d'entre 65 i 79 anys i el 6,5% del total de la població del districte eren persones de 80 anys o més
- A **Nou Barris** el 15,9% de la població tenia entre 65 i 79 anys i el 6,2% de la població total del districte el formaven persones de 80 anys o més
- A **Sant Andreu** hi vivien el 13,3% de persones d'entre 65 i 79 anys i el 5,8% de persones de 80 anys o més
- A **Sant Martí** el 13,3% de les persones que hi vivien se situaven en la franja d'edat d'entre 65 i 79 anys i el 5,8% tenien 80 anys o més

SOBRE LA CATEGORIA SOCIAL I PROFESSIONAL I POBRESA...

- La majoria de persones de 65 anys o més pertanyien a una **categoria social i professional** baixa (51%), en la qual hi havia incloses més dones (60,9%) que homes (39,8%). I que el nivell social i professional disminuïa a mesura que augmentava l'edat, segons revelen les dades de l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població de Catalunya del 2006
- El 54% de les persones grans declaraven que podien arribar a final de mes, el 26% expressava tenir dificultats i l'11,3% declarava tenir moltes dificultats, segons l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població de Catalunya del 2006

SOBRE LA DISCAPACITAT...

- El nombre de persones reconegudes legalment com a discapacitades va augmentar des de l'any 2004 fins al 2008 d'unes 93.000 persones a unes 112.000
- Segons dades proporcionades per l'Agència de Salut Pública de Barcelona basades en l'Enquesta de salut de Barcelona feta l'any 2006...
 - El 87,1% dels homes grans no tenia cap problema per vestir-se i el 2,4% no es podia vestir sense ajuda. Pel que fa a les dones grans, el 72,8% no tenia dificultats per fer aquesta tasca, mentre que el 6% no podia vestir-se sense ajuda.
 - Amb relació a banyar-se, el 85,5% dels homes grans manifestava no tenir-hi cap dificultat, mentre que el 3,9% no podia fer-ho. En el cas de les dones grans, el 70,3% no tenia cap problema per banyar-se, mentre que el 8,8% no podia banyar-se sense ajuda.

SOBRE LA IMMIGRACIÓ...

- Del total de persones que van immigrar l'any 2009, el 35,6% tenien més de 65 anys, de les quals el 49,3% provenien d'altres llocs de Catalunya, el 30,4% d'altres llocs de l'Estat i el 20,3% de l'estranger
- Ciutat Vella és el districte de Barcelona amb el percentatge més alt de població de nacionalitat estrangera, amb una xifra superior al 20%
- Els col·lectius llatinoamericans més nombrosos són els provinents de l'Equador, Bolívia, el Perú, Colòmbia, l'Argentina, el Brasil i la República Dominicana

SOBRE ELS CIUTADANS...

- Valoren positivament l'augment de la diversitat sociocultural a la ciutat per l'aportació econòmica i l'augment de la taxa de natalitat
- En sessions participatives d'espais de gent gran s'ha valorat l'augment de la diversitat sociocultural a la ciutat com una via d'enriquiment personal
- Els serveis de cura que donen alguns immigrants es valoren positivament

Les persones grans s'interessen per...

INCLUSIÓ DE LA GENT GRAN

En la dimensió de Respecte, desigualtats i condicions d'inclusió, les persones grans han parlat de la **discriminació** que pateix la gent gran. La discriminació comença a aparèixer sobretot a partir de la jubilació perquè sovint es pensa que una persona que no produeix en el mercat de treball es converteix en una persona inútil. Algunes persones grans diuen que hi ha gent gran que se sent exclosa de la societat per culpa de com es tractada pels altres; també hi ha persones que alerten que els prejudicis són presents tant en les altres persones com en la mateixa gent gran. Els prejudicis fan que les persones grans s'autolimitin i no reconeixin les seves capacitats i la seva vàlua. Durant el procés participatiu, també s'han assenyalat el proteccionisme i el paternalisme envers les persones grans com una barrera important per al ple desenvolupament personal.

En els fòrums s'ha destacat la necessitat que la gent gran prengui més consciència dels seus drets i els defensi; per això consideren que cada persona gran ha d'autoreivindicar les capacitats que té. Reconeixen que hi ha maneres de millorar la imatge social de la gent gran i que cal demostrar que es tracta d'un col·lectiu molt divers.

Les persones grans han detectat que la **participació social** és un factor d'inclusió molt important, ja que facilita la integració en la vida de la ciutat. Tanmateix, els valors de la societat actual són molt individualistes, i això dificulta que la gent s'animi a participar. Per això pensen que cal "posar les coses fàcils" per aconseguir millorar la xifra de participació de la gent gran. A més, les persones grans que participen senten que tenen poca influència en els àmbits institucionals i polítics (Administració, partits) i manifesten que les seves demandes sovint reben poca atenció. També s'ha posat en relleu les diferències entre homes i dones grans quan es tracta d'assumir responsabilitats en els òrgans de direcció de les associacions: les juntes són formades majoritàriament per homes, mentre que són dones les qui acostumen a vincular-se més amb projectes de participació.

Les persones grans també han parlat de la inclusió des d'una **perspectiva intergeneracional**. En general, perceben una infravaloració mútua entre joves i grans, a causa de prejudicis que minven la cohesió i les relacions intergeneracionals. Consideren que l'adaptació entre generacions ha de ser recíproca, començant per la família i estenent-se progressivament a altres entorns (per exemple, a les associacions i als centres cívics).

RESPECTE EN ÀMBITS ESPECÍFICS

Les persones grans, en parlar de respecte i inclusió, també han parat atenció a alguns àmbits on la discriminació envers la gent gran es fa més patent.

En els **Serveis de Salut i Serveis Socials**, la gent gran també s'ha sentit discriminada. Alguns metges infravaloren els símptomes o el patiment que les persones grans descriuen. Per exemple, és freqüent que no tinguin tant en compte les seves necessitats d'atenció psicològica.

En els **espais públics**, s'ha assenyalat l'actitud cívica com una de les condicions indispensables per garantir el respecte entre les persones. De vegades, l'incivisme pot arribar a limitar la qualitat de vida de les persones grans, com és el cas dels ciclistes que utilitzen les voreres per circular o les persones que no respecten els seients reservats en el transport públic. La gent gran assenyala que més seguretat al carrer ajudaria a pal·liar aquests problemes, però també assumeix que són les mateixes persones les que, quan detecten una situació de manca de respecte, haurien d'intervenir-hi.

Els **mitjans de comunicació** també s'han identificat com una font de discriminació molt important, a causa de la imatge de la vellesa que projecten. D'una banda, els continguts normalment van dirigits al públic jove i, de l'altra, el vocabulari emprat per referir-se a les persones grans és sovint irrespectuós. No es dóna espai o aquest és molt reduït per parlar dels temes que interessin o preocupen la gent gran i, quan es parla de la gent gran, és freqüent que se'n projectin imatges negatives i estereotipades (mort, passivitat, tradició) o idealitzades i tòpiques (viatges, temps lliure). Les persones grans es defineixen com un conjunt heterogeni i consideren que els mitjans de comunicació no els presenten amb la diversitat que els caracteritza. Subratllen que la influència dels mitjans de comunicació en l'opinió pública és molt gran i, per tant, se'ls hauria d'exigir més rigor i control sobre la informació que transmeten. A més, consideren molt necessari impulsar més programes dirigits per gent gran i amb continguts per a gent gran.

En tractar del respecte i de la manca de respecte, la gent gran ha parlat molt de l'**entorn familiar**. Les persones grans detecten moltes situacions quotidianes que són formes subtils de discriminació. Una de les més esmentades és l'abús i sobrecàrrega familiar dels avis en la cura dels néts, una tasca molt important, però poc reconeguda pels pares i per les escoles. Una altra forma de discriminació esmentada: quan la família menysté les decisions que la persona gran pren sobre la seva pròpia vida, com ara el control sobre els diners o respectar on vol viure la persona. Finalment, en els fòrums s'ha mostrat una especial sensibilitat pel que fa a les situacions d'abús i maltractament envers les persones grans, tant des de la mateixa família com per part dels cuidadors professionals. S'ha remarcat la importància de la denúncia com a mecanisme per combatre aquest problema.

Tot i això, les persones grans reconeixen les dificultats que suposa prendre la decisió de denunciar, ja que es tracta d'un tema tabú i que sol quedar en la intimitat. Per aquesta raó, destaquen la importància de detectar les situacions de maltractament a través d'un control més rigorós i d'una més gran sensibilització social. Aquest control ha de provenir tant de les institucions i dels serveis com ara els d'atenció domiciliària i teleassistència, com de les xarxes socials de la persona (per exemple, els veïns).

CONDICIONS D'EXCLUSIÓ SOCIAL

Les persones grans també han fet referència a les diferents condicions socials que poden fer augmentar els riscos d'exclusió social. La gent gran reconeix que sovint existeix un cert rebuig envers les persones procedents d'altres cultures, per exemple quan es fan patents diferents estils de vida que poden ocasionar problemes de convivència. Tanmateix, les persones grans identifiquen que tots els col·lectius d'immigrants no són iguals entre ells, i que amb alguns la convivència pot resultar especialment fàcil. Per exemple, hi ha persones que procedeixen d'una altra cultura on es respecta més les persones grans que en la nostra societat. Les persones grans s'han mostrat interessades en activitats que ajudin a trencar les barreres interculturals i a promoure un acostament entre els ciutadans locals i els nousvinguts.

CONDICIONS D'EXCLUSIÓ SOCIAL

Les persones grans també han fet referència a les diferents condicions socials que poden fer augmentar els riscos d'exclusió social. La gent gran reconeix que sovint existeix un cert rebuig envers les persones procedents d'altres cultures, per exemple quan es fan patents diferents estils de vida que poden ocasionar problemes de convivència. Tanmateix, les persones grans identifiquen que tots els col·lectius d'immigrants no són iguals entre ells, i que amb alguns la convivència pot resultar especialment fàcil. Per exemple, hi ha persones que procedeixen d'una altra cultura on es respecta més les persones grans que en la nostra societat. Les persones grans s'han mostrat interessades en activitats que ajudin a trencar les barreres interculturals i a promoure un acostament entre els ciutadans locals i els nousvinguts.

Les persones grans també han reconegut l'**homosexualitat** com un factor d'exclusió. Assumeixen que, a causa de l'educació que han rebut i de l'estigmatització que hi havia envers tot allò relacionat amb la sexualitat, la gent gran sovint té dificultats per reconèixer i acceptar la diversitat sexual com una realitat. També fan referència a les persones grans homosexuals, que han hagut de viure la seva sexualitat d'una manera oculta per evitar ser rebutjades. Tanmateix, creuen que si es treballa més aquest tema, les actituds de la gent gran poden ser més obertes.

La **malaltia** també s'identifica com una condició social que pot excloure la persona del seu entorn. Per aquesta raó, s'assenyala el gran avenç que va suposar l'aprovació de la Llei de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència. La gent gran també ha destacat la rellevància que poden tenir les associacions de suport per a malalts i familiars per combatre l'exclusió social de la persona malalta.

Molta gent gran s'ha mostrat preocupada pel problema de la **soledat** i l'aïllament social, especialment perquè amb el pas dels anys es perden les xarxes de suport i amistat. Creuen que les administracions haurien de prendre més responsabilitat per fer front a aquest problema. Tot i això, també reconeixen que els veïns i els centres de gent gran poden jugar un paper molt important per evitar la soledat.

Finalment, en els fòrums s'ha parlat de la **pobresa** com un problema que afecta i discrimina moltes persones grans. Les pensions baixes i la manca de recursos econòmics poden ser un factor molt important d'aïllament: el transport, les activitats per a gent gran, les activitats culturals, els medicaments... pràcticament tot té un preu que, per a molta gent gran, pot resultar limitador. Els ajuts econòmics i els descomptes són una ajuda útil, però de vegades desaproveitada, ja que sovint les persones amb pocs recursos senten vergonya de donar a conèixer la seva situació.

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

Millorar el respecte envers les persones grans lluitant contra els prejudicis sobre l'envelliment:

Les persones grans detecten molts prejudicis sobre l'envelliment que dificulten la inclusió social. De vegades, senten que els altres no tenen un tracte prou respectuós i, d'altra banda, que les actituds paternalistes perjudiquen el desenvolupament de les persones grans. De vegades, però, és la mateixa gent gran la que s'autolimita, perquè infravalora les seves possibilitats. Apunten que les persones grans han de prendre més consciència de tot el que poden aportar a la societat i autoreivindicar-se com a persones capaces.

Autoreivindicar-se contra els prejudicis

Algunes persones grans enfronten els prejudicis i mostren orgullosos els seus sabers, habilitats i competències. En canvi, per a d'altres el pes dels prejudicis les condueix a oblidar les seves capacitats. Quines accions es poden impulsar perquè les persones grans es reconeguin com a persones capaces? La realització d'activitats que no es consideren "típiques" de gent gran pot ser una via per canviar la imatge social de la vellesa: la dansa, el teatre, l'ús de les noves tecnologies... A més, la participació en entitats, en projectes o en òrgans que no són exclusius de la gent gran pot ser també un camí per millorar el respecte i fomentar la cohesió entre generacions. Les persones grans, des de les entitats, com poden lluitar contra els prejudicis sobre l'envelliment?

Lluitar contra el maltractament de les persones grans:

La gent gran s'ha mostrat molt preocupada per les situacions d'abús i maltractament que pateixen algunes persones grans en diferents entorns: per part de la família, dels cuidadors professionals, en institucions com ara les residències... Davant d'això, les persones grans creuen que s'han de prendre mesures des de l'Administració, i exigir més responsabilitat a les empreses i entitats implicades en l'assistència de persones grans. Tanmateix, també assumeixen que la família i els veïns poden jugar un paper molt important a l'hora d'identificar i evitar aquestes situacions.

Evitar el maltractament ens toca a tots

Què es pot fer per sensibilitzar i responsabilitzar sobre aquesta problemàtica les persones del nostre entorn? Un tipus d'iniciativa és la creació de grups que treballin aquest tema en els centres de gent gran: proporcionar informació sobre les maneres de prevenir l'abús, de detectar els casos de maltractament i de donar suport en els processos de denúncia. Les persones grans, des de les entitats, com poden cooperar en la sensibilització sobre les situacions de maltractament?



COMUNICACIÓ
I INFORMACIÓ

Sabíeu que...

SEGONS LES DADES DE L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA GENT GRAN DE BARCELONA DEL 2009...

- Els mitjans de comunicació més utilitzats per part de les persones grans per a informar-se eren els generals, com ara la televisió o la premsa (67,1%)
- El 10,8% de la gent gran barcelonina s'informava a través dels familiars, amics i coneguts

SEGONS L'ENQUESTA DE CONDICIONS DE VIDA I HÀBITS DE LA POBLACIÓ DE CATALUNYA DEL 2006, DINS EL GRUP DE POBLACIÓ DE PERSONES DE 65 ANYS O MÉS...

- El 97,5% disposava de telèfon fix a la llar
- El 70,5% disposava de telèfon mòbil a la llar
- El 48,6% disposava de telèfon mòbil personal
- El 13,2% disposava de televisió de pagament
- El 15,3% disposava d'Internet a la llar

SEGONS L'ENQUESTA ÒMNIBUS DEL SEGON SEMESTRE DEL 2008 SOBRE INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ I ENTRE LES PERSONES DE 65 ANYS O MÉS...

SOBRE L'ÚS DE L'ORDINADOR...

- El 22,3% tenen ordinador a la llar, la majoria de sobretaula, i que el 2,1% tenien previst comprar-ne un en els propers 12 mesos
- El 18,6% estava **connectat a Internet**, i que el 37,5% dels qui no estaven connectats a Internet tenien previst connectar-s'hi en els propers 12 mesos
- El 12,6% explicava que utilitzava l'ordinador ja fos a casa o qualsevol altre lloc, i el 10,5% el **correu electrònic**
- El 6,9% utilitzaven el **messenger**, el 41,4% feia servir Internet cada dia (correu electrònic, messenger, etc.), i que el 75,9% explicaven utilitzar Internet per buscar o rebre informació

SOBRE LES VIES D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ...

- A l'1,2% li agradaria rebre informació sobre els transports a través del telèfon mòbil i al 12,1% li interessaria temes de lleure
- El 23,1% recorre al 010 quan necessita informació sobre la ciutat, el 6,5% a oficines d'atenció al ciutadà, l'1,2% a Internet, el 8,5% a la premsa, el 13,4% a la guia de la ciutat i el 8,9% a la televisió
- El 6,9% contestava que si necessitessin fer un tràmit a l'Ajuntament ho farien a través del 010, el 35,2% utilitzaria l'oficina d'atenció al ciutadà, el 3,6% utilitzaria el web municipal

SOBRE LA UTILITZACIÓ DE LES VIES D'INFORMACIÓ...

- La valoració del **010** va ser del 7,5, de les oficines d'atenció al ciutadà del 7,7, de la web municipal del 7,3 en una escala del 0 al 10
- El 7,3% deia utilitzar el telèfon del civisme i en feia una valoració del 6,4 en una escala del 0 al 10
- El 19,8% coneixia la possibilitat de fer tràmits a l'Ajuntament a través d'Internet. El 14,3% havia fet alguna vegada un tràmit per Internet i la valoració va ser del 7,7 (en una escala del 0 al 10)
- Entre les persones entrevistades que no han fet cap tràmit per Internet, el 14,3% deia que ho havia intentat, però els havia estat difícil la realització d'aquest, i el 4,8% no ho havia fet perquè preferia el tracte directe
- Entre les persones que no havien fet cap tràmit a l'Ajuntament a través del 010, el 8,9% explicava que era perquè els semblava car i el 25% perquè preferia anar-hi personalment

Les persones grans s'interessen per...

En la dimensió de Comunicació i informació, la gent gran ha fet referència a la quantitat d'informació disponible per als ciutadans. Valoren l'accés a la informació, pel fet de permetre'ls una major autonomia en la presa de decisions i en la formació d'una opinió crítica. Sobre les decisions públiques, valoren que la informació que aporta dades sobre els motius i els beneficis de l'execució d'una decisió pública és una condició bàsica per a una ciutadania activa.

Tanmateix, les persones grans expliquen que sovint la informació del seu voltant costa d'entendre; per a qui genera la informació, fan la pregunta: S'ha plantejat com aconseguir que la informació sigui eficaç? Alhora, remarquen la corresponsabilitat d'emissor i receptor perquè la informació funcioni. La proximitat és un criteri que les persones grans destaquen pel que fa a la informació: la que els arriba més fàcilment és aquella que està situada en llocs propers i es refereix a qüestions locals.

SUPORTS PER A LA INFORMACIÓ

Les persones grans creuen que **al carrer** existeixen punts on col·locar-hi informació que són de gran utilitat: els panells informatius i cartells col·locats en llocs concorreguts compleixen molt bé la seva funció. També aposten per la creació de punts d'informació en tots els barris, i creuen que s'haurien d'aprofitar llocs com ara el CAP, el mercat, les farmàcies i els forns de pa per difondre la informació.

La informació que es rep per **correu postal** sol agradar a les persones grans, ja que els resulta molt accessible i la senten més personalitzada. L'inconvenient d'aquesta via de comunicació és que de vegades les informacions sobre activitats arriben massa tard. A més, el costum d'enviar la informació per Internet s'està estenent a un ritme més ràpid que el d'adaptació de les persones grans a les noves tecnologies. Per això proposen que les persones puguin escollir si prefereixen rebre la informació per correu postal o per via digital.

Dels **mitjans tradicionals (premsa, ràdio i televisió)**, la ràdio és especialment preuada per la gent gran pel fet de ser portàtil, tot i que en les seves valoracions assenyalen que de vegades el discurs és massa ràpid i la publicitat interfereix en els missatges. Hi ha una preferència generalitzada envers els mitjans de comunicació locals, ja que consideren que la informació és útil, propera i habitualment respectuosa amb la imatge que projecta de les persones grans. Els mitjans de comunicació escrita agraden perquè permeten dedicar el temps que calgui a cada notícia, i és més fàcil recuperar la informació. Concretament, la gent gran sent que ha guanyat molt amb la creació de la premsa gratuïta: els punts de distribució es troben fàcilment, les notícies contenen informació més sintetitzada, hi ha més imatges i el format és més manejable que el dels diaris clàssics. Tot i això, de vegades adverteixen sobre el toc sensacionalista que els distingeix dels diaris de pagament.

Les persones grans expressen l'impacte que està tenint **Internet** en les seves vides. D'una banda, perquè cada cop hi ha més informació que està només disponible per Internet; de l'altra, perquè perceben Internet com una porta a una gran quantitat d'informació que els pot resultar molt útil. A més, Internet té l'enorme avantatge de no requerir desplaçaments, per la qual cosa pot obrir tot un món a les persones grans amb dificultats de mobilitat. Malgrat els beneficis que pot suposar, molta gent gran no percep Internet com una eina d'interès, i no tenen l'hàbit de fer-la servir. Entre els participants en els fòrums, algunes persones indiquen que la gent gran és la que hauria de procurar obrir-se a les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies, tot i que el suport per part de familiars més joves pot ajudar a superar les primeres reticències.

Les persones grans celebren que cada cop més centres de gent gran disposin d'aula d'ordinadors i accés a Internet. El problema que indiquen és que hi ha llocs on els cursos d'informàtica sovint són cars, falten places i hi ha llargues llistes d'espera. Per superar la bretxa digital, és important que les institucions s'impliquin més en la generalització d'aquesta eina. Per exemple, algunes persones plantegen que no solament cal que les persones grans aprenguin a utilitzar Internet, sinó que també seria positiu ajudar-les econòmicament per disposar d'ordinador i connexió a la xarxa des de casa seva.

Finalment, un aspecte que valoren molt és la progressiva instal·lació de Wi-Fi en diferents punts de la ciutat, i també subratllen que aquesta iniciativa s'hauria de fer extensiva a les residències de gent gran ja que pot ser un factor clau per al creixement personal dels residents.

Entre els canals d'informació, també s'ha fet referència al de la **comunicació informal**. Es tracta d'un mitjà que esdevé el principal per a moltes persones grans. El "boca-orella" pot ser especialment útil per arribar a la gent que no té una actitud activa envers l'adquisició de noves informacions, malgrat els riscos de distorsió que suposa.

EMISSORS DE LA INFORMACIÓ

La **informació institucional** de Barcelona en general rep bona consideració per part de la gent gran. Valoren l'existència d'oficines d'atenció al ciutadà (OAC), com també els panells d'informació municipal als carrers. Els correus postals que contenen el butlletí del barri i de la ciutat, malgrat que sovint arriben massa tard pel que fa a la informació sobre activitats, reben també un gran acolliment entre la gent gran, ja que la informació sol ser útil i assequible.

Algunes persones grans troben a faltar informació centralitzada sobre els esdeveniments de la ciutat, i també informació específica dirigida a la gent gran i, per això, proposen l'edició d'una guia que reculli els recursos d'interès per a la gent gran (informació cultural, de salut, lleure, etc.) i que inclogui informacions que actualment són poc accessibles, com per exemple sobre les subvencions a les quals els ciutadans poden optar. Un aspecte positiu que la gent gran explica de les administracions del districte és el fet de rebre resposta per escrit quan escriuen cartes de reclamació.

Les persones grans també han fet referència als telèfons d'atenció a la ciutadania i d'emergències (010, 012, 061). Tots ells són ben considerats per l'amabilitat i l'eficàcia en l'atenció, però una de les crítiques més marcades sobre alguns d'aquest tipus de telèfons és el seu preu elevat; consideren que haurien de ser gratuïts, i en general fer un esforç per reduir els temps d'espera o de línia ocupada.

Les persones grans han plantejat diferents situacions respecte a les **empreses de serveis**. La presència generalitzada de publicitat a l'entorn és altament criticada per la gent gran. Aquest rebuig s'accentua a causa dels estereotips sobre les dones i sobre la vellesa que detecten en els anuncis. De vegades, a més, les persones grans topen amb situacions de publicitat enganyosa, davant la qual se senten desprotegides. Un altre tipus molt intrusiu de publicitat que la gent gran assenyala són les trucades de propaganda i ofertes, ja que la insistència i la freqüència provoquen molta molèstia. També es dona el cas d'empreses telefòniques que posen moltes traves quan el client vol abandonar la companyia.

Els centres de gent gran, les entitats i els centres cívics també són percebuts com a agents informadors envers els seus membres i l'entorn, amb l'avantatge de facilitar informació des de la proximitat. Casals, espais i centres de gent gran i, en general, les entitats haurien de fer més difusió de la informació sobre les activitats que s'hi duen a terme. Els diaris de barri són un bon mitjà per fer-ho (permeten posar-hi informació de manera gratuïta). La gent gran també proposa fer un ús més gran de les noves tecnologies per millorar la comunicació de les entitats amb els socis i per facilitar informació a altres persones, grans i no grans. Creuen que la creació d'un grup de comunicació als centres i associacions pot ajudar a millorar la difusió.

COMPRESIÓ DE LA INFORMACIÓ

Moltes de les aportacions durant els fòrums pel que fa a la comprensió de la informació han volgut remarcar la necessitat d'una informació més sintètica, coordinada (no repetició), de qualitat i de llenguatge entenedor.

Respecte a la **comunicació escrita**, les persones grans consideren que la informació hauria de ser més atractiva, simple i concreta. La tipografia ha de facilitar la lectura, amb una mida adequada, espaiada i de traç gruixut. Les imatges, com també l'ús d'un llenguatge planer, poden agilitzar molt la lectura d'un text (per exemple, amb l'estil de la premsa gratuïta).

Pel que fa a la **comunicació telefònica**, es valora que l'atenció sigui amable, doni resposta útil i el preu sigui assequible. Un dels factors que menys satisfà a les persones grans de l'atenció telefònica és la progressiva implantació de respostes automatitzades, que parlen massa ràpid o donen instruccions poc clares. Consideren que l'important és que hi hagi l'opció d'escollir l'atenció personal quan la resposta automatitzada no resulta satisfactòria.

Sobre la comprensibilitat de la **informació institucional**, també expressen algunes consideracions. Es destaca que les persones que s'encarreguen de l'atenció al públic no sempre coneixen bé la informació que han de proporcionar. A més, l'Administració mostra poca sensibilitat envers les característiques específiques de les persones grans: usen un llenguatge massa tècnic, la lletra de la web és petita i els tràmits administratius són molt complicats de fer. Per això és tan important que hi hagi agents per assessorar les persones grans, per exemple centralitzant els seus serveis en els centres cívics.

En darrer lloc, la gent gran ha explicat que les **persones amb dificultats a la vida diària** (per exemple, amb dèficit auditiu o visual) poden tenir especials dificultats per rebre la informació. Tot i això, n'hi ha que s'esforcen i tenen un paper molt actiu per rebre la informació que els interessa. Les persones de l'entorn proper, com també les entitats especialitzades en les persones amb dèficits sensorials, també són actors clau en la facilitació de l'accés a la informació.

Les persones grans plantegen...

CAMPS D'ACTUACIÓ

Millorar la difusió de la informació d'interès per a les persones grans en les entitats de gent gran:

Les persones grans han indicat una doble situació: d'una banda, l'excés d'informació en general i, de l'altra, la manca d'informació útil per a les persones grans. Davant d'aquesta situació, plantegen la necessitat de millorar la difusió de la informació. Apunten que aquesta s'hauria de donar d'una manera personalitzada, pròxima, tant informalment (a través del "boca-orella") com formalment (fulletons, cartells, noves tecnologies). A més, la informació que proporcionen les entitats hauria d'arribar tant als socis com als qui no ho són. En definitiva, la informació hauria d'arribar d'una manera entenedora a qui li pot ser útil i necessària.

Jo també faig Barcelona ciutat amiga

Des de les entitats, com podem millorar la difusió de la informació? Per exemple, ens podem plantejar de quina manera donar a conèixer en el nostre entorn el projecte *Ciutat amiga de la gent gran*. Segurament, les persones nouvingudes als centres de gent gran són les que necessiten més informació personalitzada. Com podem facilitar-los l'acollida i la participació? A la nostra entitat, què podem millorar en la informació dirigida a les sòcies i els socis?

