

Donostia Lagunkoia, Hiri Plana San Sebastián Amigable, Plan de ciudad Informe de participación



San Sebastián, 30 de julio de 2013

Este documento es el informe de participación del proceso para la construcción colectiva del plan de ciudad: **“Donostia Lagunkoia. San Sebastián Amigable”**.

Es un documento que trata de reflejar y sintetizar las principales características del proceso participativo desarrollado y sus resultados.

Para ello, su **esquema** es el siguiente:

1. ¿Para qué? Objetivos del proceso participativo
2. ¿Con quiénes? Personas protagonistas
3. ¿Cómo? Mecanismos y acciones participativas
4. ¿Con qué resultados? Creación colectiva
5. ¿Y a partir de ahora? Próximos pasos
6. Anexos:
 - Visión
 - Diagnóstico compartido
 - Hacia el plan de acción

1. ¿Para qué? Objetivos del proceso



Los objetivos de este proceso participativo han sido:

- Facilitar y canalizar el protagonismo de las personas mayores como sujetos activos en la elaboración del plan de ciudad **“Donostia Lagunkoia. San Sebastián Amigable”**.
- Generar un espacio de encuentro y de reflexión conjunta entre personas mayores, responsables técnicos y políticos de la ciudad.
- Promover el análisis y el debate en torno a San Sebastián como ciudad amigable desde la perspectiva de las personas mayores: visión, diagnóstico actual y acciones en un futuro a corto y medio plazo.
- Mostrar, desde la práctica, el valor y la huella que deja la participación ciudadana en la construcción de políticas públicas y en el diseño de la ciudad.



Unos objetivos puestos a disposición del contenido técnico y sustantivo del proceso: la elaboración del plan de ciudad **“Donostia Lagunkoia. San Sebastián Amigable”**.

Un plan que...

- ... Está liderado por el Ayuntamiento de San Sebastián junto con personas mayores de la ciudad.
- ... Tiene como fin último la búsqueda continua de la calidad de vida de todas las personas de San Sebastián; y entre ellas, la calidad de vida de las personas de más de 60-65 años.
- ... Promueve un envejecimiento activo como una manera de estar y ser persona.
- ... Tiene como referencia el trabajo realizado en la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, bajo la tutela de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- ... Busca reforzar la alianza ciudad-personas mayores bajo la reflexión: ¿Qué puede hacer la ciudad por nosotros/as? ¿Y qué podemos hacer nosotros/as por la ciudad?
- ... Tiene un recorrido: la ciudad lleva trabajando desde el año 2009 en dar forma y contenido al plan.

2. ¿Con quiénes? Personas protagonistas



Las personas de 60-65 años en adelante han sido las protagonistas de este proceso participativo. En la convocatoria a las diferentes reuniones y jornadas de trabajo hemos buscado su forma de mirar, de pensar, de ser y estar en la ciudad.

Así, las personas que han dejado su huella en este proceso participativo son, con nombres y apellidos, las siguientes:

- **Personas protagonistas:**

Ángel Abalde – Mikel Mirena Agirrezabal (Fundación Zorroaga) - Juan Aguesse (Asociación de Jubilados y pensionistas Erdialde) – Belén Alboniga-Txindurza – José María Aldanondo (Federación Jubilados y Pensionistas de Euskadi) - Javier Alday (Federación Jubilados y Pensionistas de Euskadi) – Norma Andrade (Federación Coordinadora de personas con discapacidad física de Gipuzkoa Elkartu) - Ignacio Arbide – Alicia Ardanaz (usuaria de Plus 55) – Julia Arrieta – Luisa Astiazarán - José Antonio Ayerdi - Sabino Ayestaran (Catedrático en Psicología Social de la UPV) – Lourdes Badiola (usuaria de Plus 55) – Luis Barinagarrementería - Raquel Barroso (Federación Coordinadora de personas con discapacidad física de Gipuzkoa Elkartu) – Elena Bengoechea – Fausto Blanco (Cruz Roja) – Benedicto Burgos (Asociación Helduak Adi) – Pedro M^a Ciganda (Red social Helduak Adi!) – Miguel Ángel Ciganda - Elena del Barrio (Fundación Matia-Proyecto Euskadi Amigable) – Juan Manuel Dublang – Casilda Echeverría – Izaskun Egia - Antton Elozegi (Housekide) – Oier Espinilla - Agustina Estensoro – Joseba Etxabe - Vicente Etxeberria - María Fernández Ezeiza (coordinadora de Plus 55) – José Antonio Fernández (Cruz Roja) - Alicia Figueroa (Federación Guipuzcoana de Deporte Adaptado) – Eva Gallego – Ángel Garay (Colegio de

Farmacéuticos de Gipuzkoa) - Pablo García (Diputación Foral de Gipuzkoa) – Carmen García – Arantza Gielmar - Mónica Gómez – Luis Goenaga (Fatronic y Tecnalía) - Nicolás González (Centro de jubilados Kai Alde – Gure Etxea) - Mainer González (Cruz Roja-Proyecto Portal Solidario) – Mari José Goñi (Osakidetza) – Arantxa Gurmendi – Wilhelm Heskes – Aitziber Indart (Matia Instituto Gerontológico) – Karmele Iribar (Red de Salud Mental) – Pedro Irizar - Mikel Izagirre (Asociación Mindara) – Arantxa Jauregi – Iñigo Lamadrid (Asociación Gilmar) – Isabel Landa (Fundación Hegalak Zabalik) – Maribel Larrañaga (Delegación de Salud Pública de Gipuzkoa) - Mertxe Larrañaga - M^a Pilar Larreina (Federación Jubilados y Pensionistas de Euskadi) – Esperanza Lozano (Osakidetza) – Toñi Martín (Dandai) - Adriana Martínez Sans (Asociación para la promoción de la tecnología social-APTES) – Karmele Mujika – Amaia Nafarrete (Red Salud Mental) – Paquita Novas (Dandai) – Marisa Ortigosa (Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer de Gipuzkoa) – Pilar Romea (Dandai) - Isabel Saenz (Dandai) – Iñaki Sagastume - Miguel Sagüés (Kalapie) – Pilar Sampeiro (Dandai) - Juanjo San Sebastián (ONCE) – José María Segura - Begoña Sorozabal – José Manuel Susperregui – Miguel Tardagila (Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer de Gipuzkoa) – Ainara Tomasena (Matia Instituto Gerontológico) – Amaia Urkiza (Cruz Roja) - Carmen Urretabizkaia – Mertxe Zabala - Jesús María Zaldúa (Asociación de mayores voluntarios Nagusilan) – Soledad Zubiaurre – Arantxa Zuriarrain (Red de Salud Mental).

- **Responsables políticos del Ayuntamiento de San Sebastián:**

Juan Karlos Izagirre (Alcalde) - Jon Albizu (Concejal de Servicios Sociales) – Axier Jaka (Concejal de Información, Participación Ciudadana y Medio Ambiente) - Maravillas Dafaue (Concejala PSE) - Iciar Aguilera (Concejala PP) - Aitziber San Román (Concejala PNV) - Aitor Ibero (Alcaldía).

- **Técnicos/as municipales impulsores del proceso:**

Kepa Korta, Arantza Vázquez, Judith Moreno (Plan Estratégico) - Tere Barrenetxea, Almudena Esteberena - Amaia Agirreolea (Participación Ciudadana).

- **Otros técnicos/as del Ayuntamiento de San Sebastián que han participado:**

Ainara Brusau, Iñigo Estomba, Edorta Aspiazu, Mikel Esnal (Bienestar Social) - Santxo Leizaola, Iñaki Otamendi y Nerea Goikoetxea (Participación Ciudadana) –David Rebollo, Juan Carlos Cuevas, Javier Juaristi (Urbanismo) – Laia Arrieta (Igualdad) – Iñaki Baro (Movilidad) – Ander Gómez (Policía Municipal) – Ana Juaristi (Medio Ambiente) - Edurne Otamendi (Euskera) – Ana Salustiano (CIM) – Iker Tolosa (Capitalidad) – Estibaliz Uris (Dbus) – Alfonso Vázquez (Infraestructuras y Servicios Urbanos) - Ana Vera (Fomento).

- **Otras personas técnicas:**

Mayte Sancho (Matia Instituto Gerontológico) Zorione Aierbe e Iciar Montejo (Prometea).

En cifras, la participación en las 3 reuniones del grupo de contraste y en la jornada abierta de trabajo colectivo ha sido...

Acción participativa	Total personas participantes	% mujeres	% hombres	% personas mayores o representantes	% personal municipal
Taller 1. del grupo de contraste y validación	32	63%	37%	66%	34%
Taller 2. del grupo de contraste y validación	36	55%	45%	70%	30%
Taller 3. del grupo de contraste y validación	31	68%	32%	68%	32%
Jornada abierta	110	56%	44%	67%	33%



Al margen de los buenos datos, la calidad de la participación ha sido la clave.

Durante las diferentes sesiones de trabajo, la implicación y el compromiso de las personas ha sido sobresaliente, así como el nivel del debate, de la reflexión y del conocimiento generado. Sin duda, la participación ha aportado valor al plan de ciudad **"Donostia Lagunkoia. San Sebastián Amigable"**.

3. ¿Cómo? Mecanismos y acciones participativas

Para canalizar y agilizar la participación de las personas mayores hemos puesto en marcha 2 mecanismos participativos: el grupo de contraste y validación y la jornada abierta de trabajo colectivo.

Ambos mecanismos han servido para dar forma a los objetivos planteados para cada espacio. En concreto...



El grupo de contraste y validación:

- Es el grupo motor e impulsor del proceso participativo. Es un grupo mixto, conformado por personas mayores (aprox. 70%) y por personal político y técnico municipal (aprox. 30%).
- En total, el grupo de contraste y validación está conformado por unas 35-40 personas, seleccionadas por su trayectoria y experiencia vital y profesional.
- En cuanto a su recorrido, el grupo de contraste y validación se ha reunido:

Grupo de contraste y validación		
Acción participativa	Personas participantes	Objetivos del taller
Taller 1. del grupo de contraste y validación, de 8 de mayo de 2013	32	<ul style="list-style-type: none"> Conformar el grupo de contraste y validación. Presentar el proyecto "Donostia Lagunkoia. San Sebastián, ciudad amigable". Presentar y validar el proceso participativo. Trabajar la visión del plan: calidad de vida para las personas en la ciudad. Hacer y cohesionar el grupo.
Taller 2. del grupo de contraste y validación, de 22 de mayo de 2013	36	<ul style="list-style-type: none"> Validar las áreas temáticas a trabajar en el plan. Conocer y profundizar en el diagnóstico de San Sebastián como ciudad amigable. Presentar la jornada abierta de trabajo colaborativo e invitar a la participación. Cohesionar el grupo.
Taller 3. del grupo de contraste y validación, de 17 de julio de 2013	31	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la jornada abierta del 20 de junio. Profundizar en algunas cuestiones de cara a la elaboración del plan de acción. Avanzar los próximos pasos a poner en marcha tras el verano.

La jornada abierta de trabajo colectivo:

- Jornada celebrada el 20 de junio en una carpa en el Boulevard con un grupo más amplio. En total, han participado 110 personas (aprox. 67% personas mayores y 33% personal político y técnico municipal).
- Los objetivos de esta jornada abierta han sido:

Jornada abierta de trabajo colectivo		
Acción participativa	Personas participantes	Objetivos de la jornada
Jornada abierta de 20 de junio de 2013	110	<ul style="list-style-type: none"> Socializar, dar a conocer, el trabajo realizado hasta el momento en "Donostia Lagunkoia. San Sebastián, ciudad amigable". Compartir (vídeo) y enriquecer el diagnóstico de San Sebastián como ciudad amigable desde las diferentes miradas de las personas mayores. Avanzar en la definición del plan de acción. Enriquecer y compartir reflexiones. Visibilizar la participación de las personas mayores en el proyecto.



Además, a nivel interno, el proceso ha sido impulsado y coordinado por un grupo técnico interdepartamental.

Este grupo interno está conformado por 3 departamentos municipales –Oficina del Plan Estratégico, Bienestar Social y Participación Ciudadana- bajo el liderazgo de Alcaldía. En total, el grupo está compuesto por 6 personas técnicas de los 3 departamentos municipales; asimismo, ha contado con el apoyo del equipo de dinamización de Prometea. El número de reuniones de coordinación celebradas por el grupo durante este tiempo –de marzo a julio de 2013- han sido 9.

4. ¿Con qué resultados? Creación colectiva

Los resultados de este proceso participativo se enmarcan en 2 niveles: sustantivo y relacional.

Los **resultados sustantivos** hacen referencia a los contenidos y a la creación de conocimiento colectivo en torno a la calidad de vida, al envejecimiento activo y a San Sebastián como ciudad amigable.

En concreto, tanto el grupo de contraste y validación como en la jornada abierta se ha reflexionado, profundizado y generado opinión sobre:

- **La visión y mirada estratégica** del plan de ciudad: ¿hacia dónde avanzar como ciudad amigable? ¿Qué entendemos por calidad de vida en la ciudad? ¿Cómo vivir el envejecimiento activo? Su detalle aparece en el **Anexo 1**. de este documento.
- **El diagnóstico compartido de la ciudad**: ¿Es San Sebastián una ciudad amigable con las personas mayores? ¿En qué cuestiones/aspectos es preciso mejorar? ¿Cuáles están bien? El contenido del diagnóstico realizado queda detallado en el **Anexo 2**.
- **Hacia el plan de ciudad**: es el detalle de las acciones y propuestas de actuación a realizar en la ciudad en el corto y medio plazo para avanzar como ciudad amigable. Su contenido queda reflejado en el **Anexo 3** y sirve como base para la redacción del documento final de plan de acción.



Los resultados relacionales son más intangibles; hacen referencia al fortalecimiento de las relaciones y del trabajo grupal entre las personas protagonistas –tanto a nivel interno municipal, como con las personas mayores-. Sin duda las reuniones y talleres celebrados y el alto compromiso de las personas participantes han contribuido a generar un clima ilusionante en torno a un objetivo compartido: avanzar juntos hacia una ciudad más amigable.



5. ¿Y a partir de ahora? Próximos pasos

Con todo lo generado, ¿cuáles son los próximos pasos a dar en el año 2013?

Con los resultados del proceso participativo en la mesa es el momento del **trabajo interno municipal**, a desarrollar durante el verano y otoño de 2013. Un trabajo orientado a:

- Dar forma al plan de ciudad: revisar, ordenar, estructurar, contrastar y enriquecer las acciones propuestas, junto con la visión y el diagnóstico compartido elaborado.
- Validar el contenido del plan de ciudad y fijar un compromiso político-técnico municipal para su desarrollo progresivo.
- Priorizar las acciones a poner en marcha en el año 2014 y plasmarlas en el presupuesto municipal del próximo año.
- Comunicar el compromiso de acción municipal a las personas protagonistas: el grupo de contraste y validación y el resto de personas participantes.

Asimismo en este proceso de definición final y desarrollo del plan de ciudad sigue cobrando especial importancia la participación y protagonismo de las personas mayores. La idea y previsión es, en el próximo otoño, constituir un **grupo de seguimiento del plan de ciudad "Donostia Lagunkoia. San Sebastián, ciudad amigable"**. Un grupo protagonizado por personas mayores participantes en el grupo de contraste y validación y/u otras, y cuyas tareas sean:

- El seguimiento y control en el grado de desarrollo del plan.
- La participación en la definición, en la creación y en el desarrollo de acciones concretas del plan.
- El liderazgo compartido del plan.



Anexos:

- Visión: búsqueda continua de una calidad de vida para las personas en la ciudad
- Diagnóstico compartido: San Sebastián, ciudad amigable con las personas mayores
- Primer boceto del plan de acción

Anexo: Visión y mirada estratégica



**Búsqueda continua de una calidad de vida
para las personas en la ciudad**

Búsqueda continua de una calidad de vida para las personas en la ciudad

“Cuando hablamos de calidad de vida de las personas mayores, hablamos también de una serie de valores, de sentir y tener una autonomía, una libertad y una capacidad de decisión como personas”.

Y en este recorrido, ¿en qué hemos avanzado? ¿Qué camino nos queda por recorrer?

Primeros matices e ideas clave que enriquecen el enfoque...

Diversidad

- Las personas mayores no son “un colectivo”. Las personas mayores son muy diversas entre sí. Son más, y más importantes, las características individuales que les distinguen (edad –no es igual 65 años que 90 años-; clase social; ideología política; zona de la ciudad en la que vive...), que las que les iguala.
- Cuando hablamos de “personas mayores” estamos hablando de diversidad y de un abanico de personas muy diferentes, con situaciones vitales muy distintas. Hay muchos modos y maneras de ser y sentirse mayor. Además, no podemos olvidar que la franja de edad de los 60-65 años en adelante es muy amplia.

No segregación

- Vivimos en una sociedad compartimentada donde los diferentes “sectores o grupos” se relacionan poco. Tendemos a etiquetar, a separar, segmentar, segregar y aislar “personas mayores”, “niños y niñas”, “personas jóvenes”. Es necesario compartir más: espacios, necesidades, actividades...

Autonomía y dependencia

- Las personas pueden ser autónomas o dependientes. En este sentido, la ciudad tiene que ofrecer un marco adecuado para que todas las personas, en función de su realidad:
 - Se puedan desarrollar de forma autónoma.
 - Cuenten con servicios de apoyo - la ciudad como “motor” de estos servicios-.
 - Puedan participar y ser protagonistas de la ciudad.

¿En qué hemos avanzado en nuestra calidad de vida como personas? ¿Qué camino nos queda por recorrer?



Autonomía

- Hay una mayor autonomía, tanto en lo que respecta a las decisiones propias, como en lo referente al movimiento asociativo.
- Existe un mayor reconocimiento de las necesidades específicas.
- Hay una mayor capacidad de decisión sobre qué vejez o envejecimiento desea cada persona.

La autonomía de las mujeres de edad más avanzada

- Se han dado cambios profundos cualitativos.
- Éste es un avance que, en el caso de las mujeres más jóvenes que han vivido en primera persona esta cuestión, se vive como "una conquista superada".

Como mujeres, y en contraposición a la vida de nuestras abuelas

- Ha habido una evolución física, ha mejorado la calidad de vida como tal.
- Hemos cambiado la forma de pensar y de ser valoradas.
- Se han superado los condicionantes de rigidez e intolerancia propias de la educación de otras generaciones.
- Se puede preparar y planificar la vejez y el envejecimiento –activo o pasivo-.
- Tenemos más movilidad, más libertad.
- Una parte importante de la gente mayor activa son mujeres. Son las que más se apuntan a cursos y a talleres; hay ganas de seguir aprendiendo.

Mayor participación y presencia en la ciudad

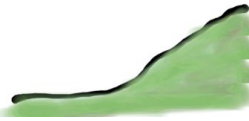
- Hay más ganas de salir a la calle y participar.
- Las personas mayores suman a la sociedad.
- Se empieza a tomar conciencia de que las personas mayores pueden seguir participando en la construcción de la ciudad.

Mejoras en calidad de vida

- Las necesidades básicas de las personas podemos decir que están cubiertas.
- La calidad de vida de las personas mayores con enfermedades mentales ha mejorado: mantenimiento en su entorno y, a poder ser, en su propia casa.

Aprendizaje vital

- Hay que saber adaptarse a las diferentes etapas vitales; y en esto, se va avanzando. Hay que saber finalizar la etapa laboral y “saber jubilarse”. En este tema para los hombres el choque es mayor.
- Asimismo, hay que prepararse interiormente para envejecer, Cada persona tiene una responsabilidad en el proceso de envejecimiento.
- Antes la vejez era un tiempo corto vivido como un “estar” hasta el final. Ahora son 15-20 años con autonomía. Ello supone un mundo por descubrir con muchas opciones de todo tipo.
- “Salir del cajón del estereotipo”: algunas personas han salido del estereotipo asociado a ser persona mayor. Este avance ha contribuido a que otras personas hayan podido hacer lo mismo: aprendizaje vital.



Camino pendiente de recorrer...

Mayor autonomía

- Es necesaria una mayor promoción de la autonomía de cada persona a través de la salud y el cuidado personal. Es un factor que retrasa la dependencia.
- Creación de sistemas de detección precoz de los retrocesos en autonomía personal.
- Es precisa una mayor formación emocional en autonomía personal.

Capacidad de decidir

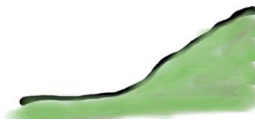
- Otorgar a las personas mayores más opciones y protagonismo para decidir en su vida personal y dejar de tratarlos "como niños", superando el paternalismo o el autoritarismo.
- La capacidad de decidir es un valor esencial que hay que conjugar con el coste.
- Cuando falta capacidad funcional se asocia con no tener capacidad de decisión. Sin embargo, la libertad debe mantenerse siempre y, para ello, hay que crear entornos en los que se pueda manifestar esa capacidad de decidir.
- Avanzar más como mujeres en su papel como personas mayores.
- Crear más mimbres como sociedad para garantizar la autodeterminación de las personas mayores.
- Ser tolerantes con la decisión que cada persona toma sobre cómo vive su tercera edad.

Participación pública

- Participación política: seguir promoviendo y trabajando en la toma de decisiones sobre la construcción de la ciudad. Considerarse parte activa de la sociedad y canalizar la voz en las instituciones
- Asunción de un mayor protagonismo activo y poder decisorio (acorde con el peso de las personas mayores en la pirámide poblacional) en la vida de la ciudad y en el diseño y desarrollo de políticas.
- Profundizar en la concienciación del ser ciudadano. En general, la actitud de las personas es más demandante que participativa.
- Incrementar las opciones de participar en la sociedad como personas mayores.
- Mayor funcionamiento en red (física y virtual) de las personas mayores y sus asociaciones.
- Hoy en día, la capacidad de participar en la vida social depende de la capacidad de consumir, y las personas de más edad (sobre todo, las mujeres) no la tienen. Requiere de cambios culturales y de ser ciudadano/a.

Construir y ser una ciudad

- Sincera, que promueve la autoorganización, abierta e informada.



Camino pendiente de recorrer...

Valores

- Hoy en día, 2 valores fundamentales con arraigo en las personas mayores no son referencias morales en la sociedad (y esto genera disfunciones). Estos valores son:
 - El sacrificio para conseguir logros.
 - El respeto a los demás, al resto de personas.

Aprendizaje vital

- “Todos/as acabaremos siendo mayores”. En este recorrido y aprendizaje vital, sería bueno como sociedad aprovechar la experiencia y las respuestas que se han ido articulando para las necesidades de las personas con diversidad funcional. Ese bagaje y conocimiento es un valor a aprovechar.
- Avanzar en la tolerancia y solidaridad con nosotros mismos y con la sociedad; como personas mayores, asumir mejor la nueva etapa de la vida y la nueva forma de vivir desde el respeto y la ternura con nosotros/as mismos/as y los/as demás.
- Entrenar a ser muy respetuosos/as con la transición vital que supone la tercera edad. Aprender a conocer y canalizar las emociones.
- Avanzar en la construcción de nuevas identidades de hombres y mujeres que se han dedicado a trabajar, a ser útiles y a tener una función en la sociedad... y que luego se sienten perdidos/as. Ello requiere de un proceso de preparación psicológica como persona –que puede ser compartido por personas que han pasado por lo mismo-.

Reconocimiento social

- La sociedad tiene que reconocer más a las personas mayores y su recorrido en la vida: “lo que deja y trasciende a su propia vida”.
- Recuperar como personas y como sociedad el valor de las personas mayores. Existe cierta invisibilidad de la persona mayor en la sociedad, y para superarla es preciso de acciones/proyectos dirigidos a la sociedad en su conjunto.
- En nuestra sociedad la juventud es un valor en si mismo... Ser mayor es malo *per se*. En general, se hace una problematización de las personas mayores. Esto solo se puede abordar con cambios sociales de gran envergadura. Lo mismo pasa con otros constructos que pueden considerarse atributos de la juventud (dinamismo, velocidad, irracionalidad, “capacidad” productiva).
- Es preciso aprovechar más y mejor como sociedad el conocimiento que tienen las personas de mayor edad.

Ruptura de estereotipos

- Romper estereotipos sociales: “la persona mayor es improductiva”.

Anexo: Diagnóstico compartido



¿San Sebastián, ciudad amigable para las personas mayores?

¿San Sebastián, ciudad amigable para las personas mayores?

¿Es San Sebastián una ciudad amigable para con las personas mayores? ¿Qué funciona y está bien? ¿Y qué es preciso mejorar? ¿En qué **temas** o cuestiones?



1. Urbanismo amable: espacios al aire libre, plazas y calles.

2. Transporte y movilidad

3. Edificios, equipamientos y viviendas

4. Redes y apoyo social

5. Envejecimiento activo: participación, empleo y aprendizaje



6. Respeto, reconocimiento e inclusión social

7. Información y comunicación

8. Servicios Sociales y de Salud



Tema 1. Urbanismo amable: espacios al aire libre, plazas y calles



Diagnóstico compartido:

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • San Sebastián es una ciudad agradable, de un tamaño apropiado, organizada en barrios. • En los últimos 30 años ha habido grandes avances en espacios abiertos, zonas de paseo y actividad al aire libre. • El centro y el paseo litoral de San Sebastián está, en general, bien adaptado y es accesible para todas las personas. • San Sebastián está abierta y mira al mar. Es un valor importante. 	<ul style="list-style-type: none"> • En general, en cuestiones de urbanismo y espacio público se percibe una diferencia entre el centro y los barrios. • Tenemos que aprovechar y adecuar más las plazas y el espacio público para generar encuentro y relaciones entre las personas. Por ejemplo: cuidando la disposición y tipo de bancos y sillas, creando mini-espacios de encuentro, ubicando baños públicos, etc. • Es preciso mejorar aspectos concretos de la accesibilidad. Por ejemplo: rampas inadecuadas para sillas de ruedas, carritos...; baldosas resbaladizas (por su material o por los productos de limpieza que se usan); alcorques de los árboles sin medidas de protección; una excesiva ocupación de la calle (terrazas, comercios...) que dificultan el paso o la accesibilidad a la playa y al mar para todas las personas (incluidas las personas con dificultades visuales). • Necesitamos nuevos recorridos peatonales adaptados a las personas mayores, y que no sólo sea el paseo litoral. • Fortalecer una cultura de protección del débil en el ámbito de la movilidad (peatón, ciclista, transporte público, transporte privado) • El pavimento en la ciudad (bolitas – personas ciegas) es resbaladizo. Necesidad de incorporar un grupo de contraste para decidir los pavimentos más idóneos. • Zanjas y personas ciegas. Necesidad de señalética suficiente para personas ciegas. • Evitar la segregación de espacios de la ciudad en función de la edad.

Tema 2. Transporte y movilidad

Diagnóstico compartido:

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • Las calles peatonales: hay más espacio para las personas, son más bonitas y agradables. • La red de carriles bici: fomenta el ejercicio físico y la salud, es menos contaminante y soluciona problemas de atascos. • La red de autobuses urbanos: rutas y frecuencias, precio asequible (con tarjeta), billete único, autobuses accesibles... <ul style="list-style-type: none"> - Los autobuses urbanos tienen un papel fundamental en la movilidad de las personas de edad más avanzada; y por tanto, en su integración (llega un momento que no se utiliza el coche y se pasa a ser usuario del transporte público). - Buena valoración de las pantallas informativas en las paradas. • El servicio de ambulancia. • Los aparcamientos disuasorios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zonas e itinerarios peatonales: es preciso garantizar que cumplen la normativa de accesibilidad. En la actualidad no es así: terrazas, muestrario de tiendas en la calle... • El diseño de la ciudad atrae al tráfico al centro (por la ubicación de los aparcamientos), en lugar de dirigirlo hacia fuera y facilitar después los desplazamientos en transporte público. Es una contradicción en las políticas de movilidad sostenible de la ciudad. • Los semáforos: en algunos cruces específicos el tiempo para el peatón es muy limitado. Además, algunos semáforos sonoros tienen problemas de funcionamiento. • La red de carriles bici: garantizar el binomio seguridad-convivencia. El reto en esta cuestión está en la convivencia entre los diferentes modos de transporte. Y para ello es precisa la implicación y responsabilidad de cada persona. • La red de autobuses urbanos tiene que seguir mejorando en: frecuencia a los barrios periféricos, uso de los dispositivos de accesibilidad, uso de la tarjeta, estacionamiento alejado de las marquesinas y con poco tiempo de espera, accesibilidad de las paradas y asientos, la estación de autobuses es inaccesible... • Tenemos que mejorar en el uso de los aparcamientos reservados para personas con problemas de movilidad. Además, en cuanto a su diseño, algunos no cumplen la normativa de accesibilidad –una longitud mínima de 6 metros–. • Hay poca disponibilidad de taxis adaptados; y también desinformación sobre el programa bono-taxi.

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
	<ul style="list-style-type: none">• La seguridad vial: en San Sebastián hay personas que sufren accidentes de tráfico ocasionados, en su mayoría, por el impacto de los coches.

Tema 3. Edificios y equipamientos



Análisis inicial:



El grupo ha aportado un **primer análisis** que incide y condiciona la realidad de la ciudad en cuanto a vivienda y personas mayores. Este análisis se resume en que "hay 2 ciudades dentro de San Sebastián":

- Una parte céntrica, cómoda y accesible en cuanto a espacio urbano pero donde las viviendas y los equipamientos son más antiguos (y presentan, por tanto, mayores problemas de accesibilidad). En general, en el centro y en edificios más antiguos es donde vive más gente mayor.
- Los nuevos barrios, más periféricos, situados en las colinas y donde se concentran las nuevas viviendas, adaptadas; en estos barrios es donde se vive población más joven.

Se trata de una contradicción que genera problemas y, también oportunidades, si se canalizan de forma adecuada.



Diagnóstico compartido:



 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los edificios públicos son accesibles, y existe una normativa que obliga. • Existe cierto apoyo público a la incorporación de mejoras en los edificios y viviendas: ascensores, adaptación de viviendas... • El sentido de pertenencia y de comunidad que sigue existiendo en ciertos barrios de la ciudad (Egia, Antiguo, la parte vieja...) y que de alguna forma protege a las personas mayores (siempre y cuando no se convierta en factor limitante). • Existen algunas alternativas en materia de vivienda para personas mayores que no quieren optar por una residencia: pisos tutelados, apartamentos... 	<ul style="list-style-type: none"> • Aún hay muchos comercios y establecimientos que no están adaptados en materia de accesibilidad. • En la política de vivienda es preciso introducir cambios e incorporar las necesidades y mirada de las personas mayores, para diversificar las opciones y rellenar vacíos que aún existen: <ul style="list-style-type: none"> - Muchas personas tienen dificultades para adaptar sus viviendas, otras se quedan prácticamente sin poder salir de casa, y por ejemplo para la franja de edad de entre 70-75 años apenas hay opciones... - Y ante esta realidad, la salida suele ser que la persona salga de su entorno y vaya a una residencia. - Además, las opciones que ya existen (viviendas tuteladas, apartamentos...) no resultan atractivas para las personas mayores (por su precio, por no estar "abiertas" a la sociedad...).

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario cambiar los criterios que se siguen a la hora de diseñar viviendas nuevas (sobre todo de promoción pública), de cara a: <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar un tamaño mínimo que luego permita adecuarlo en cuanto a accesibilidad, movilidad... - Trabajar su "adaptabilidad", que su diseño sea más diáfano y adaptativo a las diferentes fases y necesidades de la vida. • Existe cierto desconocimiento sobre las ayudas públicas que existen para la introducción de mejoras en edificios y viviendas; y además, los trámites son costosos. • La normativa de adecuación de viviendas en cuanto a accesibilidad es demasiado exigente. • En general, ante el cambio vital que supone -abandono del hogar y pérdida de red social- existe una mala percepción sobre las residencias; sobre todo entre quienes no conocen de cerca la realidad actual de las residencias. • La ocupación del espacio público por terrazas, bares... que dificulta su disfrute por la ciudadanía (y específicamente las personas mayores). • Aunque se va mejorando, faltan espacios de reunión y de descanso en el espacio público y darlos a conocer al colectivo de personas mayores. • Es necesario adaptar espacios públicos y equipamientos de la periferia a todas las personas y articular, después, servicios de transporte público de modo que las personas mayores que viven en el centro se puedan acercar y hacer uso de los mismos.

Tema 4. Redes y apoyo social



Diagnóstico compartido:



 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • La red social es imprescindible para una buena calidad de vida. Todos los pilares de la red social (familia, amistades, vecinos/as...) son importantes para la persona mayor. Cada persona tiene derecho a elegir cuáles son sus pilares fundamentales. • Las redes de apoyo son fundamentales. La mejora de la calidad de vida y la prolongación de la esperanza de vida puede conllevar mayor relación de la persona mayor con la familia y, con ello, la asunción de responsabilidades (cuidado de nietos y nietas, manutención...). Esto tiene aspectos positivos en lo relacional, pero puede conllevar elementos de riesgo: pérdida de la capacidad de decisión de las personas mayores, pérdida de tiempo libre... • Además de la familia, otras redes de apoyo fundamentales en nuestra ciudad son: amistades, los vecinos/as, el comercio tradicional, los bares y los hogares del jubilado, las asociaciones, el ámbito formativo. Son redes que acogen a la persona, la apoyan... • La red pública de servicios sociales y de atención a las personas mayores: es antena de detección de necesidades, de acompañamiento y apoyo. • El tamaño de San Sebastián y sus barrios favorece el encuentro, la comunicación y la relación entre las personas (aunque en los nuevos barrios cuesta hacer red social). 	<ul style="list-style-type: none"> • La actitud personal de muchas personas mayores de quedarse en casa. Existe miedo a salir a la calle y relacionarse. • Es preciso llegar a las personas mayores aisladas y desmotivadas. • Es preciso tratar el coste emocional que supone a la familia el cuidado de personas dependientes. Además, existe un reto importante en la vuelta a la sociedad de las personas cuidadoras: ¿con quién y cómo se vuelven a relacionar? • La percepción negativa que tenemos sobre el vecindario, cuando en realidad ejerce un papel importante de cuidado y apoyo social. Hoy en día hay mucha comunidad de propietarios/as y poca comunidad de vecinos/as. • Los hogares del jubilado/a de San Sebastián. Es necesario introducir cambios, innovaciones, mayor participación de las personas mayores... La red de hogares debería organizarse para no duplicarse y ser complementaria. • El movimiento asociativo es importante pero está descoordinado: se desconocen muchos aspectos organizativos, de recursos y actividades. • El cierre continuo de pequeñas tiendas de comercio tradicional y cercano. Se están sustituyendo por grandes superficies, franquicias... que entre otros motivos por la precariedad laboral, inestabilidad y cambios del

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none">• Internet está jugando un papel positivo como lugar de encuentro entre las personas mayores y sus nietos/as.	<p>personal empleado, favorecen lo impersonal y el anonimato de la persona.</p> <ul style="list-style-type: none">• El riesgo que hoy en día existe sobre el mantenimiento y calidad de los servicios sociales.• Tenemos que quitar el miedo al uso de las nuevas tecnologías. Tenemos que vencer el miedo o la falta de costumbre de aprender.

Tema 5. Envejecimiento activo: participación, empleo y aprendizaje



Diagnóstico compartido:



 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • La participación es un aprendizaje vital que también se da en el proceso de envejecimiento. Las personas mayores (al igual que el resto de personas) tienen diferentes formas de participar en la ciudad. • Entre las personas mayores hay mucho capital social. Existe una gran variedad de colectivos activos asociados. Además, la participación en asociaciones es importante y está bien valorada. • Existe respeto por el grado de implicación y participación que decide ejercer cada persona: bien en la propia asociación bien fuera de ella. • En el tema de empleo, la experiencia acumulada es un valor que no debe perderse -pero con condiciones-. • Existen oportunidades para avanzar y desarrollar un aprendizaje para toda la vida: diferentes formatos, niveles... según lo que cada persona desea o puede. Hay un número importante de mayores emprendedores que está creando la propia oferta de aprendizaje continuo: proponiendo, ejecutando, gestionando. 	<ul style="list-style-type: none"> • En general, existe cierta desconfianza hacia la Administración cuando promueve acciones participativas. Asimismo, cuando se ha participado se exige a la Administración para que actúe de forma rápida. • En general, es preciso reforzar una cultura política, de implicación y participación en los temas públicos. Hay que introducir cambios en el modelo social. • Tenemos que mejorar el enfoque de la participación: hacer una participación flexible, cercana, sencilla, que cuente con las personas mayores... • Es necesario canalizar más la participación de personas mayores en foros y mecanismos de participación de influencia. Por ejemplo, es significativa la escasa representación de las personas mayores en los partidos políticos. • Hay muchas personas mayores que no participan en la sociedad. Algunas lo han elegido así pero otras no. Algunas personas están "constreñidas" en el ámbito privado. • Falta un canal estructurado que anime y motive a las personas que quieren participar, pero que no conocen las redes ni tienen el hábito. • En ocasiones, la participación de las personas mayores es muy endogámica, muy de "hablo con los míos de lo mío". Nos alejamos bastante de otras realidades a las que tenemos mucho que aportar y que recibir. Además, hay una segregación excesiva en función de la edad: "que estén bien cuidados pero que no molesten".

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
	<ul style="list-style-type: none">• Falta incluir lo intergeneracional y la diversidad generacional en la construcción de las políticas públicas y rebajar la mirada segregada (las personas mayores, los jóvenes, las mujeres...).• Es necesario prestar atención a las mujeres con un recorrido de vida poco autodeterminado (esposa, madre, hija, abuela...) pero que en un momento determinado tienen necesidades de crecimiento y desarrollo personal. Son mujeres con una red de apoyo escasa y con miedos muy profundos vinculados a una cultura limitadora en su juventud y madurez.• En empleo, la velocidad en que el mercado "expulsa" a las personas mayores" es muy rápida. Asimismo, es difícil asumir que no se está en primera fila. Además, como sociedad es complejo buscar un equilibrio entre la pérdida de conocimiento que ofrecen los mayores y la necesidad de no entorpecer la carrera de las personas que vienen por detrás.• Hay cierta angustia y miedo sobre cómo engancharse y participar en espacios de aprendizaje. En ocasiones se realiza a través de la participación en actividades intelectuales, lúdicas... pero en ocasiones falta una persona/contacto que haga de introductora y facilitadora.• Existe necesidad de hacer más atractivos los centros de mayores que integren el concepto de diversidad entre las personas mayores.

Tema 6. Respeto, reconocimiento e inclusión social



Diagnóstico compartido:

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • Vivimos la familia como nuestro núcleo principal de contacto con otras generaciones. Este hecho (que la familia sea el núcleo principal) en ocasiones puede ser negativo, ya que la familia se relaciona con el ámbito privado, lo que supone poca participación social. Debería ser un núcleo más, no necesariamente el principal. • Algunas personas mayores han salido del estereotipo asociado a ser persona mayor. Este avance ha contribuido a que otras hayan podido hacer lo mismo: aprendizaje vital. Hay personas mayores que tienen una actitud activa en espacios no privados y son un modelo para otras personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar y reconocer a las personas mayores y su recorrido en la vida: "lo que deja y trasciende a su propia vida". • Recuperar el valor de las personas mayores. • Romper estereotipos sociales: "la persona mayor es improductiva". Hay que cambiar el concepto de producción. Se debe reforzar la idea de que también es producción la creación artística o literaria (la mayoría de los/as escritores/as son personas mayores); el cuidado de otros; la ayuda informal; la transmisión de conocimientos, etc. Es producción y debe ser valorada como tal. La unidad para medir este valor no puede ser monetaria (en ese caso se caerá en el mismo error de que sólo vale la propia unidad de medida del valor: el dinero). • El trato que la administración dispensa a las personas mayores, principalmente los sistemas social y sanitario. Los servicios sociales y sanitarios fomentan la pasividad de las personas mayores. Se hacen ciudadanos/as demandantes "pasivos/as". • La exclusión como personas mayores en el ámbito laboral (no utilidad). Éste es un problema serio. El empleo (que no el trabajo) es demasiado central en la cultura actual y las personas mayores sufren no participar de él. • Cierta exclusión en la familia. El valor de la juventud y sus atributos en general afectan a todas las personas y en todos los ámbitos, también en la familia. De hecho se considera que el rol de cuidado de otros es un impedimento para el autocuidado.

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
	<ul style="list-style-type: none">• Nuestra ciudad es cara y esto dificulta participar en ella (consumo cultural y de otras actividades). No obstante, hoy en día la situación económica actual de las personas mayores es menos preocupante que la de los/as jóvenes (excepto en el caso de las viudas...).• A veces vivimos el bilangüismo como una barrera, tanto las personas euskaldunes como las castellano-parlantes. Esta barrera se da, a veces, en el ámbito familiar (abuelos/as - nietos/as).



Tema 7. Información y comunicación



Diagnóstico compartido:



 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • En general existe necesidad de comunicar, de socializar y compartir la información, adecuando el lenguaje a la personas mayores: un lenguaje "goxua", accesible, pedagógico, amable. • Existe una buena relación entre las asociaciones y algunos Departamentos del Ayuntamiento, tales como Bienestar Social o Participación. • Las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías en la mejora de la calidad de vida de las personas. Sin embargo hay que tener mucho cuidado. <ul style="list-style-type: none"> - Por ejemplo está la experiencia de la tarjeta Mugí, donde no ha funcionado bien la información y comunicación. • Hay que avanzar en el diseño de la ciudad, creando espacios que favorezcan el "hartu-ema" (intercambio) y que faciliten la relación y la comunicación. Se han dado avances en la eliminación de las barreras arquitectónicas que, a su vez, favorecen la comunicación. • Los hogares de personas jubiladas son espacios de información y comunicación directa (con todas la reflexión interna y mejoras que hay que hacer). 	<ul style="list-style-type: none"> • En general, la comunicación entre las instituciones y la ciudadanía es compleja (farragosa, no sencilla, no adaptada al/la interlocutor/a). • En general existe desinformación generalizada entre las personas mayores sobre los recursos que la ciudad y las propias asociaciones ofrecen. • La presencia de las personas mayores en los medios de comunicación es muy escasa: los mayores no son noticia. Sólo se mencionan en el apartado de sucesos. • Las personas mayores no funcionamos como red comunicativa propia. No comunicamos como asociaciones o colectivos. Por ejemplo, ¿tenemos página web en nuestras entidades? • Una parte de las personas mayores tenemos dificultades –incluso vértigo– para acceder a las nuevas tecnologías. Tal vértigo puede ser por desconocimiento, porque no se siente la necesidad... • Las personas mayores aportamos mucho (conocimiento, PIB...), pero nos revierte poco. • Ser sociedad bilingüe es en sí un elemento integrador. Hemos de pasar de ser una "muga" o barrera a ser una oportunidad.

Tema 8. Servicios Sociales y Salud

Diagnóstico compartido:

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
<ul style="list-style-type: none"> • Existe una buena red de servicios sociales y sanitarios, tanto de atención primaria como de urgencias. Es una red accesible, descentralizada, con buenos tiempos de atención y cada vez más orientada a las necesidades de la persona. • La red pública se completa con la existencia de entidades privadas, asociaciones y voluntariado que ofrecen orientación y servicios, tanto a personas afectadas como a sus familiares o personas cuidadoras. • Existe un protocolo de atención sociosanitaria para la atención coordinada de atención primaria Donostia. • El Servicio de Ayuda Domiciliaria. • Proyectos pilotos de implantación de unidades pequeñas de atención en residencia (como en casa, esto es, centradas en actividades domésticas: modelo housing). 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenemos que continuar trabajando en la línea de acción sociosanitaria, así como en la atención centrada en la persona. Es necesario ofrecer una atención que, además de focalizar en la necesidad, valore también las preferencias de la persona. • Existe una percepción por parte de las personas mayores de que falta información sobre los servicios y recursos de atención – sean público y/o privados-. Existe dificultad de acceso a la información. • Hay poco conocimiento sobre la figura de la tutela y el ejercicio de la misma. Las entidades tutelares (HURKOA) no cuentan con los medios suficientes para ejercer de forma adecuada la tutela de personas mayores con enfermedad mental. Necesitan más recursos para mejorar los tiempos de respuesta. • Hay que hacer un esfuerzo para visibilizar e incluir en los servicios a las personas que ahora quedan fuera (por ejemplo, personas con enfermedad mental que se hacen mayores). Las valoraciones de dependencia deberían ser más amplias para recoger estos aspectos u otros que no están adecuadamente recogidos en las herramientas de valoración. En este sentido, se identifican 2 problemas: <ul style="list-style-type: none"> - Por un lado, situaciones concretas que no se recogen en las herramientas de valoración (dependientes sociales que no dan la valoración de dependencia con la BVD). - Y por otro lado, falta de recursos para algunos colectivos y/o necesidad de flexibilización de los accesos a los recursos existentes. • Hay una falta de análisis en torno al tema de copago de servicios desde una visión amplia (servicios sociales y sanitarios).

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un vacío en el continuo de atención: no existen alternativas residenciales para personas con alto % de discapacidad y no reconocimiento de situación de dependencia. No hay respuesta para estos casos. No hay previsión de servicios o recursos para algunos de estos casos. • Falta de flexibilización de los recursos de atención existentes: <ul style="list-style-type: none"> - Sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD): inexistencia de un precio público; poca flexibilidad en la configuración del servicio... En niveles altos de dependencia las horas que se ofrecen son insuficientes. - Sobre los Centros de Día (CD): inexistencia de fórmulas que permitan la utilización flexible en horarios, servicios... Inexistencia de servicios de atención diurna para mayores frágiles. - Sobre residencias (y también Centros de día): falta una oferta de actividades de mayor calidad, que responda a las necesidades, gustos e intereses de las personas. • Necesidad de diversificar servicios y crear/fomentar servicios de proximidad. • Cuidar a la persona cuidadora. Existe un déficit de servicios dirigidos a las familias o personas cuidadoras. Servicios como: formación, acompañamiento para prevenir su sobrecarga, servicios de respiro, de apoyo emocional, etc. Normalmente, las personas cuidadoras no acuden a servicios sociales porque no existe esa cultura de que son dignos de atención. Acuden al médico y lo más frecuente es que la respuesta sea un medicamento o una derivación al psiquiatra. • Faltan servicios de orientación cercanos y ágiles. En situaciones en las que hay que tomar decisiones complejas falta una figura de consejero competente. • Mayor trabajo conjunto entre servicios sociales y asociaciones. Movimiento asociativo como recurso. Complementariedad y colaboración entre diversos ámbitos serían las claves. • Las farmacias no están explotadas como punto de atención comunitaria. Todas o casi todas las personas mayores acuden a la farmacia y, por tanto, podría ser un punto de

 En positivo, ¿qué está bien?	 En negativo, ¿qué tenemos que mejorar?
	<p>detección de situaciones de necesidad y de información hacia lo sociosanitario. ¿Lanzar la homologación de "farmacias amigables"?</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta hacer promoción de la salud. Se ha iniciado, pero aún es muy incipiente y poco conocido (por ejemplo, estimulación cognitiva o aprendizaje de prácticas elementales para el cuidado de la salud).

Anexo: Hacia el plan de acción



**Documentación de apoyo para la elaboración del Plan de Acción:
propuesta ciudadana de acciones y actuaciones a desarrollar**

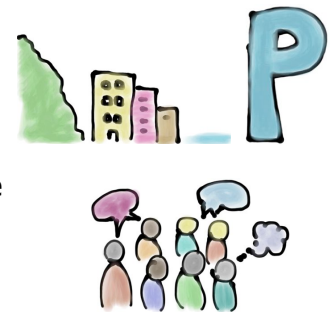
Documentación de apoyo para la elaboración del Plan de Acción: propuesta ciudadana de acciones y actuaciones a desarrollar

Documento de trabajo elaborado para reestructurar a la información contenida en el documento "*Recopilación de propuestas para la acción*" que recoge acciones/medidas propuestas en el proceso de reflexión previo (2009), en las reuniones de trabajo del grupo de contraste y validación (mayo 2013) y en la jornada de socialización y trabajo participativo (junio 2013).

El plan de acción se estructurará en 8 áreas estratégicas de intervención. Estas 8 áreas quedan definidas en el *Protocolo de Vancouver* y establecidas por la *Red de Ciudades Amigables* de la OMS, de la que Donostia/San Sebastián es miembro y han sido refrendadas por el grupo de contraste y validación.

Áreas:

- 1.- Urbanismo amable: espacios al aire libre, plazas y calles
- 2.- Transporte y movilidad
- 3.- Edificios, equipamientos y vivienda
- 4.- Redes y apoyo social
- 5.- Envejecimiento activo: participación, empleo y aprendizaje
- 6.- Respeto, reconocimiento e inclusión social
- 7.- Información y comunicación
- 8.- Servicios Sociales y Salud



Para cada área se han establecido una serie de **líneas estratégicas de intervención/objetivos operativos** con sus correspondientes **acciones**.

ÁREA I.- URBANISMO AMABLE: ESPACIOS AL AIRE LIBRE, PLAZAS Y CALLES

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN / OBJETIVO OPERATIVO

1.1. Introducción de criterios amigables en el diseño de la ciudad.

1.1.1. Desarrollo concreto de medidas amigables en la dotación del espacio público

- Aumento de **aseos públicos (WC)** en los espacios públicos urbanos, mejora de su señalización y ampliación del horario. "La distancia que actualmente existe entre unos y otros limita la movilidad de algunas personas mayores".
- Instalación de **áreas de ejercicios o parques** para mayores en el espacio público.
- Colocación de **fuentes** para beber agua.
- Dotación de **bancos** en las calles de la ciudad (sobre todo, en las calles con pendiente), y colocados unos enfrente de otros.
- **Adecuación de la normativa de aprovechamiento del espacio público** por terrazas, comercios... incidiendo incluso en criterios recomendables para el mobiliario urbano del sector hostelero. "Por ejemplo, en otros países se regula la altura-tipología de mesas y sillas de terraza, para adaptarla a personas con movilidad reducida".

1.1.2. Promover entornos seguros para las personas mayores.

- Medidas de **seguridad en el espacio público**:
 - Barreras arquitectónicas
 - Pavimento

- Obras/zanjas ("limitar el número de obras a través de la planificación, mejorar la planificación en la poda de árboles y limpieza de sumideros").
- Impulsar la **participación de las personas mayores** en el análisis y estudio de la situación del espacio público desde la perspectiva de los y las mayores.
 - Creación de un **grupo de trabajo y de contraste con personas ciegas** para desarrollar tareas como:
 - Análisis sobre los pavimentos más adecuados. Por ejemplo, en los tramos de acera con relieve para personas con discapacidad, elegir "bolitas" más pequeñas para generar menos problemas de equilibrio a las personas mayores.
 - Análisis del ejemplo de Hondarribia en cuanto a la adaptación del acceso a playas y mar para personas con problemas visuales.)
- **San Sebastián Segura** (la seguridad como un criterio importante en el diseño de la ciudad).
 - Aumento del control policial en los pasos subterráneos.
 - Elaboración de un mapa de puntos críticos de la ciudad.
 - Impulsar programas de intervención y sensibilización social contra estereotipos sobre la inmigración

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

1.2. Medidas que favorezcan la convivencia y las relaciones intergeneracionales.

1.2.1. Diseño de espacios mixtos e intergeneracionales en la ciudad.

- **Lugares de encuentro** en los nuevos barrios: parques, establecimientos, iglesia... "que den respuesta a la necesidad de encontrarse".

- **Zonas de encuentro intergeneracional.** Por ejemplo: el parque de niños/as junto con el parque de mayores.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

1.3. Impulso del Comercio Amigable en Donostia/San Sebastián.

1.3.1. Impulso de comercio de cercanía.

- Apoyo al **comercio cercano** y de proximidad en los barrios, a través de una **normativa incentivadora**.
- Diseño de un plan con actividades desde el punto de vista "amigable" para mantener el **comercio tradicional**.
- Promoción del **consumo en el comercio tradicional** por parte de las personas mayores.

1.3.2. Criterios amigables en los locales comerciales.

- Fomentar la **adaptación** de locales comerciales.
- Mejorar la **accesibilidad** a los comercios y **adaptar sus instalaciones interiores** a las características de las personas mayores (Instalar bancos en comercios,...).
- Elaboración de una **guía de "cómo vivir con menos"** y vincularla al comercio tradicional.

ÁREA II.- TRANSPORTE Y MOVILIDAD

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

2.1 Transporte público amigable con las personas mayores.

2.1.1. Mejoras en la red y servicio de autobuses urbanos:

- Elaboración de un estudio sobre la **colocación y localización de las marquesinas** (junto con Urbanismo). "En ocasiones su ubicación actual impide el estacionamiento adecuado (no alejado de la acera)".
- **Cursos de formación a las personas conductoras** de autobuses para recordar detalles importantes como: trato al cliente, tiempos de espera adecuados para que cada persona se pueda sentar o bajar, estacionamiento cercano a la marquesina...
- Introducción de **mejoras en la frecuencia de algunas líneas**. Por ejemplo, en la línea que va a Hospitales los domingos.
- Mantenimiento de **la información electrónica** que se ofrece en las paradas: clara, en un tamaño legible y bilingüe. "Las nuevas mejoras introducidas para ofrecer información a los dispositivos móviles está muy bien, pero hay personas de edad más avanzada que no los usan. ("La tecnología es muy buena si suma")".

2.1.2. Mejora en la red de ferroviaria vasca-Topo.

- Recuperación de los **baños** que se han quitado en los vagones (en el "Topo").

2.1.3. Creación de plazas de estacionamiento para subida y bajada rápida de personas mayores en puntos específicos de la ciudad.

2.1.4. Favorecer la movilidad de las personas con dificultades en movilidad.

- **Servicio especial:** puesta en marcha de un servicio específico de transporte para personas con dificultades de movilidad en áreas concretas.
 - Como ejemplo: los cochecitos de los campos de golf para la parte vieja y otros espacios a los que no se pueda acceder en vehículo motorizado.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

2.2. Favorecer/incentivar la movilidad de las personas mayores.

2.2.1. Mejoras en la movilidad y accesibilidad.

- *Plan de movilidad. Ampliación del área 30.*
- Creación de una **comisión municipal** específica sobre accesibilidad en la que las personas mayores puedan participar.
- Desarrollo del **Plan de Accesibilidad**.
 - "Ponernos las "gafas de la accesibilidad" en el diseño y rehabilitación de la ciudad: cumplir y desarrollar el plan de accesibilidad de la ciudad ("garantizar que los estacionamientos especiales cumplan la normativa en cuanto a longitud de 6 metros, "limpiar de agujeros" las calles, desarrollar itinerarios accesibles en la ciudad, etc.).
- Actuaciones en la red de **semáforos**:
 - **Estudio y adaptación de los tiempos de espera** de los semáforos, de tal modo que dé tiempo a cruzar con tranquilidad a todas las personas y favorezcan una cultura peatonal.
 - **Instalación de cronómetros visuales** en los semáforos.
 - Promoción –junto con colectivos de la ciudad- de **acciones de educación semafórica** (o uso adecuado de los semáforos).
- Actuaciones en la red de **aparcamiento**:
 - **Control municipal** sobre los aparcamientos reservados.

- **Mayor dotación de aparcamientos disuasorios,** y conexión garantizada con el servicio de autobús.
- **OTA: Línea de ayudas/apoyo** para personas mayores y bajo poder adquisitivo.
- **Taxi:**
 - Facilitar el acceso a personas con pocos recursos.
 - Mayor número de taxis adaptados.

2.2.2. Rutas peatonales.

- Diseño y desarrollo de **rutas e itinerarios peatonales para unir los diferentes barrios** de San Sebastián (de tal manera que lo peatonal no esté sólo en la zona centro) y que:
 - Incluyan el detalle de puntos de descanso y de reunión, WC públicos...
 - **Sean accesibles 100% y seguras;** que tengan menos obstáculos (terrazas, muestrarios de tiendas, agujeros...), que tengan iluminación suficiente (por ejemplo, en la zona de parques...).

2.2.3. Red de bidegorris.

- **Ampliación progresiva de la red** por todos los barrios de la ciudad.
- Ampliación y mejora de la **señalización** en zonas/puntos conflictivos.
- **Ordenanza actualizada** que regule el uso de las bicicletas en la ciudad.

2.3. Movilidad segura para todos y todas.

2.3.1. Acciones en formación, concienciación, civismo y educación vial.

- Asunción de la **responsabilidad de cada persona** (da igual la edad) para utilizar de forma adecuada el espacio público y los medios de transporte que utiliza (ya sea peatón, ciclista, conductor o usuario/a de autobús): "predicar con el ejemplo y el comportamiento de cada cual". Cada persona es responsable de cumplir la normativa como peatón, como ciclista, como conductor...
- Establecimiento de instrumentos para garantizar la **convivencia y el uso compartido del espacio público** ("que es escaso y que todos queremos utilizar").
 - En caso necesario, **multar** los malos hábitos de peatones, de bicicletas, del coche...
 - Mayor **control en el cumplimiento de la normativa de terrazas** y en la ocupación de las aceras.
 - Promoción, entre todos y todas de una **cultura del respeto al otro** (sea peatón, ciclista...).

ÁREA III.-EDIFICIOS, EQUIPAMIENTOS Y VIVIENDA

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

3.1 Vivienda adecuada a las necesidades de las personas mayores.

3.1.1. Cambios en la política de vivienda que permitan introducir nuevos sistemas residenciales alternativos (cooperativas de viviendas, etc.).

- Re-pensar la política de vivienda desde la perspectiva de las personas mayores, de forma que se amplíen las opciones y que cada persona pueda elegir desde su autonomía.
- Política **de alquiler de viviendas adaptadas a personas mayores**, cuando no sea posible acometer obras en la vivienda de origen.
- Articulación y puesta en marcha de una **oferta municipal de pisos en alquiler temporales para personas mayores**.
Dar respuesta a las personas mayores que desean seguir viviendo en su entorno habitual, pero se encuentran con problemas de movilidad, dependencia,... Se propone que el Ayuntamiento les ofrezca en alquiler una vivienda adaptada en su mismo entorno, a ser posible, para esa fase de su vida; y que a su vez, y de cara a sostener el sistema económicamente, pueda alquilar la vivienda propia.
- Integración de **criterios de adaptabilidad** en la vivienda pública. Que las viviendas de promoción pública sean "adaptables" sin grandes obras ni recursos.
- **Creación de comunidades de viviendas para personas mayores** que compartan servicios mínimos. Al estilo de los pisos tutelados pero para personas mayores autónomas, en calidad de cooperativa...
- Preparación y propuesta a la sociedad de **nuevos modelos de vivienda** para personas mayores, innovadores y participativos, partiendo de su conocimiento y experiencia. Ejemplo: Housekide.

3.1.2. Apoyo y asesoramiento en lo referente a la vivienda de las personas mayores.

- **Mayor difusión** de las diferentes alternativas existentes en vivienda para personas mayores.
 - Ventanilla única.
 - A través de las Asociaciones de vecinos de los barrios "(lo que, por otra parte, puede ayudar a fortalecerlas como interlocutores entre vecinos/as y el Ayuntamiento)".
 - A través de otros servicios públicos referentes para las personas mayores: centros de salud, casas de cultura... "(pero identificando muy bien la fuente de la información)".
- **Creación de una figura de asesoramiento en materia de vivienda** que facilite:
 - Compra/venta de viviendas por parte de personas mayores.
 - Alquiler de viviendas.
 - Trámites, arreglos cotidianos...

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

3.2. Facilitar la adaptación de vivienda privada a los requerimientos de las personas mayores.

3.2.1. Apoyo administrativo y de gestión.

- Puesta en marcha de un **servicio municipal de mediación dirigido a las comunidades de vecinos/as**, con el objetivo de tratar cuestiones derivadas de la adaptación de las viviendas en materia de accesibilidad.

- Análisis de fórmulas que permitan una mayor **flexibilidad en la aplicación de la normativa** para adecuar viviendas y equipamientos a las necesidades de las personas mayores¹.

3.2.2. Apoyo financiero.

- **Línea de ayudas** para la adaptación de viviendas.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN / OBJETIVO OPERATIVO

3.3. Equipamientos públicos adaptados las necesidades de las personas mayores.

3.3.1. Promover la adecuación del equipamiento público

- Impulso a la colaboración público-privada entre instituciones (Ayuntamiento...) y empresas privadas que tienen que ver con las necesidades de las personas mayores (farmacéuticas, ortopedias, mobiliario urbano...), para articular recursos que vayan destinados a adecuar espacios públicos y equipamientos para mayores.
- **Adecuación** de los espacios a las **personas con dificultades visuales**: adopción de medidas sencillas en equipamientos públicos como la colocación de señales en el suelo (por ejemplo en el propio Ayuntamiento).

3.3.2. Impulsar la participación activa de las personas mayores en la adecuación del espacio y equipamiento público

- Búsqueda de un **mayor protagonismo de las personas mayores** en la **toma de decisiones** y posterior **seguimiento y control** de temas relacionados con urbanismo, movilidad y accesibilidad².
- Articulación y propuesta de **grupos de personas mayores voluntarias** para colaborar en labores de mantenimiento del espacio público, con apoyo de las instituciones.

¹ Nota: se considera que la excesiva rigidez obstaculiza a veces actuaciones que podrían mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Desde la parte técnica del Ayuntamiento se indica que ese esfuerzo ya se hace en la actualidad.

² NOTA: se hace hincapié en la necesidad de controlar que se cumpla lo decidido y el papel que las personas mayores pueden jugar ahí.

Reflexión inicial:³

Cuando hablamos de ciudad amigable con las personas mayores, ¿no estamos creando nuestro propio estereotipo? ¿O se trata de un paso necesario para avanzar hacia el concepto global de ciudad amigable con las personas?

ÁREA IV.- REDES Y APOYO SOCIAL

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

4.1. Donostia/San Sebastián, ciudad amigable

4.1.1. Creación del concepto comunitario de ciudad amigable

- **Promoción de un cambio cultural que favorezca la vida comunitaria en la ciudad.** Compromiso de la ciudad y compromiso ciudadano. Desarrollo de acciones pedagógicas y de sensibilización positiva de promoción de la vida comunitaria, evitando la "segmentación" de la ciudadanía por edades, y adaptando la ciudad y sus servicios a las necesidades de todos los grupos sociales, independientemente del rango de edad, sexo,...
- **Programas educativos y de sensibilización en los colegios de San Sebastián para la promoción de la vida comunitaria:** actividades intergeneracionales, visitas a centros especiales de la ciudad...
- **Sistematización de las actividades intergeneracionales** que se organizan en la ciudad.
- **Incorporación del criterio intergeneracional y de fomento de lo comunitario en el diseño urbanístico de la ciudad:** espacios mixtos, diseño de una ciudad compacta con barrios y manzanas...

³ En esta área, las mejoras realizadas por el grupo de contraste y validación en la reunión del 17 de julio de 2013 aparecen identificadas en letra de color granate. Y en verde, algunas propuestas de cambio de ubicación de acciones.

4.1.2. Promoción y difusión del concepto de ciudad amigable:

- **Creación de distintivos, documentos, mapas, mini red de postes con información grabada** (para turistas y para personas locales) con identificación de: espacios públicos abiertos y cubiertos, baños públicos, casa de cultura, comercio amigable, rutas y paseos, comunidades... Material que sea accesible (personas ciegas u otras), con información clara y concisa y que pueda ser útil también en Donostia 2016.
- Colaboración de las personas mayores en la **difusión de ciudades amigables**, aportando experiencia y conocimiento. Por ejemplo, en el marco de Donostia 2016, impartición de formación a personas mayores (en los Hogares, con las asociaciones...) para que puedan ser "guías de la ciudad amigable"; y sin entrar en competencia con los guías profesionales.
- Puesta en marcha de **un programa de televisión** (TeleDonosti) centrado en la ciudad amigable y con información, entrevistas, reflexiones... relacionados con la ciudad y las personas mayores.
- **Creación de la figura pública de "persona amigable"**, cuyo cometido sea **acompañar** a la persona mayor a la hora de hacer trámites en la administración. **A valorar el traslado de esta acción al Área de ENVEJECIMIENTO ACTIVO o de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**
- **Revisión e incorporación de criterios internacionales de redacción y lectura fácil** en la información que ofrece el Ayuntamiento en sus diferentes canales (por ejemplo, teléfono OTA, folletos...). **A valorar el traslado de esta acción al Área de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**
- **Formación al personal municipal encargado del trato con las personas para ofrecer una información correcta, comprensible, clara, amable y amigable.** Por ejemplo, a las personas que realizan una atención telefónica para que la llamada sea derivada a la persona o departamento adecuado. **A valorar el traslado de esta acción al Área de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

4.2. Impulso y fortalecimiento de las redes sociales

4.2.1. Las asociaciones como red de apoyo:

- **Recopilación de la información** de las asociaciones vinculadas al mundo de las y los mayores, en soporte papel, paneles e internet: asociaciones, servicios públicos, agenda de actividades... Existe ya una base de datos dependiente de la web de Bienestar Social pendiente de actualización. Dicha actualización debería ser tarea de las propias asociaciones y con la oportunidad de linkarlo a su propia web.
- Puesta en marcha de un **teléfono centralizado de información** para personas mayores. A valorar el traslado de esta acción al Área de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
- Que las asociaciones vinculadas al tema de mayores tengan una **mayor coordinación** mejor entre ellas y con el Ayuntamiento. Además de las actividades internas organizar más actividades hacia el exterior.

Mayor unión entre las asociaciones de mayores como estrategia, para conocerse y actuar de forma conjunta cuando sea pertinente. Continuidad de los pasos que se están dando en este sentido.

- **Ayudas y soporte para la coordinación** de las asociaciones, sus recursos y actividades: una coordinación real y física que tenga su reflejo en internet interna y externamente. Evitando duplicidades y fomentando complementariedad.
- Organización de **encuentros "informales"** para conocerse entre asociaciones.

4.2.2. Construcción del nuevo papel de los hogares del jubilado/a:

- **Reflexión profunda** sobre el papel que juegan los hogares en San Sebastián a partir de la participación de las personas mayores: imagen y espacio, **función**, formas de participación, actividades organizadas, **necesidades a cubrir (por ejemplo,**

servicio de lavandería)... y con el objetivo de convertirlos en espacios más plurales, más versátiles y no tan segregados.

4.2.3. Los equipamientos públicos distribuidos en el territorio como red de apoyo:

- **Creación de una red de detección de personas mayores que están solas y aisladas** a partir de la colaboración de los diferentes equipamientos públicos distribuidos en los barrios: Kultur etxeak, hogares del jubilado, centros de salud, centros de servicios sociales, farmacias, asociaciones de jubilados (aprovechando el momento actual de apertura en el que se encuentran inmersas)...

4.2.4. Desarrollo de una red vecinal de apoyo.

- **Creación de redes vecinales de apoyo** a las personas como parte de una cultura comunitaria. Redes informales basada en la relación entre las personas de la comunidad y que se pueden difundir y poner en marcha a partir de las reuniones de vecinos/as. **Comunidades amigables.**
- **Red de acompañamiento** -ocio y apoyo social, compañía y gestiones- a personas mayores en el barrio (aplicación y aprendizaje de la experiencia de la Cruz Roja "portales vecinales solidarios").
- Articulación del **voluntariado** en las propias comunidades de vecinos. Que las personas mayores asuman la parte de responsabilidad, desde la solidaridad y el sentido de vecindad, de satisfacer necesidades de personas mayores con dificultades que convivan en su mismo entorno.

4.2.5. Cuidado del cuidador

- Programa de **acompañamiento a las personas cuidadoras**: apoyo para su re-integración en el día a día de la ciudad.
- **Banco del tiempo** en Donostia como una medida para canalizar ciertas necesidades de las personas cuidadoras; y en colaboración con las asociaciones de personas mayores y Hogares del Jubilado, que cuentan además de personas con disponibilidad, con un espacio físico.

- **Medidas de conciliación** para hacer posible el cuidado: horario de guarderías, facilidades en el trabajo... y en colaboración con las asociaciones de personas mayores y Hogares del Jubilado. Apertura de viviendas con superficie suficiente para convertirlo en ludoteca temporal para niños/as de la vecindad.

4.2.6. Comercio de cercanía como respuesta a necesidades sociales y de las personas mayores.

- **Aprovechamiento** de las potencialidades del comercio (incluidas farmacias): punto de información de interés para las personas mayores, agentes de control y antenas detección de situaciones de riesgo...
- **Medidas para que el "nuevo comercio"** incorpore como un valor los elementos amigables del "comercio tradicional" (por ejemplo estabilidad del personal y conocimiento del barrio), añadiendo los vinculados a sus características y aportando sus nuevos valores.

ÁREA V.- ENVEJECIMIENTO ACTIVO: PARTICIPACIÓN, EMPLEO Y APRENDIZAJE⁴

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

5.1. Facilitar la incorporación de las personas mayores al envejecimiento activo

5.1.1. Formación y concienciación sobre la importancia del envejecimiento activo en las personas mayores

- **“Sensibilización social”.**
- **Actitud personal y vital:** equilibrio entre los esfuerzos invertidos en ocio y los relacionados con el bien común.
- **Creación de instrumentos que faciliten el acceso al envejecimiento activo** de personas/colectivos con dificultades para hacerlo (personas solas, personas que han enviudado, mujeres que han trabajado en casa...). Además del programa +55, se trata de buscar un compromiso personal intentando conectar con las personas en proceso de envejecimiento y servir de facilitadores en la búsqueda de actividades satisfactorias para ellas.

¿Cómo aprovechar el potencial de personas preparadas que están jubilándose y que han liderado muchos proyectos (sociales, económicos, etc.)?

5.1.2. Promoción del ocio en el envejecimiento activo:

- **Mayor difusión y comunicación del programa Plus 55.** "Plus 55 debería tener ese carácter de “despertar” a las personas que estén despistadas y que desconocen y/o no participan en las actividades ya programadas”.

⁴ En esta área, las mejoras realizadas por el grupo de contraste y validación en la reunión del 17 de julio de 2013 aparecen identificadas en letra de color granate.

- **Desarrollo de actividades específicas de ocio, deporte...** para personas en situación de dependencia o fragilidad.
- Facilitar las actividades que ya realizan en su tiempo libre.
- Dedicación del **tiempo libre y la experiencia** de las personas mayores a otras personas: banco del tiempo, voluntariado....

5.1.3. Creación de instrumentos para impulsar la colaboración y el intercambio de conocimiento de personas mayores referentes

- Creación de instrumentos para impulsar la colaboración de personas mayores que por su formación, por su liderazgo social, cultural, deportivo o económico pueden aportar conocimiento, experiencia y valores a colectivos, organizaciones, emprendedores, o a la propia ciudad, potenciando el intercambio de conocimiento, especialmente con las generaciones más jóvenes.
- Fomento del intercambio de conocimiento entre las personas mayores y entre éstas y el resto de la sociedad. Aprendizaje colectivo: unas personas enseñan a otras (informática, tejer, valores...).

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

5.2. La participación de las personas mayores

5.2.1. Diseño y desarrollo de la participación pública impulsada por el Ayuntamiento:

- Desarrollo de **espacios de participación** de los mayores que sean **influyentes**, es decir, vinculantes.
- **Vías de participación ciudadana de "0 a 100" años.** "Que la opinión de las personas mayores esté presente en todas las áreas municipales, sin limitarse a servicios sociales".
- **Organización de un sistema fácil de quejas e iniciativas** para captar las necesidades, demandas y preocupaciones de las personas mayores.

- Promoción del **asociacionismo y de la participación individual** en estructuras donde se tomen decisiones, sobre todo en ámbitos que tengan que ver con las personas mayores. "Búsqueda del objetivo de acción como agentes políticos, como ciudadanos activos en los procesos de decisión; y no necesariamente como miembro de partidos políticos".
- **Estudio sobre el establecimiento de cupos** de personas mayores en todos los foros de participación del Ayuntamiento en que se designe a los participantes, independientemente del tema a tratar.
- Incorporación de la **perspectiva intergeneracional** en el diseño y desarrollo de procesos y espacios participativos.

5.2.2. Promover la participación de las personas mayores en todos los ámbitos de la vida, reforzando los cauces existentes y estableciendo nuevas vías.

- **Visibilización** de la participación de las personas mayores, que se destaque su importancia, sus aportaciones.... Traslado a la ciudadanía del valor de la participación ya existente entre los mayores y el beneficio social que implica.
- **Generación de formas de compromiso más flexibles:** voluntario en función de mis formas/necesidades de colaborar.
- Las personas mayores como **"observatorio" de la ciudad** en lo que a necesidades de los mayores se refiere. **Desarrollo de un lugar para el intercambio de necesidades (modelo Gipuzkoa Solidaria) aplicado a las personas mayores.**

Participación activa en la ciudad, detectando problemáticas de todo tipo y a través de:

- Hogares de jubilados.
- Personas.
- Comisiones vecinales en barrios.
- En foros (accesibilidad, etc.).
- Órganos de decisión de la ciudad.

- Promoción de una **participación** real y sostenida **en el diseño de la ciudad**.
 - Colaboración activa en proyectos concretos como el **cuidado de parques y/o jardines**.
 - Incentivar las relaciones intergeneracionales.
 - Cumplimiento de las ordenanzas municipales.
 - Foros para la sensibilización en urbanismo y convivencia.
 - **Impulso de un urbanismo participativo**, incorporando las miradas intergeneracionales.
 - Control para hacer cumplir las ordenanzas.
- Fomento de la participación de las personas mayores, siendo las propias personas mayores los **agentes de dinamización**.
- Las personas mayores como personas **“auxiliares de información”** para otros mayores. Es decir, que acompañen a otras personas en diferentes procesos, que sean transmisores de información....

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

5.3. La formación en las personas mayores.

5.3.1. Formación permanente

- Acciones de **formación** para mayores, según intensidades/niveles culturales: para personas que no han tenido experiencias formativas por haberse incorporado muy jóvenes al mercado laboral y para aquellos que deseen profundizar.

5.3.2. Oportunidades para el aprendizaje de euskera.

- Clases de **euskara gratis**.
- Participación de las personas mayores, colaborando en mintzapraktika/mintzalaguna.

5.4. Las personas mayores y el empleo.

5.4.1. Estructuración del paso de estar activo/a a jubilado/a

- **“Plan de adaptación a la vida fuera del empleo (jubilación)”** liderado e implementado a través de: sanidad; grupos de tiempo libre; las propias empresas...
- Reconocimiento de la experiencia acumulada en el campo individual y colaboración a la generación de empleo en el mismo.

5.4.2. Flexibilización del empleo en las personas mayores.

- Promoción flexible de la permanencia en el mercado laboral a las personas mayores que lo deseen: flexibilidad de horarios, reducción de jornada, trasmisión de conocimiento.

Reflexión inicial:⁵

De cara a conseguir “normalizar” la presencia y papel de las personas mayores en la sociedad, se necesita tiempo. Es un proceso, y en dicho camino habrá que combinar las iniciativas proactivas con otras quizá más “obligatorias o de forzar” que ayuden a cambiar aspectos muy arraigados culturalmente (estereotipos, límites que se auto-imponen las propias personas mayores...).

ÁREA VI.- RESPETO, RECONOCIMIENTO E INCLUSIÓN SOCIAL

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

6.1. Favorecer el empoderamiento de las personas mayores y su autoestima.

6.1.1.Reconocer derechos y capacidades

- Campaña/s de **sensibilización** para trasladar un **mensaje de empoderamiento** de las personas mayores.
 - Dirigidas a las personas mayores. Formar a los y las mayores en sus posibilidades de defensa en su situación/condición de mayores y dónde recurrir. “Enseñar la mayor a ser libre (autonomía) y digno”.

A modo orientativo:

Algunos temas de interés: herencias, testamento vital, derechos de las personas mayores, etc.

Mensajes concretos, del tipo: *tú puedes elegir, di que no quieres cuidar a tus nietos todos los días... Has cuidado de mucha gente, ahora cuídate tú un poquito....*

- Mensajes dirigidos al resto de la población.
- Utilizando distintos canales y estilo de comunicación según quién sea la población diana.

⁵ En esta área, las mejoras realizadas por el grupo de contraste y validación en la reunión del 17 de julio de 2013 aparecen identificadas en letra de color granate.

En este sentido, un ejemplo a copiar es la experiencia de “talleres con abuelas cuidadoras” de la Casa de las Mujeres⁶.

- Comprender la diversidad inherente a las personas mayores.

6.1.2. Apoyo e inclusión social

- Desarrollo de estrategias para **dignificar las rentas** de las personas mayores.

Se cita, como ejemplo, la Renta Básica para mayores que existe en Ciudad de México.

- Potenciar el papel de las personas mayores en la **toma de decisiones** en todos los ámbitos (doméstico, vecinal,...)⁷
- Priorización, en la concesión de subvenciones municipales, de proyectos que favorezcan el apoyo y la inclusión social de las personas mayores en la sociedad. Proyectos en la línea de, por ejemplo: alcaldes pedáneos⁸; portal solidario (experiencia de Cruz Roja); cuidado de las tiendas de barrio; visitas a mayores de 85 años.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

6.2. Educación en el respeto al mayor.

6.2.1. Promover ruptura estereotipos negativos asociados a las personas mayores

- Creación de una figura interna a nivel de Ayuntamiento que permita integrar en la gestión municipal la visión y perspectiva de las personas mayores, así como aprovechar su conocimiento, experiencia y sabiduría.

⁶ Experiencia a desarrollar en una nota a pie de página.

⁷ Dando por válida la propuesta, el grupo apunta que la renta condiciona esa toma de decisiones. Por tanto, ¿hasta qué punto es viable esa toma de decisiones en la realidad?

⁸ “Alcalde pedáneo” es el nombre que recibe el alcalde de una entidad territorial inferior al municipio (generalmente localidades rurales y de pequeño tamaño, como aldeas o pedanías, que se sitúan dentro de un término municipal regido por otra localidad mayor). Es el representante del órgano ejecutivo unipersonal, preside la Junta Vecinal y es elegido conforme a la Ley Electoral.

Posibles opciones: "concejal mayor" (con un papel consultivo), o en un papel de índole más ejecutiva a modo de "instituto municipal de la persona mayor"⁹...

- Elaboración de un estudio de cuantificación y valoración económica de la aportación que las personas mayores hacen a la sociedad en la actualidad.¹⁰
- Campañas de **comunicación y sensibilización social sostenidas en el tiempo** y con argumentos y contenidos que pongan en valor a las personas mayores.¹¹

Normalizar y hacer más visible el proceso de envejecimiento en la sociedad con apoyo de los medios de comunicación (e incluso llegando a acuerdos-pactos con ellos).

- **Fomento de una imagen positiva, de valor,** de las personas mayores en la ciudad: San Sebastián Amigable como marco para ello.

6.2.2. Introducción de criterios profesionales en el trato a las personas mayores en todos los ámbitos: la Administración, el sector privado y el entorno cotidiano

- Formación *ad-hoc* a los diferentes sectores y utilizando formatos y canales diversos (radio, nuevas tecnologías, talleres o cursos presenciales...), y en los que las personas mayores puedan ser protagonistas (impartiendo incluso la formación).

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

6.3. Fomento de las relaciones intergeneracionales

⁹ Con un funcionamiento similar al de Emakunde, que pase el "filtro mayor" como se viene haciendo con el de "genero" en la actualidad.

¹⁰ Sus resultados servirían de argumento comunicativo para contrarrestar estereotipos. Se cita como ejemplo la experiencia que desarrolló Innobasque hace 2-3 años (positiva pero temporal, sin continuidad).

¹¹Nota: se hace hincapié en la necesidad de diseñar bien los argumentos y contenidos a comunicar de cara a romper con estereotipos, no alimentarlos y poner en valor a las personas mayores. Un ejemplo: "cuando se comunica la importancia de las personas mayores en el cuidado de sus nietos/as, ¿no estamos también perpetuando esa exigencia de que sigan siendo útiles en su papel de abuelos/as?"

6.3.1. Desarrollo de un programa intergeneracional para reforzar el papel de la persona mayor en la sociedad.

- Un trabajo basado en valores como:
 - Tolerancia: Con uno mismo y con los y las demás.
 - Ternura a la hora de acercarse a los demás.
 - Trascendencia: Dar valor a la persona en sí misma y a todo lo que ha hecho en su vida.
 - El respeto a su experiencia, vivencias, sabiduría acumulada.
- **Generación de oferta de espacios y actividades de encuentro intergeneracional** donde se traten temas de interés común que complemente y enriquezca la oferta tradicional más dirigida y diseñada a los y las usuarias en función de su grupo de edad.

Abrir los espacios más utilizados por mayores a personas de otras generaciones, desde donde tratar temas comunes. Y promover actividades de ocio intergeneracionales¹².

- **Programas intergeneracionales en centros escolares** para trabajar sobre los estereotipos sobre la vejez. Es decir, que las propias personas mayores acudan a los centros escolares a trabajar este tipo de aspectos.¹³
- Fomento de lo **intergeneracional en los proyectos municipales**. Inclusión de la diversidad generacional en la construcción de las políticas públicas y rebajar la mirada segregada. "Los jóvenes de ahora son los mayores de mañana".

¹² Por ejemplo mediante acuerdos o convenios entre residencias de la 3ª edad y centros educativos, escuelas de música...

¹³ Se hace hincapié a la importancia de iniciar el trabajo de "reconocimiento" y de normalización de las personas mayores en la sociedad desde la infancia. Las personas mayores pueden ejercer un gran papel en la educación en valores en las distintas etapas de la vida y, de manera singular, en los primeros estadios de la formación de las personas.

ÁREA VII.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

7.1. Impulsar canales de comunicación “amigables con las personas mayores” por parte de las instituciones municipales

7.1.1. Adecuación del lenguaje que se utiliza como criterio en la Administración.

- Un lenguaje que sea:
 - Sencillo.
 - Comprensible.
 - Asequible.
 - “Goxua”.
 - Bilingüe.

7.2.2. Desarrollo de una web entendible.

- Una web que recoja los derechos de las personas mayores.
 - Pedagógica.
 - Actualizada.
 - Con información atractiva y adecuada a las personas mayores.
 - Que mejore la web de Udal!nfo.

7.1.3. “Comunicación amigable”

- **Empleo de los canales más utilizados y accesibles para las personas mayores** (“boca-oreja”, teléfono, radio,...)

- **Centralización de la información** sobre recursos, servicios... en espacios y formatos accesibles para las personas mayores y posterior difusión.

Adaptar los mecanismos de transmisión de la información a la situación y características de las personas mayores.

- Fomentar la comunicación directa y personalizada.
 - Que las empleadas del Servicio de Ayuda a Domicilio lleven información consigo de las oportunidades que ofrece la ciudad.
 - Utilizar el teléfono (posible programa de Teleasistencia) para contactar con los mayores de manera asidua y transmitirles información según sus intereses.
 - Depositar en los hogares, clubes, centros sociales y sedes de voluntariado folletos informativos.
 - Enviar folletos a través del correo ordinario.
- Evitar la sobrecarga de información
- Organización de una **red de información y comunicación** en torno a recursos disponibles y temas de la ciudad; "que las personas mayores ejerzan de antenas y altavoces".
- Puesta en marcha de un **teléfono centralizado de información** para personas mayores.
- Desarrollo de un **foro de personas mayores y ciudad**:
"Nodo de comunicación entre el Ayuntamiento y las personas mayores. Participación activa en los temas de la ciudad."

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

7.2. Apoyo en la adaptación a los cambios del entorno

7.2.1. Fomento del acceso y uso de las tecnologías de la comunicación-TICs y redes sociales

- **Formación en las TIC's**; "de tal manera que nos permita acceder a otra información".
 - Formación sobre tecnologías sociales por talleres y televisión.
- **Formación en redes sociales adaptadas** a las personas mayores.
- **Subvenciones** para la adquisición de ordenadores y el acceso a internet
- Impulso de un **aula móvil** con ordenadores+wifi que favorezca su uso por las personas mayores, y para la realización de acciones cotidianas: reserva de billetes de transporte, compra de entradas, envío de un formulario...
- Favorecer el acceso a las nuevas tecnologías, pero siendo conscientes de que muchos y muchas "de los y las muy mayores" pueden no estar interesados o interesadas y, en consecuencia, establecer y fortalecer canales alternativos.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

7.3. Establecimiento de cauces de comunicación "amigables" con la sociedad.

7.3.1..Trabajo específico con medios de comunicación. Concienciación:

- **Formación** a los medios de comunicación **sobre el tratamiento de las personas mayores** (y que no sólo aparezca la persona mayor en el apartado de sucesos).
- Dedicación de **información sobre personas mayores**, experiencias vitales...
- **Ruptura de estereotipos** y más pedagogía como criterio a trabajar con los medios.
- **Creación de "secciones amigables"** en los medios de comunicación y animarles a dar noticias en positivo.

7.3.2. Herramientas para elevar, "hacer oír" la voz de las personas mayores.

- **Creación de red** para ser fuertes como colectivo: “hablemos aunque sea de nosotros y nosotras para que se nos escuche y se cuente con nosotros/as”.
- **Compartir conocimientos y experiencias.**
 - Mejora de la interrelación entre asociaciones: ahorrar costes, compartir actividades, experiencias.
 - Visibilizando experiencias en el espacio público. Salir a la calle.
 - Programa de TV que recoja las experiencias de las personas mayores.
 - Animar unos a otros a usar las nuevas tecnologías.
 - Voluntariado.
 - Consejo de personas mayores. Consejo de personas mayores para facilitar la comunicación y cooperación entre personas mayores.
- **Contra el aislamiento:**
 - “Observar en el vecindario y en el entorno”. “Proyectos específicos sobre este tema”.
- **Participación, presencia y visibilización:**
 - Presencia en todos los foros de construcción de ciudad.
 - Las personas mayores tienen que participar más en todo lo que a la ciudad le atañe, en todos los foros deben estar presentes. Aumentar la presencia. Hacerse visibles.
 - Participación en las decisiones sobre lo que nos atañe.
- **Información y comunicación:**
 - Que cada asociación tenga su página web, correo electrónico...
 - Criterio: respeto a la libertad, evitando imposición de las nuevas tecnologías. Hay personas y asociaciones que no se quieren acercar a ese mundo, que “prefieren” vivir en un plano físico-real, más que virtual.

ÁREA VIII.- SERVICIOS SOCIALES Y SALUD¹⁴

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

8.1 Optimización de los recursos de información y atención socio sanitaria

8.1.1. Creación de (pequeños) equipos de atención socio sanitaria.

Con 3 atributos: amplios, orientados a la atención integral y territorializados.

- Amplio, en el sentido de no limitarse a los servicios sociales y sanitarios públicos. Contar con asociaciones, otras instituciones públicas o privadas, voluntariado, etc. **para ello, y asegurando que las asociaciones del tercer sector participen de manera estable y regular en el tiempo.**
- Territorializado: para poder buscar la integralidad es necesario que haya un contacto entre los/as profesionales; y para ello hay que conocerse y trabajar codo con codo. Para ello es necesario estar vinculado a un territorio: ¿barrios?
- Integral. Atención centrada en la persona.
- Introducir **más geriatras** en los centros de salud y hospitales; esto es, personal especializado en personas mayores.
- Proponer que parte de la **atención y de los tratamientos odontológicos** (incluida la promoción de la salud bucal en mayores) se incorpore a la sanidad pública.
- **Apoyo psicológico** en los centros de salud. **En atención primaria (social y sanitaria).**

¹⁴ En esta área, las mejoras realizadas por el grupo de contraste y validación en la reunión del 17 de julio de 2013 aparecen identificadas en letra de color granate.

8.1.2. Flexibilización y mejora de servicios.

- **Formación** a los y las profesionales que atienden a las personas mayores en trato humanizado, respetuoso y empatía. Que las personas profesionales de la atención sociosanitaria **formen a prestadores de servicios de otros ámbitos (choferes, comerciantes, etc)**, en contenidos como las características psicosociales del envejecimiento normal y patológico, las necesidades de algunas persona mayores (por ejemplo mayores que padecen demencias) y, la manera más efectiva de comunicarse con estas personas.
- Para con las personas cuidadoras:
 - **“Bonos de horas de acompañamiento”** para que los utilicen según sus necesidades
 - **Talleres de formación.**
 - Crear la marca “Donostia amigable con las personas cuidadoras” desde la práctica.
 - Incorporar servicios de **mediación** y apoyo a la persona cuidadora para ayudarle a gestionar la toma de decisiones sobre el reparto del cuidado en el seno de la familia¹⁵.
- En general, creación de **“bonos multiservicios”** para que las personas mayores y sus cuidadores puedan utilizarlos según preferencias e intereses.
- Despliegue de la **marca “amigable”**: certificación de lugares y de servicios. Ejemplo: farmacias.
- Promoción del **acompañamiento como un programa tutelado** desde los servicios públicos.
- Simplificar la medicación y potenciar la figura del farmacéutico como profesional al que se pueden realizar consultas. Que el programa de **“Optimización del uso del medicamento”** que actualmente es gratuito solo para personas usuarias de SAD **se extienda a otras personas**. Con este programa la persona farmacéutica gestiona las

¹⁵ Propuestas como esta ya se proponían en el Plan Municipal de Apoyo a Personas Cuidadoras, sería deseable identificar algunas más que vayan en esta línea.

recetas, la medicación en blisters y controla si se esta administrando la medicación de forma adecuada.

- Detección de “casos” a través de las Redes de apoyo social. Incorporar las “**figuras de acogida/referencia**” en los centros de personas mayores y **definir protocolos de derivación**.
- Oferta de un SAD público adaptado a las necesidades personales de los usuarios.
 - Reducción del coste.
 - Posibilitación de la elección de horarios.
 - Reducción de la movilidad de las auxiliares.
- Crear la figura del “**defensor de la persona usuaria de los servicios sociales y sanitarios**” y de un modo diferenciado a la de atención al cliente.

8.1.3. Creación e impulso de programas para la promoción de la salud.

- Programas de **promoción de hábitos saludables**: alimentación, deporte...
- Talleres de **estimulación cognitiva**: más grupos.
- Incorporación de talleres de **terapia** para algunas personas usuarias de servicios diurnos (SAD, centros de día, hogares) de tal modo que trabajen las capacidades funcionales residuales a través de tareas ligadas a actividades cotidianas.
- Más servicios en el límite de la **dependencia** (personas mayores frágiles o con deterioro cognitivo leve).

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

8.2. Garantizar el acceso a servicios y prestaciones

8.2.1. Acceso a los servicios y prestaciones a toda la ciudadanía

- Que el Ayuntamiento haga un esfuerzo por **asumir a esas personas "en tierra de nadie"**. Es decir, personas mayores aisladas, con dificultad de acceso a la información y/o aquellas para los que no existen recursos adecuados en el sistema. Por ejemplo, un colectivo vulnerable son las mujeres mayores que viven con hijos/as que están subsistiendo al amparo de éstas y, en ocasiones, no en las condiciones mejores para ellas ya que de ello dependen algunos de los ingresos de esa vivienda.
- **Flexibilización** en los horarios de los servicios: en apertura y cierre y lo referente a los tiempos de uso.
- **Financiación y recursos:**
"Que los precios de los servicios se den según los ingresos: no todas las personas mayores tienen los mismos recursos".

8.2.2. Mejora de los cauces de comunicación.

- Creación de una **Ventanilla única y de forma descentralizada en los barrios**.
- Cumplimiento de **funciones de información, consultoría y orientación**.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN /OBJETIVO OPERATIVO

8.3. Mejorar el conocimiento de las necesidades y derechos de los mayores

8.3.1. Impulsar la cooperación

- Fomento de una **red de entidades voluntariado**: mayor visibilidad, coordinación con los Servicios Sociales, apoyo mutuo, reconocimiento...
- **Colaboración** con los servicios y asociaciones existentes aportando su experiencia y conocimiento, sobre todo en labores de información, acompañamiento, etc. **Creación de espacios estables** que en ocasiones tengan carácter territorial, en otras temático, etc.