

Avaluació del 2on Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans



**Diputació
Barcelona**

Desembre
2023

Direcció i finançament

Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida
Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social

Encàrrec

Ajuntament de Manresa



Ajuntament de Manresa

Número expedient PMT: 202210017958

Coordinació:

Joan Vidal Ruggiero
Diputació de Barcelona

Realització:

Fundació Salut i Envel·liment UAB

**Equip de treball:**

Toni Rivero (Dir.)
Sara Domènech
Mari Carmen Panadero
Helena Garrigós

Comissió de seguiment:

Laura Perostes. Ajuntament de Manresa
Joan Vidal. Diputació de Barcelona
Toni Rivero. Fundació Salut i Envel·liment UAB

Taula de continguts

Introducció	1
1. Avaluació de la planificació inicial i la implementació en base a la revisió documental ..	4
1.1. Presentació	4
1.2. Espais a l'aire lliure i edificis	6
1.3. Transport.....	18
1.4. Habitatge	22
1.5. Respecte i inclusió social.....	26
1.6. Participació social	35
1.7. Treball i participació cívica	39
1.8. Comunicació i informació	42
1.9. Serveis socials i comunitaris	46
2. Avaluació dels resultats assolits i de les prioritats futures en base a les opinions de les persones grans	56
2.1. Presentació	56
2.2. Espais a l'aire lliure i edificis	57
2.3. Transport.....	60
2.4. Habitatge	61
2.5. Respecte i inclusió social.....	63
2.6. Participació social, Treball i participació cívica.....	66
2.7. Comunicació i informació	68
2.8. Serveis socials i comunitaris	70
Conclusions i orientacions.....	74
Conclusions.....	74
Orientacions	76
Annex A	78
Resum del procés d'elaboració.....	78
Aportacions dels grups focals de persones grans	79
Resultats de l'enquesta a persones grans.....	86
Qüestionari de l'enquesta a persones grans	90

Introducció

El present informe correspon a una avaluació externa del 2on Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans. Aquest pla d'acció ha estat implementat durant tres anys consecutius, des del 2019 al 2021. Tenia com a finalitats principals la millora de les condicions de vida i la promoció de la participació social de les persones grans a Manresa. Per fer-ho, proposà 26 accions, amb 77 actuacions específiques, distribuïdes en 8 àmbits d'actuació municipal.

L'avaluació realitzada es fonamenta en la informació municipal aportada sobre la implementació de les accions previstes a la planificació inicial; així com en les opinions de les persones grans de la ciutat sobre els resultats assolits i les prioritats futures. La recopilació de la informació municipal i de les opinions de les persones grans s'ha fet al llarg dels primers mesos del 2023.

S'ha de tenir molt present que, al bell mig de la implementació del pla d'acció, ha tingut lloc la pandèmia de la Covid19. Recordem que el 14 de març de 2020 va ser decretat l'estat d'alarma i el confinament de la població, que va arribar a suspendre tota activitat laboral no essencial durant la primera quinzena d'abril. A partir de llavors es va iniciar una progressiva desescalada de les mesures restrictives, fins que el 21 de juny va expirar l'estat d'alarma. No obstant això, el rebrot de contagis durant aquell estiu va portar a l'establiment d'un nou estat d'alarma, el qual va ser perllongat fins el 9 de maig de 2021. A partir d'aquell moment s'inicià un nou procés de desescalada esglaonada fins la recuperació progressiva del funcionament econòmic i social.

Durant l'evolució d'aquests dramàtics esdeveniments, els ajuntaments van haver d'afrontar les restriccions de les mesures de contenció de la Covid19 en el funcionament de les seves pròpies activitats. D'aquesta manera, per exemple, totes les activitats grupals van haver de ser suspeses durant bona part del 2020 i només es van poder recuperar amb limitacions al 2021. Però, a més a més, com l'administració més propera a la ciutadania, els ajuntaments van haver d'intervenir inesperadament com a corretja de transmissió de les mesures adoptades per altres governs i, alhora, com a taula de salvació i far de la població davant els impactes negatius del confinament i de l'aïllament social resultant. Com a exemple il·lustratiu, l'Ajuntament de Manresa va realitzar més d'11.500 trucades de seguiment durant el primer confinament i també va impulsar més de 1.800 trucades de persones voluntàries per felicitar l'aniversari, a través de la iniciativa "Vida als anys", entre l'abril de 2020 i el juliol de 2021, a persones grans del municipi.

Tot plegat va alterar substancialment la planificació prevista de la majoria de les accions. No obstant això, la informació aportada sobre la implementació del pla d'acció revela que l'Ajuntament va poder implementar el 79.22% de les actuacions previstes, fet que es pot considerar un èxit, ateses les circumstàncies excepcionals del període. Ara bé, s'ha d'advertir que diverses actuacions van ser implementades amb un abast limitat sobre els aspectes en què es volia intervenir, tal com queda recollit al Capítol 1 d'aquest informe d'avaluació.

En el Capítol 2 d'aquest informe d'avaluació es resumeixen les opinions de les persones grans de la ciutat sobre els resultats assolits i les prioritats futures, les quals han estat recopilades mitjançant la realització de grups focals, entrevistes en profunditat i d'una enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció. Totes aquestes iniciatives han tingut lloc a principis del 2023, quatre anys després de les primeres actuacions realitzades i més d'un any després de la finalització del pla d'acció. Això pot haver condicionat les opinions expressades sobre la realització de les actuacions i, especialment, sobre els resultats assolits, malgrat que bona part de les persones participants eren prou coneixedores de la implementació del pla d'acció. En aquest sentit, considerem que la seva valoració reflecteix més aviat la percepció de les persones grans sobre la situació actual dels diferents àmbits del pla d'acció, i no tant la percepció sobre els resultats assolits amb les actuacions realitzades.

En relació als grups focals s'ha de destacar el desencís i el malestar expressat explícitament per gairebé totes les persones participants en relació als processos de participació municipal, en general, i el seguiment ciutadà del projecte Ciutat Amiga de la Gent Gran, en particular. De fet, el procés d'elaboració d'aquest mateix informe d'avaluació ha estat objecte de crítica, d'una banda, pel baix nombre de persones participants en els grups focals, i, d'altra banda, per fer-se massa tard i per preveure la finalització després de les eleccions municipals. En aquest context, les dinàmiques de treball dels grups focals es van centrar en la identificació de les necessitats de millora i dels problemes pendents d'abordar, així com en la formulació de propostes d'acció futura, més que en el reconeixement dels resultats assolits per les actuacions implementades.

Les entrevistes en profunditat, que es van reservar a persones amb dependència i/o les seves cuidadores familiars a fi de facilitar la seva participació, han coincidit amb els grups focals en la gran importància de continuar avançant en la millora de l'accessibilitat de la ciutat, especialment en els espais públics i en el transport públic; en la resolució dels problemes de convivència amb les bicicletes i els patinets elèctrics; i, per últim, en la promoció d'un tracte més humà i personalitzat.

L'enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció completa les aportacions anteriors en el sentit d'identificar les qüestions més prioritàries o aquelles que caldria continuar millorant més en el futur. Val a dir que totes les qüestions plantejades han rebut el suport de les persones grans participants, fet que demostra la vigència del plantejament del pla d'acció. No obstant això, l'enquesta a persones grans posa de manifest que algunes qüestions, com ara la convivència en l'espai públic de vianants amb bicicletes i patinets elèctrics o la disponibilitat d'ajuts per a l'arranjament d'habitatges, han esdevingut una qüestió central en la vida quotidiana de les persones grans.

En conclusió, el 2on Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans ha aconseguit un elevat nivell d'implementació de les actuacions previstes, tenint en compte el context extraordinàriament advers en el què s'ha abordat. Però algunes actuacions han tingut un abast limitat que convindria reforçar en el futur, perquè la necessitat social resulta molt àmplia, especialment en termes d'accessibilitat, convivència i bon tracte, i s'identifica la conveniència d'ampliar i enfortir la participació social de les persones grans en el disseny, seguiment i avaluació de totes les polítiques locals, juntament amb la resta d'agents involucrats.

Aquest informe d'avaluació, tot i les limitacions fins aquí expressades, proporciona una base sòlida per a l'elaboració del 3er Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans, amb nombroses orientacions tècniques i diverses aportacions ciutadanes d'interès. El projecte Ciutat Amiga amb les Persones Grans s'ha demostrat de gran utilitat per avançar en la construcció d'una Manresa on les persones grans puguin gaudir plenament dels seus drets i viure una vida plena i enriquidora.

1. Avaluació de la planificació inicial i la implementació en base a la revisió documental

1.1. Presentació

Aquest capítol presenta els resultats de l'avaluació tècnica externa del 2on Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans. L'avaluació realitzada està centrada, d'una banda, en l'anàlisi de la pertinença, concreció i resultats esperats de la planificació inicial; i, de l'altra, en l'anàlisi del compliment de les actuacions segons havien estat planificades inicialment, així com els resultats aconseguits. Per últim, l'avaluació s'acompanya d'un seguit d'orientacions.

La documentació utilitzada consisteix en el propi pla d'acció, que serveix de punt de partida, i en els informes d'implementació elaborats pels departaments, serveis i dispositius municipals responsables del lideratge i execució de les accions corresponents, els quals han estat recopilats pel Programa de Persones Grans de l'Ajuntament de Manresa. Aquesta informació s'ha complementat amb altres fonts disponibles a Internet, sempre que ha estat possible, d'acord amb les necessitats d'aquest informe d'avaluació.

A continuació, es presenten els resultats i conclusions més importants sobre la planificació inicial i la implementació en base a la revisió documental realitzada.

El pla d'acció compren 26 accions, distribuïdes en 8 àmbits. A cada una de les seves accions detalla la següent informació: Descripció; actuacions; lideratge; altres implicats; destinataris; indicadors; i, calendari.

La planificació inicial proposa 77 actuacions a realitzar en el període 2019-2021, que es reparteixen de forma desigual entre les accions. La taula 1, que apareix a la pàgina següent, mostra la relació d'accions amb el nombre d'actuacions planificades i implementades, així com el pressupost municipal executat. En relació al pressupost, val a dir que no inclou una estimació del cost dels recursos propis de l'Ajuntament de Manresa en termes de personal propi, instal·lacions i materials.

S'han implementat 61 actuacions, el que representa un grau d'implementació de la planificació inicial del **79.22%**. Val a dir que alguna acció que s'ha realitzat més enllà del període de temps marcat pel pla d'acció, s'ha comptat com realitzat, tenint en compte el moment excepcional que es va viure en aquell període temporal.

Taula 1. Relació del nombre d'actuacions planificades, implementades i el seu pressupost

	Actuacions		Pressupost municipal executat
	Planificades	Implementades	
Acció 1: Ciutat sense barreres	3	3	1.183.292 €
Acció 2: Mobiliari urbà adequat	2	1	15.500 €
Acció 3: Parcs i itineraris per a vianants	2	2	100.047 €
Acció 4: Un bon entorn verd	5	4	150.698 €
Acció 5: Espais lúdics i de salut per a la gent gran	3	3	12.242€
Acció 6: Ciutat més segura	3	3	Personal propi
Acció 7: Educació viària	3	3	Personal propi
Acció 8: Pla de mobilitat	2	2	280.000€
Acció 9: Necessitats d'habitatge població vulnerable	2	2	13.310€
Acció 10: Programa d'arranjaments de l'habitatge	2	1	Diputació de Barcelona
Acció 11: Barris intergeneracionals	2	2	4.250 €
Acció 12: Petits i grans	3	3	50 €
Acció 13: Art k'suma	3	3	5.800 €
Acció 14: Projecte propers	2	1	0€
Acció 15: Campanya tracta'm bé	5	4	Diputació de Barcelona
Acció 16: Cultura +65	4	2	39.850 €
Acció 17: Edat i memòria	3	2	1.429.01€
Acció 18: Estudi desigualtats per motius de gènere	3	3	1.936 €
Acció 19: Persones grans, gran voluntariat	2	0	0€
Acció 20: Divulgar noves tecnologies	2	2	Recursos propis
Acció 21: Presència als mitjans de comunicació	5	2	Personal propi
Acció 22: Pla estratègic envelliment i dependència	4	4	Personal propi
Acció 23: Serveis socials amb la gent gran	2	2	Personal propi
Acció 24: Banc d'ajudes tècniques	2	1	-
Acció 25: Pla de salut	3	3	Personal propi
Acció 26: Esports +65	5	4	270.407 €
Total	77	61	2.078.811,01 €

A continuació, es presenta la valoració de la planificació inicial i de la implementació per a cada una de les accions en apartats específics. A més, s'afegeix un epígraf d'orientacions particulars, que s'afegeixen a les generals formulades en aquest apartat, a efectes de la seva consideració per a la millora de l'acció en el marc d'un pla d'acció.

1.2. Espais a l'aire lliure i edificis

Acció 1: Ciutat sense barreres

Planificació inicial

Aquesta acció es compromet a donar compliment a la normativa que preveu que els nous espais públics, les noves construccions i les sotmeses a rehabilitació siguin accessibles d'acord amb la Llei d'accessibilitat. Es preveuen les actuacions següents:

1. Assumir un nombre anual de rebaixos de passos de vianants, fins aconseguir la plena accessibilitat de la ciutat (es considera que un 75% dels passos de vianants de la ciutat tenen l'accessibilitat adequada).
2. Promoure itineraris alternatius per facilitar l'accés als espais públics de la ciutat inaccessible per raó de la topografia.
3. Ampliació progressiva de voreres en aquells espais que sigui possible (espai disponible, propietat del terreny, ...). Aquest any es preveu actuar en el pas interior del túnel del carrer Indústria i a l'avinguda Tudela.

Els indicadors plantejats són el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Es tracta d'una acció que facilita especialment la mobilitat a l'espai urbà de les persones que han d'utilitzar caminadors, cadires de rodes i altres productes de suport similars.
- L'acció detalla diferents actuacions complementaries que, en funció de l'espai públic, poden implementar-se amb una mateixa intervenció urbanística. Cada una de les actuacions pot fer-se repetidament al llarg del temps. Les actuacions concreten l'objecte de la intervenció (rebaixos de passos de vianants, itineraris alternatius i voreres).
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen quatre indicadors de caràcter general.
- Es fa referència al nombre d'actuacions realitzades,
- D'altra banda, es contempla un indicador relatiu al nivell de satisfacció.

Implementació

2019. S'han fet 26 rebaixos de passos de vianants i s'han ampliat 7 voreres (1.400 m²).
Pressupost total executat: 242.000 €.

2020. S'han fet 27 rebaixos de passos de vianants; s'han ampliat 6 voreres; i s'ha millorat el paviment d'Escodines i Sant Bartomeu, fixant-hi la seva funcionalitat com a carrer de

prioritat invertida (4.457 m²). Pressupost total executat: 548.000 €.

2021. S'han fet 29 rebaixos de passos de vianants; s'han ampliat 3 voreres; i s'han pavimentat de nou el carrer Lladó i el tram final del carrer Puigterrà de Dalt amb plataforma única (2.855 m²). Pressupost total executat: 393.292 €.

2019-2021. S'han fet 82 rebaixos de passos de vianants, s'han ampliat 16 voreres i s'han millorat 4 trams de carrer, destacant l'habilitació d'una plataforma única al carrer Puigterrà de Dalt. En total, s'ha millorat l'estat de 8.712 m² de carrers. Pressupost total executat: 1.183.292 €.

Valoració externa de la implementació

- Les actuacions de rebaixos de passos de vianants s'han mantingut estables al llarg del període. En canvi, les actuacions d'ampliació de voreres han estat diferents cada any. Entenem que aquest fet s'explica perquè algunes de les ampliacions de voreres reportades s'han fet en el marc d'una intervenció urbanística més amplia, que modifica la funcionalitat dels carrers a favor de la circulació de vianants.
- No s'han reportat actuacions de promoció d'itineraris alternatius per facilitar l'accés als espais públics de la ciutat inaccessibles per raó de la topografia, que era una de les tres actuacions incloses a la planificació inicial d'aquesta acció.
- La implementació d'aquesta acció ha tingut un pressupost molt elevat, per sobre del milió d'euros.

Orientacions

- Convindria separar en actuacions diferenciades l'ampliació de voreres de la transformació de carrers en carrers de vianants o carrers de prioritat invertida, perquè representen necessitats ciutadanes diferenciades.
- Es fa evident, malgrat no disposar de dades, que l'Ajuntament no pot assumir totes les inversions necessàries a curt i mig termini per assolir una ciutat sense barreres. Per aquest motiu, convindria plantejar una actuació complementària orientada a la identificació de les necessitats en aquest àmbit, l'estimació del pressupost total que la seva resolució representaria i, finalment, la prioritització de les inversions a realitzar en funció del seu impacte social i l'aprofitament d'altres actuacions a l'espai públic. Sense aquesta contextualització, les expectatives ciutadanes poden resultar excessives per a les capacitats reals d'intervenció municipal i facilita la percepció social de que no es fa prou en aquest àmbit.
- Es recomana concretar els resultats esperats de les actuacions indicades de forma mesurable, utilitzant per exemple variables similars a les que s'han fet servir per reportar

la seva execució (nombre de rebaixos, m² de voreres ampliades, m² de voreres millorades, pressupost d'inversió executat en rebaixos, pressupost d'inversió executat en voreres, etc.).

- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de seguiment podria ser: (nombre de rebaixos executats x 100) / (nombre de rebaixos previstos a la planificació).

Acció 2: Mobiliari urbà adequat

Planificació inicial

Aquesta acció preveu continuar desplegant un pla de renovació del mobiliari urbà que tingui en compte criteris d'edat. En particular, formula les actuacions següents:

1. Utilitzar bancs amb material agradable per a l'ús de les persones quan estiguin pensats com a espais de repòs. Atès que, de vegades, poden tenir altres finalitats, com marcar espais.
2. Estudiar la possibilitat d'instal·lar nous bancs per seure al primer tram del Passeig, a banda de les cadires de temporada.

Els indicadors plantejats són el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- L'acció se centra en els bancs o seients públics dins l'ampli conjunt d'elements que configuren el mobiliari urbà, com ara les fonts d'aigua pública, els contenidors d'escombraries, les parades d'autobús, la lluminària o els lavabos públics. Menciona un pla de renovació i uns criteris d'edat.
- Els seients públics contribueixen a la generació d'oportunitats de socialització de la població a l'espai urbà, així com de contemplació del paisatge urbà. A més, proporcionen llocs de descans per a vianants. En aquest àmbit, resolen dues necessitats ben diferents. D'una banda, són molt importants per oferir descans a les persones que fan llargs passejos per l'espai urbà. D'altra banda, són fonamentals per donar suport a les persones amb dificultats de mobilitat i que no utilitzen cadires de rodes o caminadors amb seient.
- Les actuacions plantejades són bastant diferents. La primera d'elles representa el compromís municipal d'utilitzar bancs de material agradable en els espais de repòs, La segona actuació correspon a l'elaboració d'un estudi de planificació de nous bancs en un tram del Passeig.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.

- Es plantegen quatre indicadors de caràcter general i:
- Un d'aquests indicadors és el nombre d'actuacions (l'estudi dels bancs del Passeig), atès que l'altra actuació consisteix en un compromís (que els bancs siguin agradables).
- D'altra banda, es contempla un indicador relatiu al nivell de satisfacció.

Implementació

2019. S'han instal·lat 7 bancs amb criteris d'edat, dels quals 3 són nous i 4 són substitucions d'altres existents. Pressupost total executat: 2.000 €.

2020. S'han instal·lat 10 bancs amb criteris d'edat, dels quals 6 són nous i 4 són substitucions d'altres existents. Pressupost total executat: 5.500 €.

2021. S'han instal·lat 25 bancs amb criteris d'edat, dels quals 15 són nous i 10 són substitucions d'altres existents. Pressupost total executat: 8.000 €.

2019-2021. S'han instal·lat 42 bancs amb criteris d'edat, dels quals 24 són nous i 18 són substitucions d'altres existents. Pressupost total executat: 15.500 €.

Valoració externa de la implementació

- La instal·lació dels bancs amb un nou disseny per afavorir el repòs ha anat en augment al llarg del període, passant de 7 bancs en el 2019 a 25 en el 2021. El cost mig d'instal·lació presenta diferències notables entre els anys considerats.
- La implementació d'aquesta acció ha tingut un pressupost global executat ha estat de 15.500 €.

Orientacions

- L'edat, per si mateixa, no és un bon criteri per dissenyar els seients públics i menys encara per utilitzar-lo com a denominació distintiva d'un disseny diferent. Les necessitats especials depenen de les condicions de salut i l'ús que se'n fa, però en cap cas de l'edat de les persones usuàries. Una altra qüestió és que conforme augmenta l'edat pot augmentar el risc poblacional de trobar-se en determinades situacions que requereixen d'aquest disseny especial. En aquest sentit, es recomana utilitzar com a criteri el concepte de persones amb problemes de mobilitat o millor encara de bancs de descans.
- Es recomana elaborar un diagnòstic de les necessitats de seients públics en els diferents barris de la ciutat, amb la participació de les persones grans, entre d'altres col·lectius. Aquest diagnòstic hauria de formular les característiques funcionals dels seients públics a fi de facilitar la seva utilització per part de les persones amb problemes de mobilitat.

Per exemple, una alçada de seient al voltant dels 42-45 cm. i braços ambdós costats, per facilitar les transferències; respall, llistons ergonòmics i estrets, evitant el metall, per augmentar la comoditat. Altrament, es recomana que defineixi les zones que han d'estar dotades de seients públics amb aquestes característiques, en base a criteris de planificació com ara la concentració residencial de persones grans – especialment de 80 i més anys que és quan augmenta la prevalença de problemes de mobilitat -, la xarxa de bus urbà, les places i zones verdes, així com les demandes explicitades per la població. A més, hauria d'establir una distància màxima entre la ubicació dels seients que no fos superior als 200-250 metres. Per últim, hauria de plantejar la distribució dels bancs al llarg dels itineraris que es poden seguir a la ciutat, així com dels espais verds i places.

- L'estudi de nous bancs al Passeig, hauria de valorar les possibilitats de disseny o altres mesures que evitin l'exposició de les persones usuàries als excrements de colom i altres ocells.
- Es recomana especificar els resultats esperats de les actuacions indicades de forma mesurable, utilitzant per exemple variables similars a les que s'han fet servir per reportar la seva execució (bancs de descans instal·lats, pressupost d'inversió executat en instal·lació de bancs de descans, etc.).
- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de seguiment podria ser: $(\text{nombre de bancs de descans instal·lats} \times 100) / \text{nombre de bancs de descans previstos a la planificació}$. A més, el següent indicador podria contribuir a demostrar el compromís municipal amb aquesta acció: $(\text{nombre de bancs de descans instal·lats} \times 100) / (\text{nombre de bancs instal·lats})$.

Acció 3: Parcs i itineraris per a vianants

Planificació inicial

Aquesta acció es proposa, a mida que la titularitat del terreny ho permeti, adequar nous parcs urbans i itineraris per a vianants. Contempla les següents actuacions:

1. Recuperació progressiva de la llera del riu Cardener.
2. Adequar espai per al lleure.

Els indicadors plantejats són el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; i el nivell de satisfacció. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Els parcs i itineraris per a vianants són un recurs fonamental per promocionar la salut i el benestar de la població que resideix en entorns urbans. Tenen especial importància entre les persones grans, atès que passejar i passar estones a l'aire lliure constitueixen dues de les activitats fora del domicili més freqüents. A més, hi ha evidències que vinculen la utilització dels espais verds amb efectes positius sobre la salut mental. Per últim, els itineraris per a vianants faciliten l'accessibilitat a l'espai urbà, pacifiquen el trànsit de vehicles i augmenten la seguretat i el confort dels desplaçaments a peu. A més,

poden potenciar la centralitat i la utilització dels espais verds i d'altres espais de reunió i de relacions socials, entre d'altres beneficis.

- La intervenció urbanística està sotmesa a una intensa i acurada planificació estratègica i operativa, amb terminis sovint llargs. La planificació inicial d'aquesta acció no reflecteix aquesta pràctica que l'Ajuntament segueix adequadament. De fet, la descripció de l'acció defuig de tota concreció quan fonamenta les actuacions "a mida que la titularitat del terreny ho permeti".
- Les accions indicades no concreten gens la seva proposta, més enllà d'identificar una possible intervenció de recuperació en la llera del riu Cardener i apuntar una finalitat centrada en el lleure, que podria ser en aquesta àrea o en altres de la ciutat. En les actuacions previstes sembla prevaldre la finalitat de la recuperació mediambiental de l'ampliació dels parcs i itineraris per a vianants que és la que dona nom a l'acció i justifica la seva incorporació en aquest pla.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen quatre indicadors de caràcter general
- Es considera el nombre d'actuacions realitzades.
- Es té en compte el nombre de participants.
- S'inclou un indicador relatiu al nivell de satisfacció sense especificar la població destinatària.
- No s'inclouen indicadors de resultats esperats, ni tampoc d'impacte.

Implementació

2019. S'ha desenvolupat com a parc una nova àrea de 3,3 km² a la llera del riu Cardener, amb un espai delimitat per a jocs. Pressupost total executat: 50.000 €.

2020. S'ha continuat amb la repoblació de l'arbrat de la nova zona desenvolupada del riu Cardener, amb 45 arbres de ribera i 35 unitats d'arbustiva. Pressupost total executat: 16.821 €.

2021. S'ha continuat amb la repoblació i l'eliminació de vegetació al·lòctona en diferents punts del marge esquerre del riu Cardener. S'ha previst el condicionament per a gossos d'una zona del Parc del Cardener. Pressupost total executat: 33.226 €.

2019-2021. S'ha desenvolupat com a parc una nova zona a la llera del riu Cardener i s'ha repoblat l'arbrat i la vegetació de diferents zones del riu. Pressupost total executat: 100.047 €.

Valoració externa de la implementació

- S'han executat projectes que estan vinculats a les dues actuacions previstes, totes elles en l'entorn del Parc del riu Cardener. La major part d'aquests projectes han estat orientats a la recuperació ambiental del riu Cardener que a la configuració d'un parc urbà i d'itineraris per a vianants.

- No s'ha reportat cap actuació destinada a l'adequació de nous itineraris per a vianants en la ciutat, tot i que forma part de la denominació de l'acció i configura una de les finalitats expressades a la planificació inicial.
- L'Ajuntament va elaborar una diagnosi urbanística i ambiental sobre el riu Cardener a l'any 2018. El 2021 es van iniciar les obres, que van finalitzar al 2022, per enderrocar la Carpa del Riu i reurbanitzar l'entorn per fer-lo més accessible i crear un passeig continu entre el pont de Sant Francesc i la rotonda del Mil·lenari. Aquesta actuació va comportar una inversió de 200.000 € al 2021 – i 820.000 € al 2022.

Orientacions

- Es recomana agrupar les actuacions vinculades al Pla Estratègic del Cardener 2030 (PEC 2030) i a l'Anella Verda de Manresa. La seva vinculació és manifesta en el fet que l'Ajuntament ha proposat fer el seguiment del pla d'acció del PEC 2030 en el marc del plenari de la comissió de l'Anella Verda.
- Convindria impulsar la participació de les persones grans en aquest àmbit. En particular, es podria valorar la incorporació d'una representació del Consell de la Gent Gran de Manresa en la comissió de l'Anella Verda. A més, en el disseny i planificació dels programes d'intervenció sobre l'accessibilitat, la connectivitat i l'aprofitament social, es podrien plantejar processos de participació centrats en les persones grans, entre d'altres col·lectius d'interès.
- Altrament, es recomana portar a terme actuacions sobre la creació de noves zones verdes en altres espais de la ciutat i la millora i manteniment de les que ja existeixen per la seva proximitat als barris (veure figura 1). Aquí es podria valorar el tractament conjunt amb les actuacions sobre les places i els itineraris de vianants en una altra acció diferenciada de les actuacions al riu Cardener.
- Per últim, se suggereix considerar el reforç específic de la participació de les persones grans en les diferents figures de la planificació urbanística que estiguin vinculades a la mobilitat de vianants, especialment el disseny d'itineraris pacífics al trànsit i a la intervenció en parcs, places i espais urbans similars. En aquest sentit, se suggereix adoptar com a denominació d'aquesta acció la següent: "Participació de les persones grans en el desplegament urbanístic de parcs, places i itineraris per a vianants".
- Es recomana especificar els resultats esperats de les actuacions indicades de forma mesurable, utilitzant per exemple variables similars a les que s'han fet servir per reportar la seva execució (Km² i pressupost de nous parcs a la ciutat, m² i pressupost de nous itineraris per a vianants). En cas de que aquesta acció es centri en el futur en la participació de les persones grans, els resultats esperats més adients serien el nombre de sessions de participació, nombre de persones grans participants, nombre d'aportacions de les persones grans incorporades als projectes, etc.).
- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de

seguiment podria ser: (nombre de Km² de nous parcs executats x 100) / ((nombre de Km² de nous parcs previstos a la planificació).



Figura 1. Parcs a Manresa

Nota. Els parcs apareixen representats en color verd més fosc.
Font: Ajuntament de Manresa

Acció 4: Un bon entorn verd

Planificació inicial

Aquesta acció planteja potenciar l'entorn de la ciutat com un espai idoni per acollir activitats de lleure, educatives, esportives i culturals, amb la finalitat de preservar, potenciar i difondre els valors patrimonials, paisatgístics, ambientals i socials del rodal de Manresa. Preveu les següents actuacions:

1. Promoure millores en la senyalització dels itineraris de l'Anella Verda.
2. Informar i donar a conèixer l'Anella Verda i les activitats de promoció que s'hi organitzen.
3. Mantenir el projecte d'apadrinament d'espais per part d'entitats de la ciutat.
4. Continuar impulsant el projecte de Voluntariat pel Medi Ambient, tenint en compte els grups d'edat.

5. Millorar l'entorn del Riu Cardener, mitjançant la construcció de passeres que ampliiïn els recorreguts i la realització de campanyes de voluntariat per millorar l'estat ecològic del riu.

Els indicadors plantejats són el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; i el nivell de satisfacció. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Els espais verds són un recurs fonamental per promocionar la salut i el benestar de la població que resideix en entorns urbans, juntament amb els parcs i els itineraris per a vianants. Tenen especial importància entre les persones grans, atès que passejar i passar estones a l'aire lliure constitueixen dues de les activitats fora del domicili més freqüents en aquesta població. A més, hi ha evidències que vinculen la utilització dels espais verds amb efectes positius sobre la salut mental.
- Les actuacions incloses es poden agrupar en tres tipologies bastant diferenciades. D'una banda, hi ha les millores en el condicionament de l'Anella Verda, amb la senyalització dels itineraris i la construcció de passeres sobre el riu. D'altra banda, hi ha la difusió de l'espai i de les activitats socioculturals que s'hi organitzen. Per últim, hi ha la difusió i funcionament del projecte de Voluntariat pel Medi Ambient.
- L'impuls del projecte de Voluntariat pel Medi Ambient és una actuació del pla d'acció que explicita la intenció d'atendre les especificitats de les persones grans.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen quatre indicadors de caràcter general, alguns d'aquests indicadors no són adequats per a totes les actuacions indicades, com ara el nombre de participants – que no té aplicació en la senyalització d'itineraris o en la construcció de passeres -. S'inclou un indicador relatiu al nivell de satisfacció.

Implementació

2019. S'han fet 10 intervencions per millorar la senyalització d'itineraris i punts de interès als pous de glaç, la riera de Guardiola i el regadiu del Poal. S'han portat a terme 7 accions informatives, amb difusió per les xarxes socials i l'edició i impressió de fulletons dels itineraris i rutes. S'han fet 15 apadrinaments d'espais per part d'entitats. S'han organitzat 3 accions de voluntariat, amb una participació aproximada de 200 persones. S'ha construït 1 passera (sota el viaducte de la C-55). Pressupost total executat: 64.920 €.

2020. S'ha fet 1 intervenció per millorar la senyalització de l'itinerari del Cardener. S'han portat a terme 3 accions informatives, amb difusió per les xarxes socials, l'edició i impressió d'un nou plànol de l'Anella Verda. S'han fet 16 apadrinaments d'espais per

part d'entitats. S'han construït 4 passeres (Can Poc Oli i la riera de Rajadell). S'han creat 10 itineraris curts. Pressupost total executat: 40.500 €.

2021. S'han fet 3 intervencions per millorar la senyalització de l'itinerari M9-Els Comtals i la Serra de Montlleó, així com dels itineraris M3, M4, M5 i M8. S'han portat a terme 5 accions informatives, amb difusió per les xarxes socials, i la impressió de 10.000 exemplars del plànol de l'Anella Verda. S'han fet 17 apadrinaments d'espais per part d'entitats. S'han organitzat 7 accions de voluntariat, amb una participació aproximada de 600 persones. Pressupost total executat: 45.278 €.

2019-2021. S'han fet 14 intervencions per millorar la senyalització d'itineraris. S'han portat a terme 15 accions informatives, amb difusió per les xarxes socials, i la impressió de 10.000 exemplars d'un nou plànol de l'Anella Verda. S'han assolit 17 apadrinaments d'espais per part d'entitats. S'han organitzat 10 accions de voluntariat, amb una participació aproximada de 600 persones. S'han construït 5 passeres i s'han creat 10 itineraris curts. Pressupost total executat: 150.698 €.

Valoració externa de la implementació

- Les accions de difusió d'activitats i de voluntariat han estat afectades per les mesures de gestió de la crisi de la Covid19 al 2020. S'ha de destacar la ràpida recuperació d'aquestes accions al llarg del 2021, triplicant el nombre de participants en accions de voluntariat del 2019. A més, al 2020 es van crear 10 itineraris curts per facilitar el desconfinament de la població durant aquell any.
- L'Ajuntament ha fet un esforç per la impressió de fulletons informatius, que complementa l'amplia informació disponible a www.anellaverdamanresa.cat, amb enllaços al wikiloc de cada itinerari.
- Els apadrinaments d'espais del Parc han augmentat durant aquest període, passant de 15 a 17 entitats implicades. Es desconeix si hi ha associacions de gent gran implicades.
- El pressupost total executat ha estat elevat, superant els 150 mil euros. L'evolució anual del pressupost executat no sembla tenir relació amb el nombre i tipologia de les actuacions portades a terme, però podria estar justificant en les diferents complexitats de les inversions realitzades en instal·lacions, especialment les passeres.

Orientacions

- Es recomana agrupar les actuacions vinculades al Pla Estratègic del Cardener 2030 (PEC 2030) i a l'Anella Verda de Manresa. La seva vinculació és manifesta en el fet que l'Ajuntament ha proposat fer el seguiment del pla d'acció del PEC 2030 en el marc del plenari de la comissió de l'Anella Verda.
- Les actuacions adreçades a la difusió dels espais i les activitats socioculturals i, dintre d'aquestes del voluntariat ambiental, haurien de contemplar de forma específica a les persones grans, com a població destinatària, tot tenint present la seva diversitat de capacitats, interessos i aspiracions.

- S'haurien d'incorporar resultats esperats concrets i vinculats explícitament a les persones grans. Alguns exemples podrien ser un nombre concret de persones grans que assisteixen a accions de difusió o que participen en el voluntariat ambiental. Altres a considerar podrien ser una puntuació mitjana mínima de satisfacció amb l'Anella Verda entre les persones grans usuàries o la proporció de persones grans que han anat a l'Anella Verda el darrer any, però ambdós resultats requereixen administrar una enquesta amb la pregunta corresponent.
- A partir dels resultats esperats, se suggereix la construcció d'indicadors de compliment com, per exemple, el nombre de persones grans que han fet voluntariat ambiental x 100) / nombre de persones grans que s'ha previst que facin voluntariat ambiental.

Acció 5: Espais lúdics i de salut per a la gent gran

Planificació inicial

Aquesta acció proposa el desplegament progressiu de nous espais lúdics i de salut per a la gent gran per diferents punts estratègics de la ciutat. Inclou les següents actuacions:

1. Instal·lació de nous espais lúdics i de salut per a la gent gran per diferents punts de la ciutat.
2. Incorporar una configuració intergeneracional, compaginant-los amb el mobiliari infantil.
3. Difondre els espais i el seu ús entre el col·lectiu de les persones grans.

Els indicadors plantejats són el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Els espais lúdics i de salut per a la gent gran estan constituïts per diferents mòduls d'activitats que formen un recorregut que permet treballar les facultats físiques i sensorials de les persones amb limitacions funcionals i poc entrenades, la majoria de les quals són persones grans.
- Aquesta acció contempla la intervenció urbanística, amb la revisió del disseny d'aquests espais i la seva instal·lació en diferents punts; així com la difusió entre les persones grans.
- La planificació inicial no concreta un nombre determinat de nous espais a la ciutat, malgrat que aquest és el resultat esperat principal d'aquesta acció.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.
- S'inclou un indicador relatiu al nivell de satisfacció

Implementació

2021. Instal·lació del parc de Salut Creu Guixera, Congost i Font dels

Capellans i dinamització per part de la regidoria d'Esports.

Valoració externa de la implementació

- S'han fet 3 instal·lacions noves a la ciutat s'han dinamitzat a través del programa municipal d'Esports.
- S'han difós a través del Programa d'Esports i de la Guia de recursos i serveis per a persones grans.

Orientacions

- El disseny de nous espais, així com la planificació territorial de les seves ubicacions haurien d'incorporar la participació de les persones grans, com a usuàries més freqüents.

Acció 6: Ciutat més segura

Planificació inicial

Aquesta acció planteja emprendre actuacions que contribueixin a millorar la seguretat de les persones i a fer que la ciutat sigui més agradable pels seus ciutadans. Inclou les següents actuacions:

1. Xerrades preventives de seguretat.
2. Assessorament davant les campanyes abusives.
3. Aplicar l'ordenança de civisme (identificació de queixes, actuacions per localitzar infraccions).

Els indicadors plantejats són el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- La percepció de seguretat a l'espai públic resulta crucial en la seva utilització per part de les persones grans. A més, entre les persones grans es poden identificar diferents grups especialment vulnerables, destacant les dones de 80 i més anys que viuen soles o les persones grans de qualsevol edat amb problemes importants de mobilitat i/o amb deteriorament cognitiu.
- La seguretat a l'espai públic és un concepte multidimensional que pot tenir a veure tant amb els perills i accidents de qualsevol tipus (caigudes, atropellaments, etc.), com amb els conflictes i delictes, sent aquests darrers àmbits on es centren les actuacions previstes.
- Aplicar l'ordenança de civisme no és una actuació, en tot cas és un objectiu o un compromís de l'Ajuntament. La planificació inicial hauria d'explicar com s'executarà l'aplicació de l'ordenança de civisme a efectes d'esdevenir una actuació.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general. El nombre d'actuacions hauria de distingir entre les xerrades preventives, els assessoraments i les aplicacions de l'ordenança de civisme. En aquest darrer cas, hi ha dubtes de si un major nombre d'aplicacions de l'ordenança de civisme s'ha d'interpretar com una millora de la seguretat o tot el contrari. S'inclou un indicador relatiu al nivell de satisfacció.

Implementació

2019. S'han gestionat 249 queixes davant l'ordenança de civisme

2020. S'han gestionat 155 queixes davant l'ordenança de civisme.

2021. S'ha fet 1 xerrada preventiva, amb 20 persones grans assistents. S'han fet 15 assessoraments. S'han gestionat 155 queixes davant l'ordenança de civisme.

2019-2021. S'ha fet 1 xerrada preventiva, 15 assessoraments i s'han gestionat 559 queixes davant l'ordenança de civisme.

Valoració externa de la implementació

- La implantació de les actuacions s'ha limitat bàsicament a la gestió de queixes davant l'ordenança de civisme, les quals van baixar molt a causa de la Covid19.
- Només s'ha fet una xerrada preventiva amb un abast força limitat de 20 persones grans.
- El pressupost total executat ha estat de 0 euros, però aquí no s'ha tingut en compte els costos d'estructura de l'Ajuntament implicats en les actuacions realitzades – al menys les despeses de capítol I del personal municipal implicat.

Orientacions

- Es recomana incorporar actuacions urbanístiques, com ara la millora de l'enllumenat i de la visibilitat en els punts de la ciutat que més persones grans, especialment dones, identifiquen com a insegurs. En aquest sentit, es podria elaborar un mapa de punts insegurs a partir de la participació ciutadana de les persones grans. Altrament es podria reforçar la presència policial en punts específics de la ciutat, així com la col·laboració veïnal i comunitària en la detecció de delictes i conflictes. Per últim, es suggereix plantejar actuacions per millorar l'atenció a la víctima en cas de persones grans, especialment si es tracta de persones en situació de vulnerabilitat social.
- Convindria concretar els àmbits que cobreixen les xerrades preventives de seguretat, assegurant el tractament dels riscos que més afronten les persones grans i el plantejament de mesures de prevenció i autoprotecció adaptades a les seves condicions específiques.
- Se suggereix elaborar un pla de difusió de les actuacions i recursos en matèria de seguretat ciutadana centrat especialment en les persones grans i adaptat a la seva diversitat social i amb materials de sensibilització i informació específics.

1.3. Transport

Acció 7: Educació viària

Planificació inicial

Aquesta acció proposa una activitat formativa impartida per tècnics municipals a diferents centres de la ciutat que versarà, bàsicament, de compartir el carrer, experiències, vivències i accidents. Inclou les següents actuacions:

1. Divulgar l'activitat.
2. Coordinar les demandes.

3. Impartir les sessions.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el nombre de persones grans participants; i el nombre d'accidents de persones grans. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- L'educació viària és un factor fonamental per promoure la seguretat i la convivència a l'espai públic, especialment en els carrers. Les persones grans amb problemes de mobilitat són especialment vulnerables als comportaments inadequats de la resta de la població. Els darrers anys la convivència entre vianants i persones que van en bicicleta i patinet elèctric ha esdevingut una font creixent de conflictes i accidents. A més, hi ha una tendència creixent de certs comportaments imprudents a la via pública, com ara creuar en vermell o per zones no adequades, que s'estén per tots els grups d'edat.
- L'acció consisteix en la realització d'una activitat formativa a demanda dels centres de la ciutat, sense que s'especifiqui quins han de ser (equipaments municipals, associacions de gent gran, associacions de veïns, etc.). Les actuacions indicades es corresponen amb diferents tasques que s'han de portar a terme en la realització d'una mateixa acció i que no es poden considerar actuacions diferenciades com hi ha en la majoria d'accions d'aquest pla.
- Entre els tres indicadors plantejats es troba a faltar la valoració de la satisfacció i de la qualitat percebuda de l'activitat formativa per part de les persones participants. D'altra banda, la consideració del nombre d'accidents de persones grans resulta poc apropiat, perquè és molt difícil que la realització d'accions formatives pugui incidir de forma rellevant en l'evolució d'aquest indicador.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.

Implementació

2021. S'ha fet 1 activitat formativa en un centre, amb 17 persones grans participants.

2019-2021. S'ha fet 1 activitat formativa en un centre, amb 17 persones grans participants.

Valoració externa de la implementació

- S'ha desenvolupat una activitat formativa en tres anys del pla d'acció. S'ha de tenir en compte el Covid19 va impedir realitzar activitats formatives.

Orientacions

- El títol de l'acció no s'ajusta bé a la proposta d'activitat formativa que es planteja i que només va adreçada a persones grans. Es suggereix valorar un títol com ara consells de seguretat per a vianants grans si es decideix mantenir aquesta proposta.
- Dit això, es recomana ampliar l'abast d'aquesta acció per incorporar altres col·lectius de població i altres continguts més enllà de la prevenció i l'autoprotecció. En primer lloc, es suggereixen actuacions de sensibilització i divulgació respecte als comportaments a la via pública perillosos per a la pròpia persona o pels demés (creuar en vermell, passejar amb auriculars i volum alt, anar en bicicleta o patinet per la vorera, etc.). En segon lloc, s'haurien de considerar enfocaments que no explicitin l'edat però que, alhora,

representin als diferents grups d'edat, des de la infància, passant pel jovent, fins a la gent gran més jove i la d'edat més avançada. D'aquesta manera, s'evita estigmatitzar un determinat grup d'edat, s'arriba a la gent gran que no es considera gran i s'implica a la resta de la població que comparteix l'espai públic amb les persones grans.

- Les actuacions no poden ser tasques que corresponen al desenvolupament de l'acció. En tot cas, es podrien considerar com actuacions diferents: el disseny de l'activitat formativa o el programa d'activitats formatives, el qual podria fer-se amb la participació dels grups de població destinatària; l'elaboració del pla de difusió, que també podria comptar amb el suport de la participació social; i, finalment l'execució i avaluació de les activitats formatives implementades i la difusió realitzada. En general, s'hauria d'incorporar la participació dels grups de població destinatària en el disseny de les diferents actuacions, des dels continguts a la difusió.
- Resulta fonamental que a la planificació inicial es defineixin els centres o entitats que poden fer les demandes de les activitats formatives.
- Convindria expressar de forma concreta els resultats esperats de les actuacions previstes com, per exemple, un nombre determinat de persones grans que assisteixen a l'activitat formativa. D'aquesta manera es pot construir un indicador de seguiment de la implementació de l'actuació corresponent, en termes de $(\text{nombre de persones grans que han participat en l'activitat formativa} * 100) / (\text{nombre de persones grans que s'ha previstes a l'activitat formativa})$.

Acció 8: Pla de mobilitat

Planificació inicial

Aquesta acció proposa aprofitar la futura revisió del Pla de Mobilitat per incorporar les accions que ajudin a millorar la qualitat de vida de les persones grans, especialment en les àrees referides al transport públic, l'aparcament, la seguretat vial i la mobilitat de vianants i vehicles. Per fer-ho, planteja les següents actuacions:

1. Abordar la revisió del pla de mobilitat de forma participativa.
2. Acordar de forma consensuada les accions a realitzar, amb les entitats del sector.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Els plans de mobilitat són els principals instruments de planificació municipal per millorar la mobilitat de tots els modes de transport, incloent-hi la mobilitat a peu. En el cas de Manresa la seva elaboració és obligatòria, segons la normativa vigent.
- Les actuacions plantejades es corresponen amb dues tasques o fases freqüents en la implementació d'un pla de mobilitat, que tenen a veure amb el diagnòstic de situació i amb el pla d'acció pròpiament dit.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció, tot i que la seva execució es fa de forma consecutiva al llarg del temps.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.
-

Implementació

2019. S'han fet els treballs de preparació de la licitació del Pla de Mobilitat.

2020. S'ha fet la licitació i adjudicació del Pla de Mobilitat (el pressupost de licitació va ascendir a 150.000 €)..

2021. S'ha iniciat l'actuació de diagnosi del Pla de Mobilitat.

2019-2021. S'ha preparat i adjudicat el Pla de Mobilitat i s'ha fet la pre-diagnosi.

Valoració externa de la implementació

- La preparació del procediment de licitació pública i la posterior tramitació i adjudicació final d'un pla de mobilitat d'una ciutat com Manresa és un procés llarg i complex. S'ha de valorar que al 2021 s'ha pogut iniciar la revisió, amb l'elaboració de la diagnosi que ha incorporat un treball de camp i enquestes telefòniques adreçades a la ciutadania de 15 i més anys, amb quotes de sexe i edat. A més, es va planificar que al 2022, fora del període del pla d'acció, es realitzaria el procés de participació ciutadana, amb tres sessions obertes a tota la ciutadania i el seu contrast al Consell de Mobilitat, on hi ha una persona en representació del Consell de Gent Gran. A través del procés de participació es van recollir 226 propostes, el 61% de les quals (131) es van estimar i han quedat recollides en el nou Pla, el 15% (34) es van estimar parcialment i el 24% (54) es van desestimar.
- S'ha de valorar que la implementació ha estat parcial en el període previst, però que ha estat completada a posteriori per l'Ajuntament. El nou pla de mobilitat ha estat aprovat pel Ple municipal en data d'abril del 2023, amb 63 actuacions a la ciutat que necessitaran una inversió de més de 12 milions d'euros d'aquí al 2030.

- El pressupost licitat de la redacció del Pla de Mobilitat ha estat de 130.000 euros.

Orientacions

- Es recomana plantejar actuacions adreçades específicament a la participació dels diferents grups de persones grans en les revisions del Pla de Mobilitat. En particular, se suggereix l'organització de sessions de participació que siguin només de persones grans, tot i atenent a diferències de grups d'edat, gènere i condicions de salut, així com de representació de les diferents zones de la ciutat. A més, es podria fer una anàlisi estadística de l'enquesta ciutadana diferenciant per grans grups d'edat i altres variables d'interès – com ara les limitacions de mobilitat personal.
- La presència d'una persona representant del Consell de Gent Gran en el Consell de Mobilitat pot resultar insuficient per assegurar el tractament adequat de les especificitats que la diversitat de persones grans poden plantejar a la mobilitat urbana. En aquest sentit, es recomana que el Consell de Gent Gran es doti d'un grup de treball centrat en el Pla de Mobilitat que porti a terme treballs de contrast de forma sincronitzada amb el Consell de Mobilitat.

1.4. Habitatge

Acció 9: Necessitats d'habitatge població vulnerable

Planificació inicial

Aquesta acció proposa fer un estudi per conèixer les necessitats d'habitatge dels col·lectius vulnerables de la ciutat, incorporant la perspectiva d'edat i de persones que viuen soles. Planteja les següents actuacions:

1. Definir el marc de l'estudi i formalitzar l'encàrrec a una consultora amb capacitat per desenvolupar-lo.
2. Disseny d'actuacions que donin resposta a les necessitats d'habitatge per part del col·lectiu de les persones grans, entre d'altres, i als problemes d'accessibilitat que es puguin detectar.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- L'habitatge és un dret bàsic de tota la ciutadania, fonamental per poder assegurar la qualitat de vida. Les persones grans en situació de vulnerabilitat social afronten, sobretot, dues problemàtiques d'emergència social en aquest àmbit. D'una banda, poden viure en habitatges que no reuneixen les condicions més bàsiques d'habitabilitat. D'altra banda, poden trobar-se en risc de ser desnonades del seu habitatge. Ambdues situacions poden produir-se simultàniament. Altres situacions que també poden afrontar aquestes persones corresponen a les situacions de dependència que necessiten d'un habitatge adaptat per evitar un ingrés residencial; així com a les situacions de violència i

maltractaments en el domicili familiar que requereixen d'un habitatge alternatiu.

- L'edat per si mateixa no pot ser considerada un element de vulnerabilitat social, tot i que quan augmenta l'edat pot incrementar-se la probabilitat que una persona es trobi en aquesta situació per altres factors.
- Les dues actuacions plantejades corresponen a tasques o fases d'elaboració pròpies d'una diagnosi en l'àmbit de les necessitats d'habitatge de la població en situació de vulnerabilitat social.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.

Implementació

2019. S'ha fet un estudi de necessitats d'habitatge en població vulnerable.

2021. S'ha fet un estudi sobre nous models d'habitatge per a gent gran, amb una enquesta a persones grans (410 participants) que complementa l'estudi de l'any 2019.

2019-2021: S'ha fet un estudi de necessitats d'habitatge en població vulnerable i un estudi de nous habitatges per a gent gran (vulnerable i no vulnerable).

Valoració externa de la implementació

- S'ha de valorar positivament que un dels estudis hagi estat centrat exclusivament a persones de 65 i més anys, tan vulnerable com no vulnerable socialment, i, especialment, que s'hagi fonamentat en una enquesta relativament àmplia d'aquesta població.
- La implementació de les actuacions es pot considerar completa.

Orientacions

- Es suggereix que el títol tingui la major vinculació possible amb les actuacions plantejades i el tipus de resultats esperats. En aquest cas, convindria aclarir que es tracta de fer un "estudi de necessitats".
- Les actuacions no poden ser tasques o fases que corresponen al desenvolupament de l'acció, com succeeix aquí, per coherència amb la major part de les accions plantejades.
- Es recomana evitar les referències a la gent gran, en general, com un grup amb vulnerabilitat social, perquè reforça un estereotip negatiu que és fals. Afortunadament, la majoria de les persones grans no presenta una situació de vulnerabilitat social, malgrat que bona part de les persones amb vulnerabilitat social es correspon amb el grup de

persones grans.

- Pels propers anys caldrà passar de l'estudi a l'acció, tal com ja s'ha avançat amb la incorporació de l'assessorament individualitzat davant la convocatòria de subvencions per accedir a les ajudes de la Generalitat per al lloguer d'habitatges.
- Les alternatives d'habitatge per fer front a les situacions de soledat no volguda i/o aïllament social convindria diferenciar-les d'altres situacions d'emergència social, com ara la provisió local d'habitatges davant d'habitatges amb problemes greus d'habitabilitat o d'accessibilitat.

Acció 10: Programa d'arranjaments de l'habitatge

Planificació inicial

Aquesta acció proposa oferir petites reformes imprescindibles perquè el beneficiari gaudeixi d'autonomia i qualitat de vida en el seu domicili, millorant les condicions d'accessibilitat, seguretat, higiene, i habitabilitat mínimes. Planteja les següents actuacions:

1. Programar reformes bàsiques en l'habitatge de les persones grans més vulnerables: reparacions, petites obres no estructurals i instal·lació d'ajuts tècnics a l'interior dels habitatges.
2. Assumir el cost municipal de l'arranjament (300 €). La Diputació de Barcelona cobreix el 80% i el 20% restant l'Ajuntament de Manresa.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Els arranjaments a l'habitatge faciliten i, en alguns casos, possibiliten el manteniment al domicili de les persones grans amb discapacitat i/o dependència, evitant o retardant el canvi de domicili familiar que sovint suposa l'ingrés en centre residencial.
- Durant la implementació del pla d'acció, i a l'actualitat, la Diputació de Barcelona ha assumit el 100% del pressupost del programa d'arranjaments d'habitatges, així com el servei de valoració, prescripció, direcció i execució dels arranjaments.
- Les actuacions d'aquesta acció es corresponen amb tasques o fases d'una mateixa acció com és la programació de la intervenció i el seu finançament. En general la programació de la reforma i la subvenció de la mateixa es fan simultàniament, juntament amb la seva realització al domicili, que aquí no es menciona. En canvi, en aquesta línia es troba a faltar una actuació de difusió del programa d'arranjaments.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció. En aquest cas les actuacions plantejades poden perllongar-se al llarg de tot el període establert.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.
- D'altra banda, es contempla un indicador relatiu al nivell de satisfacció,

Implementació

2019. S'han fet 17 arranjaments.

2020. S'han fet 4 arranjaments.

2021. S'han fet 14 arranjaments.

2019-2021. S'han fet 35 arranjaments.

Valoració externa de la implementació

- La situació d'emergència del Covid19 va aturar el funcionament d'aquesta acció durant bona part del 2020. A més, es van produir dificultats i retards en els processos de licitació municipal i retards en l'aprovació dels fons de la Diputació de Barcelona que van finançar aquesta acció. Aquí cal valorar que la Diputació de Barcelona va assumir el 100% del cost dels arranjaments (31.556 €), malgrat que estava previst un finançament a parts iguals amb l'Ajuntament.
- Els arranjaments realitzats han consistit, fonamentalment, en la substitució de la banyera per un plat de dutxa.

Orientacions

- Es recomana fer una valoració general d'aquest programa partint d'una aproximació de les necessitats que hi ha en aquest àmbit i de l'estudi de possibles alternatives d'intervenció. Per aproximar les necessitats, es podrien analitzar les bases de dades de les persones usuàries del servei de teleassistència i del servei d'ajuda a domicili. D'aquesta manera es podria dimensionar les necessitats potencials de canvi de banyera per dutxa, que ha estat l'arranjament realitzat. Resulta raonable esperar que les necessitats potencials superaran amb escreix la capacitat de la intervenció realitzada.
- Una alternativa complementària a considerar per part de l'Ajuntament, front als arranjaments que fan la substitució de la banyera per dutxa en domicilis particulars, és la provisió del servei de dutxa a través de centres de dia, centres residencials, com també, de casals de gent gran o altres equipaments municipals. D'aquesta manera, l'Ajuntament podria arribar a més població amb necessitats centrant-se en assegurar una distribució suficient i de proximitat del servei de dutxa, com a facilitar el transport de les persones beneficiàries i les seves cuidadores. Les molèsties que aquesta alternativa pot representar a les persones beneficiàries s'han de valorar tenint present que permet beneficiar a molta més població i que les condicions de seguretat i espai de les dutxes podran ser molt millors.

1.5. Respecte i inclusió social

Acció 11: Barris intergeneracionals

Planificació inicial

Aquesta acció planteja articular activitats intergeneracionals dins dels plans comunitaris veïnals. Contempla les següents actuacions:

1. Projecte Activa't: Organitzar caminades intergeneracionals; promoure intercanvi d'experiències; i la participació a la Setmana de la Gent Gran.
2. Projecte Cuida't: Diferents actuacions relacionades amb la millora de la salut de les persones grans com ara xerrades alimentació saludable, tallers lúdico-físics, etc.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Les activitats socioculturals de caràcter intergeneracional generen oportunitats per a la relació de les persones grans amb la resta de grups de la població. Aquestes activitats fomenten la cohesió social, promouen el coneixement mutu entre les generacions i estimulen el sentiment de comunitat en els barris. A més, poden contribuir a la reducció del risc de soledat no volguda en persones de qualsevol edat.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció. En aquest cas les actuacions plantejades poden tenir actes de forma repetida cada any al llarg de tot el període establert.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general
- Es contempla un indicador relatiu al nivell de satisfacció.
-

Implementació

2019. S'han realitzat 11 actes que han inclòs caminades intergeneracionals, xerrades sobre salut i seguretat, parelles lectores, cantada de Nadales, concurs de parxís

intergeneracional i una ballada de country a la Setmana de la Gent Gran, amb una participació total de 300 persones de 65 i més anys i 100 persones de 35 i menys anys. Pressupost total executat: 4.250 €.

2019-2021. S'han realitzat 11 actes dels projectes Activa't i Cuida't, amb 400 persones participants. Pressupost total executat: 4.250 €.

Valoració externa de la implementació

- Aquesta acció només s'ha implementat en el 2019. Posteriorment, amb la Covid19 es va deixar d'implementar.
- La implementació de les actuacions s'ha fet amb un enfocament comunitari, on cada barri decidia sobre les característiques de les activitats i si aquestes eren prioritàries o no. El paper de l'Ajuntament s'ha cenyit a donar suport als moviments o grups veïnals en la realització d'aquestes actuacions. En conseqüència, quan aquests moviments o grups veïnals han prioritzat altres actuacions, aquestes s'han hagut de deixar de fer, malgrat que les relacions intergeneracionals als barris continuen sent un objectiu important per a la qualitat de vida de les persones grans i de la cohesió social.

Orientacions

- Convindria valorar, a efectes d'aquest pla d'acció, que resulta més important la promoció de les relacions intergeneracionals que la promoció de les iniciatives comunitàries. Això es justifica perquè la intergeneracionalitat és la finalitat que es persegueix, mentre que allò comunitari és un mitjà per aconseguir-ho. En conseqüència, caldrà considerar enfocaments alternatius al comunitari per assegurar la promoció de les relacions intergeneracionals.
- Es recomana que les actuacions d'aquesta acció es configurin com a línies de projectes intergeneracionals específics, com per exemple les caminades intergeneracionals, els campionats de jocs intergeneracionals, les parelles lingüístiques intergeneracionals, els debats intergeneracionals, etc.
- Se suggereix considerar la possibilitat de subvencionar projectes intergeneracionals que siguin presentats, d'una banda, per les entitats del municipi i, d'altra banda, pels centres educatius.

Acció 12: Petits i grans

Planificació inicial

Aquesta acció contempla continuar promovent activitats conjuntes entre persones grans i infants dins de les llars d'infants municipals. Inclou les següents actuacions:

1. Establir contactes amb les entitats de persones grans.
2. Planificar les activitats a dur a terme.
3. Elaborar obsequis dels nens/es per la gent gran amb qui faran l'activitat.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- La realització d'activitats socioculturals conjuntes entre persones grans i infants representa una oportunitat per a les relacions intergeneracionals. Als més petits, els serveix per prendre consciència de la diversitat de persones grans, més enllà d'aquelles que puguin formar part de la seva família. Als més grans, els aporta una activitat emotiva i entretinguda.
- Les actuacions previstes es corresponen amb tasques o fases d'una mateixa acció com és la difusió, programació i realització de les actuacions. La planificació inicial no detalla les característiques generals de les activitats intergeneracionals, però preveu que els infants faran obsequis per a les persones grans que faran l'activitat.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció. En aquest cas les actuacions plantejades poden perllongar-se al llarg de tot el període establert i fer-se anualment.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.
- S'interpreta que el nombre d'accions fa referència al nombre d'activitats conjuntes entre persones grans i infants a les llars d'infants municipals. D'altra banda, es contempla un indicador relatiu al nivell de satisfacció.

Implementació

2019. S'han fet 4 activitats, amb la participació de 3 llars d'infants municipals i 75 persones grans.

2020. S'ha fet 1 activitat, amb la participació d'1 llar d'infants municipal i 40 persones grans.

2021. S'ha fet 1 activitat, amb la participació d'1 llar d'infants municipal i 40 persones grans.

2019-2021. S'han fet 6 activitats, amb la participació de 3 llars d'infants municipals i 155 persones grans.

Valoració externa de la implementació

- Al 2019 van participar 3 de les 5 llars d'infants municipals de Manresa. Posteriorment, la

Covid19 va afectar la implementació d'aquesta acció que va ser testimonial al 2020 i 2021, fent-se la trobada de grans i petits només en una de les llars d'infants municipals.

Orientacions

- Es recomana dissenyar més propostes d'activitats de trobada entre infants i grans que serveixin per fer coses en comú, com es fa a la cantada conjunta de Nades. En aquest sentit es podria valorar la realització conjunta de petits treballs de jardineria o de manualitats a les llars d'infants.
- Altrament es suggereix la possibilitat d'organitzar xerrades a càrrec de persones grans sobre temes dels quals siguin expertes i que pugin interessar als infants o que hagin tingut experiències interessants, com poden ser els viatges.

Acció 13: Art k'suma

Planificació inicial

Aquesta acció proposa fomentar l'intercanvi creatiu entre generacions des de qualsevol de les disciplines artístiques. Desglossa les següents actuacions:

1. Escollir projecte convidat.
2. Fer seguiment del procés creatiu.
3. Exposar i difondre el treball realitzat.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; l'edat dels participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- La creació artística intergeneracional permet donar visibilitat social i impulsar la reflexió col·lectiva al voltant de la col·laboració entre les diferents generacions. L'exhibició de les seves obres il·lustra com les diferències per edat i les experiències personals poden generar processos artístics diferents i enriquidors per a les persones participants front a la idea establerta d'enfrontaments i desacords entre grans i joves.
- Les actuacions previstes es corresponen amb tasques o fases d'una mateixa acció com és la selecció del projecte i les persones artistes, l'execució del projecte i la seva exhibició.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen sis indicadors de caràcter general.

Implementació

2019. S'ha creat una col·lecció de moda a càrrec de la col·laboració d'una jove dissenyadora i tres modistes jubilades de 60 i més anys, que s'ha donat a conèixer en una desfilada de moda a la plaça del mercat de Puigmercadal. Pressupost total executat: 1.800 €.

2020. S'ha dissenyat i portat a terme una gala amb motiu del Dia Internacional de la Gent

Gran, que ha tingut una participació intergeneracional. Pressupost total executat: 1.500 €.

2021. S'ha creat una escultura a càrrec de la col·laboració d'una escultora de 60 i més anys i una jove artista multidisciplinària, que s'ha donat a conèixer amb una exposició fotogràfica sobre el procés creatiu a l'Escola d'Art de Manresa, l'Oficina Jove del Bages i el Casal de les Escodines. A més, l'escultura ha esdevingut el guardó del Premi del Consell de la Gent Gran de Manresa. Pressupost total executat: 2.500 €.

2019-2021. S'han creat tres productes artístics amb col·laboració intergeneracional. Pressupost total executat: 5.800 €.

Valoració externa de la implementació

- L'acció ha tingut una implementació de caràcter anual al llarg del període del pla d'acció. L'any 2020 es va optar per un format artístic diferent atenent a les dificultats plantejades per la Covid19.
- L'exhibició de les obres realitzades ha millorat al llarg del temps. Resulta especialment interessant la iniciativa del 2021 de fer una exposició fotogràfica itinerant sobre el procés creatiu, sobre tot per la selecció dels espais d'exhibició que han buscat poder arribar a un públic de totes les edats.
- L'acció ha estat implementada de forma completa.

Orientacions

- Es recomana continuar fent esforços en la difusió de les obres artístiques amb la finalitat d'arribar a més població i a més barris de la ciutat. Es suggereix promoure visites escolars per conèixer el projecte en col·laboració amb els centres educatius. Aquí seria interessant que l'alumnat tingués ocasió de preguntar a les artistes implicades sobre el que ha representat aquesta experiència.
- Els indicadors plantejats s'han de revisar per substituir-los per altres que siguin adequats per a la valoració del projecte. En aquest sentit convindria incloure un indicador de seguiment basat en el nombre de persones que visiten el projecte, ja sigui l'obra en si mateixa o una exhibició fotogràfica del procés creatiu.

Acció 14: Projecte propers

Planificació inicial

Aquesta acció consisteix en un projecte inclòs dins els Plans Comunitaris del Xup i La Balconada que presenten un pes destacat de l'envelliment, amb els objectius d'ajudar i facilitar que les persones grans puguin continuar vivint a la seva llar, reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social, involucrar al veïnat, entitats, serveis i comerços per crear una xarxa de detecció, apropar i millorar la relació de l'Administració Municipal facilitant que els Serveis Socials realitzin una tasca preventiva, aconseguir la responsabilitat compartida de les entitats i de la ciutadania en la cura de les persones grans. Aquesta acció compren les següents actuacions:

1. Disseny d'un circuit de detecció i seguiment de les persones grans que viuen soles o amb d'altres persones grans.
2. Creació d'un grup motor que promogui la integració de les persones grans detectades en risc d'exclusió en les activitats del barri, o la derivació a altres serveis si s'escau.

Els indicadors plantejats són el nombre de persones detectades; el nombre de trobades del grup motor; el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- La soledat no volguda i la manca de suports socials en la vida quotidiana són situacions de vulnerabilitat social, amb greus impactes negatius sobre la salut i el benestar, que afecten a un grup important de persones grans, sobre tot a dones de 85 i més anys que viuen soles. Bona part d'aquestes situacions són viscudes com un fet natural per les pròpies persones que les pateixen i sovint resulten invisibles per a qui les observa des de fora. En aquest àmbit, la comunitat pot tenir un paper actiu fonamental en la detecció d'aquestes situacions i, més enllà, en l'acolliment i el suport que aquestes persones necessiten.
- La planificació inicial inclou el disseny d'un circuit de detecció i intervenció, juntament amb un grup motor,
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general D'aquests indicadors, només el nombre de persones detectades pot resultar útil per avaluar l'impacte de l'acció.

Implementació

Valoració externa de la implementació

- No s'han reportat actuacions que permetin valorar la implementació d'aquesta acció. No obstant això, cal valorar molt positivament les actuacions portades a terme de detecció i intervenció en persones grans que necessitaven suport i acompanyament emocional durant el confinament per la Covid19.

Orientacions

- Convindria afinar el criteri de detecció de situacions de risc que, en la planificació inicial, consisteix en el fet de viure en solitud o amb altres persones grans. Aquest criteri resulta poc específic de les situacions que es volen detectar, el que ha de comportar un seguiment excessiu de casos que no ho requereixen, dificultant el seguiment d'aquells que sí ho necessiten. A més, la utilització i difusió d'aquest criteri pot contribuir als estereotips negatius de la vellesa.
- Caldria considerar com a indicador del projecte la proporció de persones detectades que reben acompanyament i/o suport.
- Es recomana plantejar activitats i serveis nous adaptats a les necessitats específiques que poden tenir aquestes persones, com ara activitats socioculturals orientades al desenvolupament de les habilitats socials, acompanyaments a les activitats fora del domicili, iniciatives de voluntariat per fer passejades pel carrer o activitats de lleure al domicili. S'ha de tenir present que bona part de les persones detectades tindran problemes de salut i/o dependència.

Acció 15: Campanya tracta'm bé

Planificació inicial

Aquesta acció consisteix en una campanya per denunciar i ajudar a identificar situacions de maltractament i fomentar la reflexió i el debat social sobre l'envelliment digne i la cura de les persones grans, així com el seu apoderament. Inclou les cinc actuacions següents:

1. Espai amb tracte: acció comunitària adreçada a centres, equipaments o comerços per la detecció de possibles situacions de risc que poden partir les persones grans.
2. Situacions amb tracte: difusió i distribució d'imatges i missatges d'alt impacte que mostren episodis de maltractament i també de bon tracte envers la gent gran.
3. Relats amb tracte: distribució del llibre amb 12 relats curts sobre diferents tipus d'abús que pot patir una persona gran.
4. Professionals amb tracte: elaboració i distribució d'un còmic amb diferents situacions que permeten reflexionar sobre el bon tracte a les persones grans, per part dels i de les professionals.
5. Aules amb tracte: activitats adreçades als tres cicles de primària, que s'oferiran als

centres educatius d'educació primària, mitjançant el POT.

Els indicadors plantejats són el nombre d'actuacions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- El maltractament a les persones grans es definit a la Declaració de Toronto per a la Prevenció Global del Maltractament de les Persones Grans (OMS, 2002) com l'acció única o repetida, o la falta de la resposta apropiada, que s'esdevingui dins de qualsevol relació on hi hagi una expectativa de confiança i que ocasioni dany o angoixa a una persona gran. Aquestes situacions es poden presentar de formes molt diferents: maltractament físic, sexual, psicològic o emocional, econòmic, negligència, abandó, i vulneració de drets. Una dels principals reptes que presenta el seu abordatge és la seva invisibilitat. Moltes persones grans que el pateixen tenen por o vergonya de denunciar-ho i, algunes, fins i tot, se senten culpables de la situació. A més, la dependència i els problemes de salut poden dificultar encara més la denuncia per part de les persones grans maltractades.
- La planificació inicial compren un ventall variat d'actuacions en diferents àmbits, que permet intervenir en la sensibilització de professionals i població, en general. Resulta especialment interessant el plantejament d'una acció centrada en la detecció de casos a la comunitat que pot complementar la intervenció dels serveis socials i de salut.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció. Però hi ha actuacions que poden realitzar-se de forma puntual, tot i que es podrien repetir al llarg del període. En canvi, altres accions requereixen un major temps d'implementació.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.
- Però les actuacions tenen destinatàries diferents, de manera que es necessita diferenciar en cada una d'elles quin és el perfil de participants i de quin perfil es mesurarà el nivell de satisfacció. En qualsevol cas, el dèficit més important dels indicadors consisteix en la manca d'un valor estàndard que permeti verificar el compliment del criteri avaluat. Per exemple, a l'actuació Situacions amb tracte, resulta imprescindible plantejar un nombre de campanyes de sensibilització a fi de poder valorar que ha estat completada. Més enllà, es requereix un indicador centrat en la proporció de persones destinatàries de les campanyes de sensibilització, amb l'establiment d'un llindar mínim, per tenir una idea de l'impacte de l'actuació.

Implementació

2019. S'ha distribuït el llibre Relats amb tracte entre grups de lectura de la Biblioteca del Casino i del Casal de la Gent Gran de Manresa. S'ha elaborat i presentat el material de sensibilització en forma de còmic "Ens comprometem amb el bon tracte a les persones grans" en el marc de la Comissió Tècnica d'Envel·liment Actiu i Saludable del Pla Interdepartamental de Salut Pública (PINSAP) de la Catalunya Central. Pressupost total executat: 0 €.

2020. S'ha participat en l'elaboració de la Guia local per fer front als maltractaments a les

persones grans amb el Consell Comarcal del Bages i la Diputació de Barcelona. S'han realitzat reunions de treball amb el Consell Comarcal del Bages i la Delegació del Govern per reclamar la inclusió bancària de les persones grans.

2021. S'han distribuït els materials de sensibilització "Ens comprometem amb el bon tracte a les persones grans" entre professionals en l'àmbit social i de salut. S'ha presentat la Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans. S'ha difós un vídeo de sensibilització en contra dels maltractaments a la gent gran a través de les xarxes socials municipals.

2019-2021. S'ha distribuït el llibre Relats amb tracte entre grups de lectura. S'ha elaborat i distribuït els materials de sensibilització "Ens comprometem amb el bon tracte a les persones grans" entre professionals en l'àmbit social i de salut. S'ha presentat la Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans. S'ha difós un vídeo de sensibilització en contra dels maltractaments a la gent gran a través de les xarxes socials municipals.

Valoració externa de la implementació

- En aquesta avaluació s'ha considerat com a part d'aquesta actuació la participació de l'Ajuntament en la Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans del Consell Comarcal del Bages, l'Ajuntament de Manresa i la Diputació de Barcelona.
- Tot i que no estava previst inicialment, s'han inclòs a la campanya els treballs realitzats per reclamar la inclusió bancària de les persones grans que han consistit en unes reunions de treball inicial amb altres administracions públiques i membres dels consells de persones grans del Bages i Manresa.
- L'actuació Situacions amb tracte s'ha implementat el darrer any del pla d'acció, amb la difusió d'un vídeo de sensibilització a nivell de Catalunya a través de les xarxes socials, els cinemes Bages Centre i en altres actes locals.
- L'actuació Relats amb tracte ha tingut una implementació bastant elevada, amb la producció del llibre de relats previst.
- L'actuació Professionals amb tracte ha tingut una implementació molt elevada, amb la producció i distribució del còmic previst inicialment.
- L'Espai amb tracte ha incorporat l'elaboració i difusió de la Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans.

Orientacions

- Es recomana centrar els esforços en l'enfortiment de la detecció de casos en l'entorn comunitari. En aquest sentit, la Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans del Consell Comarcal del Bages i la Diputació de Barcelona resulta un recurs valuós, del qual cal assegurar la seva implementació per part dels diferents agents del territori amb el suport municipal.
- Altrament, convindria augmentar significativament les campanyes de sensibilització a la població, especialment entre les persones grans, a fi de garantir el seu impacte en la pressa de consciència sobre aquesta problemàtica. Aquestes campanyes han de tenir una certa regularitat al llarg de l'any.
- L'actuació aules amb tracte no s'ha desenvolupat a causa de la impossibilitat d'accedir a les aules durant el període avaluat en motiu de la pandèmia sanitària.

1.6. Participació social

Acció 16: Cultura +65

Planificació inicial

Aquesta acció vol continuar amb les accions per promoure l'accés a la cultura per part de la població de més edat. Proposa les següents actuacions:

1. Reducció de preus a majors de 65 anys.
2. Programar propostes d'interès per la gent gran.
3. Millorar l'accessibilitat als equipaments.
4. Facilitar l'accés preferent als actes programats en la via pública.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- L'accés a les iniciatives i productes culturals té un paper fonamental per facilitar el desenvolupament i autorealització personal al llarg de tota la vida, així com per gaudir del propi temps lliure. Més enllà, pot afavorir els processos d'inclusió social de les persones en situació de vulnerabilitat social.
- L'acció s'orienta, d'una banda, a reduir les barreres que poden representar els preus i la manca d'accessibilitat dels equipaments i espais públics on tenen lloc les activitats culturals. La planificació inicial no concreta en quina programació cultural, ni en quins equipaments culturals es preveu la intervenció. En particular, quan planteja la reducció de preus ho fa sense determinar el seu import o proporció. D'altra banda, l'acció planteja programar propostes d'interès per a la gent gran, sense aclarir si es tractaran de noves propostes i/o del manteniment de les que ja existeixen.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció. La millora de l'accessibilitat als equipaments hauria de concretar els terminis

d'execució i els equipaments on es voldrà portar a terme.

- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general. En particular, l'indicador relatiu al nivell de satisfacció hauria d'especificar la població destinatària i la metodologia d'obtenció de la informació.

Implementació

2019-2021. S'han mantingut els descomptes (20%-25%) a les persones de 65 i més anys en la programació artística del Kursaal, que és l'única de titularitat municipal que contempla el pagament. S'han programat anualment al voltant de 12 activitats culturals específiques per a persones grans. Els equipaments Culturals Municipals són accessibles. En els actes al carrer s'han habilitat espais per a persones amb mobilitat reduïda.

Valoració externa de la implementació

- La reducció de preus a persones de 65 i més anys s'ha implementat en la programació cultural de titularitat municipal que compta amb preu públic no gratuït.
- La programació d'activitats culturals d'interès per a la gent gran s'ha orientat a grups de persones grans amb dificultats especials, com ara de lectura o de mobilitat, i també a l'alfabetització digital. La major part d'aquesta programació ha estat implementada a les biblioteques. El Kursaal té un cicle de teatre adreçat a persones grans.
- No s'han reportat actuacions per millorar l'accessibilitat dels equipaments culturals. Tampoc hi ha informació disponible sobre les actuacions per facilitar l'accés preferent als actes programats en la via pública, malgrat que les restriccions durant el

desconfinament de la Covid19 han incrementat la necessitat i conveniència d'aquesta actuació.

Orientacions

- Aquesta acció està orientada a persones de 65 i més anys, tal com posa de manifest la seva pròpia denominació "Cultura +65". En aquest sentit es suggereix baixar el llindar d'edat a 60 anys, que és la referència més utilitzada en les iniciatives vinculades a la xarxa de ciutats amigables amb les persones grans de l'OMS.
- No es recomanen els descomptes per edat, perquè poden generar inequitat social i redueixen l'eficàcia de la despesa pública per arribar a aquella població, entre la qual poden haver-hi persones grans, que realment ho necessita. En aquest sentit es suggereix l'aplicació de descomptes per trams de renda, independentment de la seva edat.
- Es recomana que la millora de l'accessibilitat als equipaments sigui una acció específica, atès que comporta inversions i que la població destinatària va més enllà de la població de 65 i més anys. Una acció d'aquest tipus hauria de contemplar una actuació de diagnosi d'accessibilitat dels equipaments a fi de poder concretar les necessitats existents i servir de base per concretar les actuacions d'inversions a realitzar.

Acció 17: Edat i memòria

Planificació inicial

Aquesta acció planteja promoure el reconeixement del col·lectiu de les persones grans, aportant valor als seus records i experiències. En aquest sentit proposa les següents actuacions:

1. Homenatges (lleva del biberó, ...).
2. Reconeixements (Premi del Consell de la Gent Gran, ...).
3. Comptar amb les aportacions del col·lectiu (Espai memòries, ...).

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- El reconeixement social de les persones grans estimula el sentiment d'inclusió i pertinença social d'aquestes persones, i facilita la cohesió intergeneracional a través de la divulgació de les seves aportacions i experiències a les generacions més joves. A més, s'ha de valorar l'eficàcia de la transmissió dels fets històrics quan es fan servir els relats en primera persona.
- Aquesta acció contempla tres línies d'actuacions complementaries de reconeixement social de les persones grans. Destaca el plantejament del premi del Consell de la Gent Gran i, especialment, la programació d'activitats i exposicions de l'Espai Memòries al Museu Comarcal de Manresa, atès que poden ser iniciatives de caràcter periòdic.

Implementació

2019. S'ha instal·lat una placa d'homenatge a la plaça de Sant Domènec a les persones de la Lleva del Biberó amb motiu del seu 100 aniversari al 2020. S'ha atorgat el Premi del Consell de la Gent Gran a l'activista i fotògrafa Sussi Garcia Soldevila (Vallhonesta, 1943).

2020. S'ha atorgat el Premi del Consell de la Gent Gran, de forma col·lectiva, al moviment voluntari ciutadà durant la pandèmia.

2021. S'ha atorgat el Premi del Consell de la Gent Gran a Josep Maria Ballonga i Carol in memoriam de la seva trajectòria a les entitats de la ciutat (Manresa, 1929-2021).

2019-2021. S'han atorgat tres premis de reconeixement del Consell de la Gent Gran, de caràcter anual. S'ha instal·lat una placa d'homenatge.

Valoració externa de la implementació

- La situació d'emergència per la Covid19 va suspendre activitats que es volien plantejar al 2020 i el 2021 amb la participació directa de persones grans.

Orientacions

- Es recomana que els premis del Consell de la Gent Gran amplien els reconeixements en dos sentits. D'una banda, en el reconeixement de persones grans que tenen un paper actiu a la societat que destaquen a l'actualitat, vers el premi actual que és de trajectòria. D'altra banda, en el reconeixement de les empreses, entitats o iniciatives comunitàries que destaquen per la seva contribució positiva al benestar de les persones grans.
- Convindria desenvolupar el model de funcionament de l'Espai Memòries, garantint una programació anual d'iniciatives, amb una difusió adequada a nivell de la ciutat i especialment dels centres educatius. L'Espai Memòries hauria de planificar la programació anual atenent a la diversitat i pluralitat de les persones grans, posant èmfasis en les diferents edats i generacions que componen aquest col·lectiu, en constant evolució al llarg del temps. En tot aquest plantejament es recomana tenir molt present la participació de les persones grans i de les entitats del teixit comunitari de Manresa. En particular, es troba a faltar incloure processos de participació intergeneracionals per posar en valor la memòria com a eina necessària per poder cercar un relat en comú per part de la ciutadania. La història compartida d'un lloc o d'un barri o la cultura en general, són elements que potencien el sentiment de pertinença a les comunitats i genera dinàmiques participatives que teixeixen vincles socials que poden evitar situacions d'aïllament social.
- Es suggereix que el Premi del Consell de la Gent Gran i l'Espai Memòries siguin accions diferenciades per facilitar la seva planificació i potenciar la seva rellevància en el marc del Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga de les Persones Grans.

- S'han de concretar els resultats esperats a fi d'explicitar el compromís assolit i per poder construir els corresponents indicadors de seguiment. En aquest sentit, per exemple, cal indicar un nombre determinat d'accions anuals, així com un nombre previst de persones grans que participen en el seu disseny. A més, s'anima a plantejar un nombre concret de persones (per grans grups d'edat) que visiten les exposicions, en el cas de l'Espai Memòries.

1.7. Treball i participació cívica

Acció 18: Estudi de desigualtats per motius de gènere

Planificació inicial

Aquesta acció indica a la seva descripció que, amb la finalitat d'incorporar la perspectiva de gènere en els actuacions adreçades a les persones grans, es vol realitzar un estudi que aporti informació sobre les desigualtats socials i econòmiques que es detecten dins del col·lectiu d'edat per raons de sexe i de gènere. Per fer-ho, planteja les següents actuacions:

1. Definir metodologia i objectius d'estudi.
2. Realitzar el treball de camp.
3. Elaborar conclusions i dissenyar actuacions a desenvolupar en el futur.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2020.

Valoració externa de la planificació inicial

- Les actuacions previstes corresponen a tasques o fases per a la realització de l'acció.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que s'estén durant els dos primers anys del pla d'acció. El temps previst inicialment es considera adequat per abordar una possible licitació de la realització de l'estudi i la seva posterior execució.
- Es plantegen tres indicadors de caràcter general.

Implementació

2021. S'ha fet un estudi. Pressupost total executat: 1.936 €.

Valoració externa de la implementació

- L'estudi realitzat inclou l'anàlisi d'algunes dades sociodemogràfiques disponibles al Padró d'Habitants, així com a la recopilació de les dades d'altres estudis que han diferenciat els resultats entre homes i dones grans. A més, recupera una selecció de fragments que transcriuen aportacions fetes per dones grans en diversos informes realitzats a la ciutat. Destaca l'abast de la revisió realitzada amb els recursos disponibles.

Orientacions

- L'Ajuntament es podria comprometre a garantir el tractament de les diferències entre homes i dones, així com segons els grups d'edat en la metodologia de recerca dels futurs estudis que impulsi a la ciutat.
- Es suggereix el contrast de les hipòtesis d'interseccionalitat mitjançant models d'anàlisi estadístic multivariant o multinivell, entre d'altres, on hi hagi al menys la variable gènere (o en seu cas, sexe), edat i les variables d'interacció corresponents. Aquí es podria plantejar un reaprofitament de les dades disponibles dels estudis revisats seguint aquest enfocament, si les mostres obtingudes ho permetessin.
- Es recomana que els estudis que configuren una acció específica del pla d'acció de Ciutat Amiga de la Gent Gran comptin amb més recursos a fi de poder garantir la qualitat de les seves conclusions i propostes d'actuacions.

Acció 19: Persones grans, gran voluntariat

Planificació inicial

Aquesta acció es proposa difondre les opcions de voluntariat que s'ofereixen a la ciutat, amb la finalitat de donar-les a conèixer entre el col·lectiu de persones grans. Preveu les següents actuacions:

1. Informar sobre les actuacions que s'ofereixen a la ciutat obertes a la participació del col·lectiu de persones grans, en diversos àmbits: Ensenyament (Lecxit), Serveis Socials (Assistencial-Coordinadora), Medi Ambient, ...
2. Col·laborar amb les iniciatives futures que s'estan plantejant: Punt de voluntariat (Pla de salut), ...

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- El voluntariat és una activitat que interessa a un nombre creixent de persones grans que

destina part del seu temps lliure a participar en les seves iniciatives. Els ofereix un espai de relacions personals i d'oportunitats per sentir-se implicades a la societat.

- L'acció està centrada en la difusió i informació sobre el voluntariat adreçada específicament a la captació de persones grans en aquest tipus de projectes. A més, planteja una actuació de col·laboració amb iniciatives futures sense concretar les seves característiques. No s'inclou la realització de cap actuació de voluntariat de titularitat municipal, perquè això no és possible d'acord amb la Llei 25/2015, del voluntariat i foment de l'associacionisme.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- La col·laboració municipal amb els projectes de voluntariat es planteja com una opció vigent al llarg del pla d'acció en funció de les peticions que sorgeixin des de les entitats.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.
- En el cas del nombre d'accions realitzades convindria haver indicat com es comptabilitzen a fi d'orientar la recopilació de les dades i l'avaluació posterior.
- Un indicador que es troba a faltar és la proporció de projectes de voluntariat del municipi que compten amb la col·laboració municipal en la difusió i captació de persones voluntàries.

Implementació

L'acció ha estat modificada i adaptada a la pandèmia sanitària.

Valoració externa de la implementació

- L'Ajuntament ha reportat la campanya Portes tancades; finestres i cors oberts com una actuació corresponent a aquesta acció. Aquesta iniciativa, que té un gran valor i interès social que es correspon amb la difusió i suport de projectes de voluntariat, perquè es tracta d'una iniciativa de promoció de la participació o col·laboració de la ciutadania en l'àmbit de l'acompanyament emocional a persones grans en risc de soledat no volguda.

Orientacions

- Es recomana incorporar una actuació centrada en la millora de l'atractiu dels projectes de voluntariat des de la perspectiva de les persones grans voluntàries. Aquí es tractaria

d'analitzar tant la difusió que es realitza, especialment el missatge i el canal de comunicació, com la gestió pròpia que es fa del voluntariat.

- Es podria replantejar aquesta acció per adequar-la a una estratègia de difusió del voluntariat adreçada a diferents grups de persones grans, atenent a les seves diversitat de capacitats, interessos i aspiracions.
- Es recomana especificar els resultats esperats de les actuacions indicades de forma mesurable, utilitzant per exemple el nombre de campanyes de captació previstes, el nombre de xerrades, exposicions o fulletons previstos, etc.
- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de seguiment podria ser: (el nombre de campanyes de captació realitzades x 100) / el nombre de campanyes de captació previstes).
- S'anima a incloure la campanya Portes tancades; finestres i cors oberts en el futur pla d'acció, ja sigui com una actuació dins d'una acció en l'àmbit de la intervenció en soledat no volguda o com una actuació específica.

1.8. Comunicació i informació

Acció 20: Divulgar noves tecnologies

Planificació inicial

Aquesta acció es planteja continuar divulgant l'ús de les noves tecnologies entre el col·lectiu de les persones grans. Per fer-ho, contempla les següents actuacions:

1. Divulgar les accions formatives específiques que puguin ser d'interès pel col·lectiu.
2. Desplegar noves oportunitats de formació.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- L'aprofitament social de les noves tecnologies per part de les persones grans és una oportunitat i, alhora, un repte per a la millora del seu benestar. La velocitat dels canvis tecnològics i, sovint la seva creixent complexitat per fer-ne un ús convenient i profitós, facilita que diferents grups de persones grans, així com d'altres edats, tinguin dificultats importants per conèixer les oportunitats i amenaces que els hi van apareixent al llarg del temps en aquest àmbit.
- Aquesta acció contempla dues actuacions diferenciades. Per una banda, divulgar les accions formatives que hi pugui haver. Per altra banda, programar noves accions formatives. D'aquesta manera, més que divulgar noves tecnologies el que proposa aquesta acció és formar en noves tecnologies a les persones grans.

- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció. Aquesta acció requereix d'una planificació anual que no s'aporta.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general.

Implementació

2019. S'han fet 2 xerrades divulgatives, amb 24 persones grans participants. S'ha enviat informació sobre la programació formativa per correu electrònic a 180 persones grans.

2020. No s'han desenvolupat accions en motiu de la pandèmia sanitària de la Covid-19.

2021. S'ha fet 1 taller de formació, amb 10 persones grans participants. S'ha enviat informació sobre la programació formativa per correu electrònic a 300 persones grans.

2019-2021. S'han fet 2 xerrades divulgatives i 1 taller de formació, amb 34 participants.

Valoració externa de la implementació

- La situació d'emergència a causa del Covid19 va impedir el desenvolupament de les actuacions al 2020.
- Les xerrades divulgatives poden ser útils per donar a conèixer els temes plantejats, però no es poden considerar accions formatives, perquè el seu impacte sobre les competències personals tendeix a ser reduït -de fet, aquest no acostuma a ser el seu objectiu. A més, la seva repercussió entre les persones grans ha estat molt baixa, atenent a l'assistència assolida.
- La difusió de la programació formativa si es fa per correu electrònic deixa al marge a totes les persones que no en són usuàries, les quals són un públic prioritari d'aquest tipus de formació.

Orientacions

- Convindria separar l'objectiu de divulgar l'ús de les noves tecnologies de l'objectiu de formar en el seu ús, perquè les accions que es poden proposar per assolir-los acostumen a ser bastant diferents. Tots dos objectius són molt importants.
- En el cas de la divulgació es suggereix la programació d'exposicions, la publicació de vídeos, juntament amb l'edició de fulletons divulgatius. Tanmateix es podria valorar la generació d'espais específics en els mitjans de comunicació local dedicats a la cobertura d'aquest tema. En tot cas, caldria tenir present que les persones grans no són un col·lectiu homogeni en relació a les noves tecnologies, havent-hi des de persones grans que no en tenen cap coneixement ni en poden fer ús, d'altres persones que en són usuàries avançades.

- Es recomana comptar amb la col·laboració de les entitats socials i altres agents del municipi que podrien facilitar que les campanyes de divulgació sobre les noves tecnologies arribin a les persones grans.
- Es recomana especificar els resultats esperats de les actuacions indicades de forma mesurable, utilitzant per exemple el nombre de persones grans assistents a les activitats divulgació previstes, el nombre de xerrades, exposicions o fulletons previstos, etc.
- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de seguiment podria ser: (nombre de xerrades de divulgació sobre les noves tecnologies realitzades x 100) / (nombre de xerrades de divulgació sobre les noves tecnologies previstes).

Acció 21: Presència als mitjans de comunicació

Planificació inicial

Aquesta acció proposa continuar promovent que els mitjans de comunicació locals es facin ressò de les activitats fetes o adreçades a la gent gran, com també que facilitin el debat i l'opinió del col·lectiu sobre la realitat del moment. Contempla les següents actuacions:

1. Promoure la publicació de temes d'interès pel col·lectiu.
2. Dedicar espais específics per l'opinió de les persones grans.
3. Fomentar un tracte respectuós cap el grup d'edat.
4. Crear, gestionar i dinamitzar perfils del servei municipal de gent gran a les xarxes socials.
5. Activitats i cursos per fomentar l'accés de la gent gran a aquestes formes de comunicació.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Una presència adequada de les persones grans als mitjans de comunicació, allunyada dels estereotips i representativa de la seva diversitat de capacitats, aspiracions i interessos, resulta crucial per facilitar la cohesió intergeneracional; així com per estimular el seu sentiment d'autoestima i de pertinença vers el propi grup d'edat i la comunitat.
- Aquesta acció inclou dues actuacions que no tenen a veure amb la presència de les persones grans als mitjans de comunicació, com són el crear, gestionar i dinamitzar perfils del servei municipal de gent gran a les xarxes socials i les activitats i cursos per fomentar l'accés de la gent gran a aquestes formes de comunicació.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.
- Es plantegen cinc indicadors de caràcter general .

Implementació

- Notes i rodes de premsa relatives a les accions que es fan des del Programa de Persones Grans.
- Gestió del Facebook des del Consell Municipal de les Persones Grans.

Orientacions

- Convindria que les actuacions d'aquesta acció es centrin en la finalitat formulada, que és la presència de les persones grans als mitjans de comunicació local. Les actuacions relatives a les xarxes socials digitals podrien tenir un millor encaix a l'acció 20 corresponent a Divulgar noves tecnologies.
- En relació als temes d'interès pel col·lectiu es podria treballar en la seva identificació amb el Consell Municipal de Gent Gran. Val a dir, però, que la gran majoria dels temes que poden interessar a les persones grans són d'interès general. Per tant, es tractaria sobretot d'identificar aquells temes d'interès que apareixen poc. A partir d'aquí es podria buscar un compromís per part dels mitjans de comunicació local per destinar una cobertura mínima d'aquests temes. Tanmateix, es podria animar a aquests mitjans a dotar-se d'un consell assessor format per persones grans o assegurar la representació de les persones grans en els consells assessors dels mitjans de comunicació que ja puguin existir.
- El tracte respectuós cap a les persones grans hauria d'incloure l'erradicació dels falsos estereotips i el tractament homogeni d'aquest grup divers de població. Més enllà de les notícies particulars, on caldria posar èmfasi en el llenguatge que s'utilitza o com es fa el tractament de l'edat en el relat, resulta fonamental atendre a la línia editorial dels mitjans de comunicació.
- Es recomana que la creació i dinamització de perfils del servei municipal de gent gran a les xarxes socials sigui una acció específica, la qual podria anar acompanyada d'actuacions adreçades a adequar les estratègies de comunicació online de l'Ajuntament a les capacitats, aspiracions i interessos dels diferents grups de persones grans.
- Convindria que les activitats i cursos per fomentar l'accés de la gent gran a les xarxes socials d'aquesta acció s'incorporessin a l'acció centrada en divulgar les noves tecnologies.
- Es recomana especificar els resultats esperats de les actuacions indicades de forma mesurable, utilitzant per exemple el nombre de notícies d'interès específic per a la gent gran que es preveu difondre, el nombre d'opinions aportades per persones grans als mitjans de comunicació, etc.
- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint

present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de seguiment podria ser: (nombre de notícies d'interès específic per a la gent gran difoses x 100) / (nombre de notícies d'interès específic per a la gent gran previstes).

1.9. Serveis socials i comunitaris

Acció 22: Pla estratègic envelliment i dependència

Planificació inicial

Aquesta acció proposa iniciar un treball conjunt amb les administracions competents per elaborar un pla d'actuació interadministratiu de Manresa amb validesa pels propers anys, que doni resposta a la cobertura necessària pels diferents nivells assistencials. Planteja les següents actuacions:

1. Crear una Comissió Tècnica redactora del Pla per contrastar els resultats de l'estudi de necessitats a la ciutat.
2. Establir acords amb el Consell Comarcal.
3. Promoure intercanvis d'experiències.
4. Proposar accions que donin resposta a les necessitats detectades.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2020.

Valoració externa de la planificació inicial

- El sobreenvelliment demogràfic, el repte de la solitud no volguda i les noves preferències de les persones grans sobre el model de cures configuren nous escenaris més complexos i exigents per a la intervenció dels serveis socials i socio-sanitaris. L'elaboració d'un pla estratègic interadministratiu en aquest àmbit permet delimitar les necessitats socials i orientar l'acció futura dels serveis implicats, els quals depenen de diferents administracions públiques, fonamentalment l'Ajuntament i la Generalitat de Catalunya.
- Les actuacions previstes es corresponen amb tasques o fases d'una mateixa acció com és la creació d'una comissió tècnica i la promoció d'intercanvis d'experiències. Manca una actuació que expliciti el compromís de redactar i presentar un document de pla estratègic.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.

Implementació

2019. S'ha constituït la Comissió Tècnica del Pla, amb 8 institucions implicades, i s'han realitzat 4 sessions de treball per contrastar els resultats de l'estudi de necessitats a la ciutat.

2020. S'ha fet una proposta d'accions.

2021. S'ha ampliat la Comissió Tècnica del Pla, fins a 16 institucions, i s'han realitzat 8 sessions de treball per promoure intercanvis d'experiències i contrastar la proposta d'accions.

2019-2021. S'ha constituït una Comissió Tècnica del Pla amb 16 institucions.

Valoració externa de la implementació

- La implementació d'aquesta acció s'ha vist interrompuda i alterada per la Covid19, perquè es van suspendre els treballs previstos i perquè els agents implicats van tenir que donar resposta a la crisi assistencial que va tenir lloc durant bona part del 2020.
- La implementació ha estat orientada a l'elaboració d'un pla estratègic, complint-se totes les actuacions previstes inicialment. Més enllà, al 2022 l'Ajuntament va presentar el document: Pla estratègic de l'envelliment i la dependència a Manresa¹. Que compta amb un pressupost de més de 900.000€.
- El pes de la implementació ha estat assumit per un equip de tècnics i tècniques municipals, que s'han encarregat de l'elaboració preliminar de l'estudi de necessitats i de les propostes d'accions corresponents.

Orientacions

- La coordinació i, encara més, la cooperació interadministrativa sovint resulta complexa i difícil de desplegar, malgrat els beneficis que pot arribar a comportar. En aquest sentit es suggereix centrar el pla estratègic en aquells objectius i accions que l'Ajuntament podria impulsar per si mateix, amb o sense la col·laboració d'altres. Aquest plantejament està obert a les accions que tenen per objectiu influir en les decisions d'altres, com ara la planificació de places residencials per part de la Generalitat de Catalunya.
- La planificació del procés d'elaboració del pla estratègic ha de culminar amb la seva elaboració, aprovació institucional i presentació pública en un període de temps predeterminat i sense excessives dilacions. A més, ha de fer-se amb la participació

¹ El document està disponible a:

https://media.manresa.cat/docs/docsArticle/331/pla_estrategic_de_l_envelliment_i_dependenci_a_a_manresa.pdf

activa dels diferents grups de persones grans, que han de poder expressar les seves necessitats, aspiracions i interessos en l'àmbit corresponent.

- Es recomana que el pla estratègic expliciti un compromís de mobilització de nous recursos i/o el plantejament de nous procediments de treball, amb un increment pressupostari significatiu respecte a la situació prèvia. A més, ha de preveure un sistema de seguiment d'accions i avaluació de resultats i impactes.

Acció 23: Serveis socials amb la gent gran

Planificació inicial

Aquesta acció es proposa continuar amb les accions que facin més visible els recursos socials que es destinen a la gent gran de la ciutat. Inclou les accions següents:

1. Organitzar una jornada de difusió dels serveis socials a la ciutat.
2. Editar fulletons de difusió que donin a conèixer els serveis socials i difonguin campanyes específiques d'actuació.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Aquesta acció està orientada a la difusió i informació dels serveis socials municipals.
- S'aporta un calendari general de l'acció.
- Es plantegen quatre indicadors de caràcter general
- S'inclou un indicador relatiu al nivell de satisfacció.

Valoració externa de la implementació

- La implementació d'aquesta acció ha estat molt afectada per la Covid19. Primer, perquè va alterar l'estratègia municipal de difusió. Segon, perquè va originar una demanda sobtada de noves actuacions de serveis socials d'un gran abast, arraconant els objectius de difusió.
- L'any 2019 es va portar a terme el projecte Serveis Socials Més A Prop, per encàrrec de la Diputació de Barcelona, mitjançant el qual es van fer 178 visites domiciliàries de detecció i difusió dels serveis socials. A més, a l'any 2020 es van fer més de 11.500 trucades de seguiment a persones grans. Per últim, al 2021 s'han fet 6 xerrades de difusió i informació dels serveis socials en diferents entitats de la ciutat.

Orientacions

- El títol de l'acció hauria de representar millor la finalitat que s'ha proposat, la qual està centrada en la difusió dels serveis socials i que exclou la seva prestació. En aquest sentit es suggereix un títol alternatiu, com ara "Difusió dels serveis socials entre les persones grans".
- Es recomana dotar-se d'un pla específic de difusió, que parteixi de la definició dels

diferents grups de persones destinatàries i de les seves característiques a tenir en compte des d'aquesta perspectiva. A més, hauria de plantejar els missatges, instruments i les estratègies per contactar amb aquests grups. Tanmateix, resulta convenient que expliciti el pressupost, els resultats esperats i els indicadors de seguiment i avaluació. Per últim, resulta fonamental aprofitar al màxim les oportunitats de col·laboració amb els centres d'atenció primària de salut i el teixit comunitari.

- Es suggereix anar més enllà de la difusió dels serveis socials, entesa com la forma en que es dona a conèixer la seva existència entre la població destinatària, a fi d'incloure la creació i divulgació d'una imatge determinada dels serveis socials i de les persones usuàries. En aquest sentit cal tenir present que sovint hi ha prejudicis socials que poden esdevenir barreres a la utilització dels serveis socials o que poden estigmatitzar a les persones usuàries.
- Es recomana especificar els resultats esperats de les actuacions indicades de forma mesurable, utilitzant per exemple el nombre de fulletons distribuïts, campanyes de difusió o xerrades informatives, nombre de visites a una Web, etc.
- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de seguiment podria ser: $(\text{nombre de fulletons distribuïts} \times 100) / (\text{nombre de fulletons previstos a la planificació})$.

Acció 24: Banc d'ajudes tècniques

Planificació inicial

Aquesta acció preveu estudiar la viabilitat d'un banc d'ajudes que faciliti el suport al domicili de persones amb necessitats especials. Per fer-ho, planteja les següents actuacions:

1. Fer els estudis preparatoris.
2. Preparar l'entrada en funcionament, si es veu viable.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades; el pressupost de l'acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- Les ajudes tècniques o, millor dit, els productes de suport permeten prevenir, compensar o reduir les limitacions en la realització de les activitats o les restriccions a la participació de les persones amb discapacitat i/o dependència. S'inclouen tant els productes especialment dissenyats per aquesta funció - per exemple, un bastó - com aquells altres, que sense ser-ho, poden ser utilitzats de forma similar - per exemple, un mòbil-. Hi ha bancs d'ajudes tècniques que, a més de la provisió del producte de suport, faciliten un assessorament tècnic personalitzat per a la seva utilització i, en el seu cas, instal·lació.
- L'acció no comporta un compromís de posada en marxa d'un banc d'ajudes tècniques, només d'un estudi de la seva viabilitat.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció, però sense concretar quan s'iniciaran ni finalitzaran les actuacions corresponents, fet que dificulta el seguiment i avaluació.

Valoració externa de la implementació

- La valoració de la implementació d'aquesta acció ha de tenir en compte que durant aquests anys l'Ajuntament ha establert una col·laboració amb el Banc d'Ajudes Tècniques de la Creu Roja Manresa.

Orientacions

- Es considera positiva la col·laboració de l'Ajuntament amb el projecte de Banc d'Ajudes Tècniques de la Creu Roja Manresa. No obstant això, es recomana la formulació d'un projecte específic per a la seva implementació a Manresa, en el qual s'estableixin les bases de la col·laboració entre ambdues parts i, si s'escau, altres entitats. A més, es considera imprescindible la formulació d'un conveni de col·laboració específic.
- Es recomana la incorporació dels hospitals, farmàcies i ortopèdies de la ciutat, així com d'altres entitats i empreses. Així, per exemple, els hospitals podrien fer donacions de productes de suport en desús en un entorn hospitalari, però aprofitables per a un ús domèstic. Altres entitats i empreses podrien col·laborar amb donacions en metàl·lic o en espècie per a la provisió de productes de suport.
- Es suggereix l'elaboració d'un pla de difusió del Banc d'Ajudes Tècniques que posi èmfasi tant en el coneixement del seu funcionament per part de la població, com de la importància de les donacions de particulars, especialment de productes de suport que s'han deixat d'utilitzar.
- Convindria valorar la configuració d'una única acció que agrupi el Banc d'Ajudes Tècniques i l'arranjament d'habitatges, atès que les persones potencialment beneficiàries comparteixen el mateix perfil de presentar una situació de discapacitat i/o dependència.
- Es recomana especificar els resultats esperats d'aquesta acció en forma de pressupost anual destinat i nombre de persones beneficiàries per grups d'edat. A més, es podrien afegir altres resultats esperats vinculats a la difusió del projecte, les col·laboracions institucionals i les donacions privades.
- Es suggereix la construcció d'indicadors de compliment dels resultats esperats, tenint present l'especificació recomanada al punt anterior. En aquest sentit, un indicador de seguiment podria ser: $(\text{nombre de persones grans beneficiàries} \times 100) / (\text{nombre de persones grans beneficiàries previstes a la planificació})$.

Acció 25: Pla de salut

Planificació inicial

Aquesta acció proposa aprofitar l'oportunitat que suposa l'aprovació d'un nou Pla de Salut per desplegar accions susceptibles d'interès des de la perspectiva d'edat, d'acord amb l'objectiu de garantir un envelliment actiu i de qualitat. Per fer-ho contempla les següents actuacions:

1. Difondre els serveis sanitaris: contribuint a un bon coneixement dels serveis sanitaris per part de la població i fomentant els serveis sanitaris de la ciutat i el seu ús racional.
2. Elaborar un catàleg de programes de promoció de la salut que inclogui totes les accions

que es fan a Manresa.

3. Coordinar l'oferta de programes de promoció de la salut que s'ofereixen a la ciutat per tal d'evitar duplicitats i detectar mancances existents.

Els indicadors plantejats són el nombre d'accions realitzades i els resultats obtinguts. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- La salut és un dels pilars fonamentals del paradigma de l'envelliment actiu de l'Organització Mundial de la Salut. La promoció dels hàbits saludables i dels serveis sanitaris resulta crucial per aconseguir millores en el benestar de les persones grans i, més en general, de tota la població.
- Planteja desplegar tres actuacions que vincula a l'objectiu de garantir un envelliment actiu i de qualitat. Aquestes accions estaven previstes al Pla de Salut de Manresa, 2018-2022.
- Els destinataris de l'acció són la població en general.
- S'aporta un calendari general de l'acció, que coincideix amb la durada completa del pla d'acció.

Implementació

2019. S'ha fet una reunió amb els departaments municipals i les institucions sanitàries de la ciutat per coordinar els programes de promoció de la salut. S'ha adoptat la Website "Actius i salut" com a catàleg online dels programes de promoció de la salut disponibles a Manresa.

2020. S'ha posat en marxa un servei d'informació i atenció telefònica del funcionament sanitari durant l'estat d'emergència del Covid19. S'han elaborat materials informatius sobre les mesures preventives davant el Covid19.

2021. S'ha fet una reunió amb els departaments municipals i les institucions sanitàries de la ciutat per coordinar els programes de promoció de la salut. S'ha actualitzat la Website "Actius i salut" amb les dades de la nova programació de promoció de la salut disponibles a Manresa.

2019-2021. S'han fet dues reunions de coordinació, s'ha adoptat la Website "Actius i Salut" com a catàleg online i s'han elaborat materials informatius sobre la prevenció davant el Covid19.

Valoració externa de la implementació

- La implementació d'aquesta acció ha estat molt afectada per l'impacte de la Covid19, la qual va suspendre els programes de promoció de la salut durant bona part del 2020 i, des de llavors, va alterar les condicions de participació.
- S'ha de valorar l'esforç realitzat durant l'estat d'emergència per mantenir el contacte amb les persones participants, així com per informar a la població sobre les mesures de prevenció de la Covid19 i els canvis en la prestació de serveis sanitaris durant l'estat d'emergència.
- S'ha substituït el catàleg de programes de promoció de la salut previst per l'adopció de

la Website "Actius i salut". La informació disponible està online. El seu contingut va més enllà dels programes d'educació per a la salut que promouen les institucions i entitats sanitàries i el departament municipal de salut, incorporant altres programes socioculturals pel seu impacte positiu sobre la salut emocional i el benestar de les persones participants.

- La coordinació per evitar duplicitats només s'ha fet internament.

Orientacions

- Es recomana elaborar un pla de difusió i divulgació dels programes d'educació per a la salut adreçat a les persones grans. Aquest pla hauria de plantejar-se a partir de la identificació i anàlisi dels principals síndromes geriàtrics (fragilitat, sarcopènia, caigudes, demències, etc.), les pràctiques preventives i els hàbits saludables més recomanables en funció de l'edat, el sexe i les condicions de salut. Tanmateix, hauria de definir els diferents grups socials de persones grans en funció de l'estratègia de difusió i divulgació més eficaç per promoure la seva participació. En aquest sentit, s'ha de reconèixer que, al mateix temps, cada vegada hi ha més persones grans usuàries de les xarxes socials digitals i d'Internet i continuen havent-hi moltes altres que es mantenen totalment alienes.
- Se suggereix que la coordinació de l'oferta de programes tingui en compte la dimensió territorial dels diferents barris de la ciutat. La proximitat geogràfica als domicilis de les persones grans, especialment d'aquelles amb problemes de mobilitat, constitueix un facilitador a la seva participació, mentre que la distància comporta barreres. Tanmateix, la coordinació hauria de tenir en compte la cobertura prevista de la població destinatària a fi d'assegurar un impacte significatiu de la programació.
- Les associacions de persones grans i, en general, el teixit comunitari poden contribuir de forma molt notable a la difusió i divulgació dels programes d'educació per a la salut. Tanmateix, es podria plantejar la col·laboració dels centres educatius en aquest àmbit, mitjançant el plantejament de projectes escolars o altres iniciatives centrades en la comprensió dels canvis en la salut al llarg de l'envelliment.
- Es recomana tenir en compte com a resultats esperats un nombre determinat d'homes i de dones grans participants en programes d'educació per a la salut o, millor encara, la proporció d'homes i de dones grans participants respecte el total. D'aquesta manera, es podria considerar el següent indicador de seguiment: $(\text{Homes o dones grans que han participat en programes d'educació per a la salut} \times 100) / (\text{Homes o dones grans que s'ha previst que participin en programes d'educació per a la salut})$. Com a indicador d'impacte es pot considerar, d'una banda, la cobertura poblacional dels programes d'educació per a la salut; i, d'altra banda, la valoració de l'aprenentatge per part de les persones participants.

Acció 26: Esports +65

Planificació inicial

Aquesta acció es proposa mantenir un programa d'activitats físiques que ajudin a mantenir el grau d'autonomia física i a millorar l'equilibri psíquic i emocional. Inclou les següents actuacions:

1. Cicle de caminades “A 100 cap els 100”, d’intercanvi amb altres municipis.
2. Programa “Pas a pas, fent salut” per millorar la qualitat de vida de les persones sedentàries.
3. Programació de grups de “Gimnàstica Dolça” a les activitats físicoesportives per adults del MES (Manresa, Esports i Salut).
4. Dinamització dels espais lúdics i de salut per a gent gran.
5. Mantenir els preus especials per a més de 65 anys a les tarifes d’accés als complexos esportius municipals.

Els indicadors plantejats són el nombre d’actuacions realitzades; el pressupost de l’acció; el nombre de participants; el nivell de satisfacció; i el temps de realització. El calendari previst és 2019-2021.

Valoració externa de la planificació inicial

- L’adherència a un programa d’activitat física resulta crucial pel benestar de la població al llarg de tota la vida, però, sobretot, en les edats més avançades. Aporta beneficis demostrats en un ampli ventall de condicions de salut. A més, quan es realitza en grup, proporciona oportunitats de socialització, estimula el sentiment de pertinença i redueix el risc de soledat no volguda i aïllament social.
- L’acció s’adreça a la població de 65 i més anys en general. Agrupa quatre programes grupals d’activitat física organitzada, de diferents característiques, però que podrien arribar a dos perfils de població destinatària: persones grans poc entrenades i persones grans que necessiten activitats físiques adaptades. A més, inclou una reducció de preus a persones de 65 i més anys en els complexos esportius que té un abast general.
- S’aporta un calendari general de l’acció, que coincideix amb la durada completa del pla d’acció. Convindria haver concretat l’inici i finalització de les actuacions corresponents i, si algunes d’elles, com resulta previsible, tenen una repetició anual.
- Es plantegen cinc indicadors, però no s’acompanyen d’un valor estàndard que permeti verificar el compliment del criteri avaluat. S’inclou un indicador relatiu al nivell de satisfacció.

Implementació

2019. S’ha fet una caminada “A 100 cap els 100” a Castelldefels, amb 41 participants. S’ha fet un cicle anual del programa “Pas a pas, fent salut”, amb 61 participants. S’ha fet el programa de “Gimnàstica Dolça”, amb 415 participants de 65 i més anys (i 35 de 60 a 64 anys). S’han mantingut els descomptes en instal·lacions esportives per a majors de 65 anys, però no es disposa de dades del nombre de persones beneficiàries. Pressupost total executat: 106.957 €.

2020. “A 100 cap els 100” va ser cancel·lat a causa de la Covid19. S’ha fet un cicle anual del programa “Pas a pas, fent salut”, amb 67 participants, malgrat la suspensió temporal durant bona part de l’any a causa de la Covid19. S’ha fet el programa de “Gimnàstica Dolça”, amb 492 participants de 65 i més anys (i 33 de 60 a 64 anys). A

causa de la Covid19, aquest programa es va suspendre bona part de l'any i posteriorment es va reiniciar amb adaptacions (més activitat a l'aire lliure, realització exclusiva en instal·lacions esportives, grups reduïts i altres mesures preventives). A més, es van publicar 34 vídeos a *Youtube* amb un programa d'activitat física adaptada per realitzar a casa i a l'aire lliure durant l'estat d'emergència. No es disposa de dades del nombre de persones beneficiaries dels descomptes en instal·lacions esportives per majors de 65 anys. S'han mantingut els descomptes en instal·lacions esportives per a majors de 65 anys, però no es disposa de dades del nombre de persones beneficiaries. Pressupost total executat: 85.554 €.

2021. "A 100 cap els 100" va ser cancel·lat a causa de la Covid19. S'ha fet un cicle anual del programa "Pas a pas, fent salut", amb 108 participants. S'ha fet el programa de "Gimnàstica Dolça", amb 102 participants de 65 i més anys (i 25 de 60 a 64 anys). No es disposa de dades del nombre de persones beneficiaries dels descomptes en instal·lacions esportives per majors de 65 anys. S'han mantingut els descomptes en instal·lacions esportives per a majors de 65 anys, però no es disposa de dades del nombre de persones beneficiaries. Pressupost total executat: 77.896 €.

2019-2021. S'han fet accions en totes les actuacions, llevat de la dinamització dels espais lúdics i de salut per a gent gran. Pressupost total executat: 270.407 €.

Valoració externa de la implementació

- La implementació d'aquesta acció ha estat molt afectada per l'impacte de la Covid19, la qual va suspendre les accions previstes durant bona part del 2020 i, des de llavors, va alterar les condicions de participació.
- S'ha de valorar l'esforç realitzat durant l'estat d'emergència per mantenir el contacte amb les persones participants, així com per promoure l'activitat física pel seu compte, mitjançant la publicació de vídeos a *Youtube*.
- El pressupost total executat ha estat elevat, arribant als 270.407 € en el període, malgrat la reducció pressupostària a causa de la menor participació de persones grans a causa de la Covid19.

Orientacions

- Aquesta acció està orientada a persones de 65 i més anys, tal com posa de manifest la seva pròpia denominació "Esports +65". En aquest sentit es suggereix baixar el llindar d'edat a 60 anys, que és la referència més utilitzada en les iniciatives vinculades a la xarxa de ciutats amigables amb les persones grans de l'OMS.
- Convindria tenir en compte que les activitats físiques organitzades a través d'aquesta acció estan destinades a persones grans poc entrenades i/o sedentàries i, fins i tot, amb dificultats de salut. Davant d'això es recomana considerar la inclusió d'accions específiques orientades a les persones grans que realitzen activitats físiques i/o esportives de forma regular i, en el seu cas, federada; o, alternativament, centrar l'actuació en els grups específics mencionats anteriorment, adaptant la seva

denominació.

- La “Gimnàstica de Manteniment” i el “Programa de Caminades de Marxa Nòrdica” del Programa d’Activitats Físiques Manresa Esport i Salut (MES) haurien d’afegir-se en aquesta actuació. Això mateix es podria fer amb les possibles subvencions a programes d’activitats físiques que promouen les associacions de gent gran del municipi.
- Es suggereix estudiar la possibilitat de promoure l’activitat física adaptada entre les persones grans amb dependència, i en el seu cas de les seves parelles cuidadores, a través de la utilització dels vídeos d’activitat física per part del servei d’ajuda a domicili municipal.
- La proposta de dinamitzar els espais lúdics i de salut per a gent gran resulta molt interessant, atès el baix aprofitament que aquestes instal·lacions acostumen a tenir arreu, malgrat el seu disseny adaptat especialment a persones grans amb problemes de salut. En aquest sentit es podria valorar un programa d’activitat física monitoritzada per fisioterapeutes, terapeutes ocupacionals, titulats/des en Ciències de l’Activitat Física i l’Esport, o altres similars, el qual podria organitzar-se amb la col·laboració dels centres d’atenció primària de salut, serveis socials i el teixit comunitari.
- No es recomanen els descomptes per edat, perquè poden generar inequitat social i redueixen l’eficàcia de la despesa pública per arribar a aquella població, entre la qual poden haver-hi persones grans, que realment ho necessiten. En aquest sentit se suggereix l’aplicació de descomptes per trams de renda, tipus d’activitat, trams d’horari o per intensitat del consum. En el cas de les activitats físiques i/o esportives resulta molt freqüent aplicar descomptes per trams d’horari o per tipus d’activitat.

2. Avaluació dels resultats assolits i de les prioritats futures en base a les opinions de les persones grans

2.1. Presentació

Aquest capítol presenta l'avaluació dels resultats assolits pel 2on Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans i de les prioritats futures en base a les opinions de les persones grans. Aquestes opinions han estat recopilades mitjançant grups focals, entrevistes en profunditat i una enquesta que s'han portat a terme durant els primers mesos del 2023.

D'una banda, la percepció de les persones grans sobre els resultats assolits ha estat abordada mitjançant la realització de grups focals i entrevistes en profunditat. Els grups focals han estat dos: un, de persones de 65 a 79 anys; i un altre, de persones de 80 i més anys. Ambdós grups es van reunir en dues ocasions, amb el suport d'una dinamització externa. Les entrevistes en profunditat es van reservar per a cinc persones grans en situació de dependència i/o les seves cuidadores familiars a fi de facilitar la seva participació (veure més detalls a l'Annex A).

Al llarg dels grups focals i de les entrevistes en profunditat van sorgir moltes i variades opinions sobre la ciutat. Algunes han estat bastant específiques. Altres han tingut un caràcter més transversal als diferents àmbits del projecte de Ciutat Amiga amb les Persones Grans. Entre totes aquestes opinions hi ha tres que, al nostre entendre, destaquen per la seva transversalitat i pel grau d'intensitat i de consens suscitat entre les diferents persones grans participants.

En primer lloc, es transmet un gran malestar al voltant de totes aquelles barreres a la realització de les activitats de la vida diària que es poden trobar als espais a l'aire lliure, als edificis i habitatges privats i el transport públic a la ciutat. Bona part d'aquestes barreres són arquitectòniques, com ara les voreres amb mal estat de conservació o els habitatges sense ascensor. Però altres barreres tenen a veure amb la proliferació de les conductes incíviques, com ara els mals usos de la bicicleta i els patinets elèctrics o la brutícia en els espais públics o la manca d'atenció i bon tracte a les persones amb problemes de mobilitat en el transport públic.

En segon lloc, es manifesta un clar rebuig envers les diverses expressions que pot adoptar l'edatisme contra les persones grans a la nostra societat. En particular, es reclama deixar d'infantilitzar a les persones grans en l'atenció al públic, especialment quan aquestes

presenten algun tipus de discapacitat; així com evitar transmetre una imatge homogènia i basada en estereotips en els mitjans de comunicació i en les campanyes de publicitat locals.

En tercer lloc, s'expressa una aspiració legítima d'assolir un major nivell de participació ciutadana de les persones grans en tots els sentits. Es tracta tant d'augmentar el nombre i la diversitat de les persones grans implicades, com de tenir-les present en tots els àmbits d'actuació de les polítiques locals, especialment en urbanisme, mobilitat i serveis públics. A més, es reclama participar en el disseny i avaluació de les intervencions públiques, amb un rendiment de comptes periòdic.

D'altra banda, la identificació de les prioritats futures entre les qüestions contemplades al pla d'acció es va realitzar mitjançant una enquesta on van participar 433 persones grans. D'aquestes, el 76% són dones i el 45,7% tenen entre 70 i 79 anys (veure taula A1 a l'Annex A). A l'enquesta havien de triar dues qüestions prioritàries dins de cada àmbit.

A continuació es detallen les opinions i aportacions que van sorgir en els grups focals i en les entrevistes en profunditat. A més, s'aporta el resultat de l'enquesta a persones grans en relació a les qüestions del pla d'acció vigent que es considera cal continuar millorant a la ciutat. Tota aquesta informació s'ofereix de forma agrupada per a cada un dels àmbits del pla d'acció, llevat dels àmbits de participació social i de treball i participació cívica, els quals han estat tractats de forma conjunta.

2.2. Espais a l'aire lliure i edificis

Aquest àmbit del pla d'acció ha estat el que major nombre d'opinions i reflexions ha suscitat en els grups focals i entrevistes personals. Aquestes s'han articulat sobretot al voltant de la denuncia de les barreres de tota mena que dificulten o, fins i tot, impedeixen la realització de les activitats de la vida quotidiana (veure figura A1 i figura A2 a l'Annex A).

Les barreres arquitectòniques existents a l'espai públic han estat assenyalades àmpliament, especialment a les entrevistes en profunditat. Critiquen les voreres que són massa estretes o que presenten un mal estat de conservació, amb rajoles trencades o aixecades. Tanmateix mencionen la manca de rebaixos als passos de vianants. Altres barreres arquitectòniques apuntades han estat la presència d'escaleres a l'espai públic o en els accessos als equipaments públics i els establiments comercials des del carrer, especialment quan hi ha esglaons elevats.

Tots aquests elements dificulten molt la mobilitat de les persones que han d'utilitzar caminador o cadira de rodes. En les entrevistes en profunditat, algunes persones grans amb dependència van dir:

“Em trobo amb moltes barreres arquitectòniques. Porto una cadira manual. Visc a prop de la Plaça de la Reforma i aquesta plaça la veig molt inaccessible, en el sentit que no es pot maniobrar amb la cadira de rodes perquè hi ha moltes llambordes, les voreres són molt estretes, a part de què hi ha moltes escaleres.”

“Jo visc a la zona del casc antic. Vaig amb una cadira de rodes, que porta

motor, i és con una gimcana perillosa circular per aquest barri, perquè quan no hi ha una carrer amb massa pujada i a un altre amb massa baixada, quan no té pedres, la vorera és molt estreta...”

No obstant això, s’ha de tenir present que hi ha zones de la ciutat que presenten menys problemes d’accessibilitat, tal com reconeixia una de les persones grans amb dependència entrevistades:

“Jo vaig amb cadires de rodes, però no trobo dificultats. Tinc sort perquè hi ha rampes per on vaig i m’ajuden.”

Entre les accions que s’han suggerit en aquest àmbit apareixen la construcció de rebaixos de voreres, el reforç del manteniment del paviment urbà i la instal·lació d’ascensors en la via pública. A més, a les entrevistes en profunditat es van prioritzar les baranes i rampes:

“Les baranes m’ajuden molt i, sobretot, les rampes.”

Un altre element que consideren una barrera a la utilització dels espais públics, sobretot entre les dones grans, és la percepció d’inseguretat que generen els passos de vianant amb terra lliscant, amb poca visibilitat o que es troben en vies on els vehicles poden circular a velocitats excessives. En aquest mateix sentit afegixen també els carrers i els itineraris dels espais verds amb una il·luminació escassa que generen zones fosques.

Tot i això la principal causa d’inseguretat i de conflicte en l’espai públic són els usos incívics de bicicletes i patinets elèctrics, especialment en els carrers i les zones de vianants. Demanden el control regular i l’aplicació severa de les ordenances, l’obligatorietat d’una assegurança de responsabilitat civil de bicicletes i patinets; així com accions d’educació viària i sensibilització. En el debat sobre Participació Social, Treball i Participació cívica van plantejar agents cívics i serenos per donar més seguretat a la ciutadania.

En relació a les barreres mencionades, els grups focals han subratllat la importància de dur a terme un adequat manteniment municipal de carrers, places i espais verds, amb especial atenció sobre el mobiliari urbà (seients, fonts, fanals, etc.), les rutes saludables i els camins rurals a fi d’assegurar el seu bon estat, sovint malmès per actes incívics.

Complementant aquestes qüestions, les persones participants han posat de manifest la importància dels espais públics com a recursos d’accés lliure i gratuït pel gaudi, el descans i les relacions socials. Aquí han insistit molt en les condicions dels seients públics, demanant que tinguin un disseny més còmode i funcional, que faciliti el descans i les converses amb altres persones. Tanmateix han demanat una planificació dels nous seients al llarg dels principals itineraris de passeig a la ciutat i una reforma de places i jardins per habilitar espais de tertúlia amb mobiliari adequat on no hi hagi. Més enllà d’aquestes intervencions generals, han reclamat la substitució dels seients de pedra del Passeig i una pavimentació adequada del terra sota els seients ubicats en espais verds – evitant sòcols.

Una qüestió addicional al gaudi de l’espai públic ha estat la proliferació de coloms i altres

aus a la ciutat, especialment en punts concrets. Com a conseqüència negativa mencionen els excrements d'aquests animals per tota arreu i, en particular, en els seients públics, expulsant la ciutadania. Posant d'exemple l'estat del Passeig, reclamen un control efectiu de la població d'aus urbanes.

D'altra banda, la planificació urbanística, argumenten les persones participants, hauria d'evitar i procurar eliminar les places "dures", amb poc verd i mobiliari urbà. A més hauria d'incloure espais reservats per anar amb gossos, WC públics i fonts públiques. Altres aportacions van en la línia de planificar la ubicació de parcs de salut per a la gent gran, així com itineraris pensats per fer llargues passejades (seients i lavabos públics al llarg del recorregut, sense barreres i amb una adequada il·luminació) a nivell de ciutat, però tenint present tots els barris. En general, reclamen més zones de vianants, més arbrat a les places i carrers i espais de tertúlia i trobada informal en l'espai públic.

Finalment, en relació a la planificació urbanística, manteniment urbà i mobilitat, reclamen el compliment dels projectes aprovats i una major participació de les persones grans i del Consell de la Gent Gran.

D'acord amb els resultats de l'enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció, la disponibilitat de mobiliari urbà (seients i lavabos públics, etc.), així com la seguretat de les persones grans als espais públics són les dues qüestions que caldria millorar més en l'àmbit dels espais a l'aire lliure i edificis en opinió del 53,1% i 51,5% de les persones participants, respectivament. Aquestes qüestions són triades clarament per un nombre major de participants que les altres (veure figura 2). No s'aprecien diferències rellevants en la prioritització resultant dels homes i les dones, ni dels grups d'edat, ni de les zones territorials de Manresa (veure taula A2 a l'Annex A).

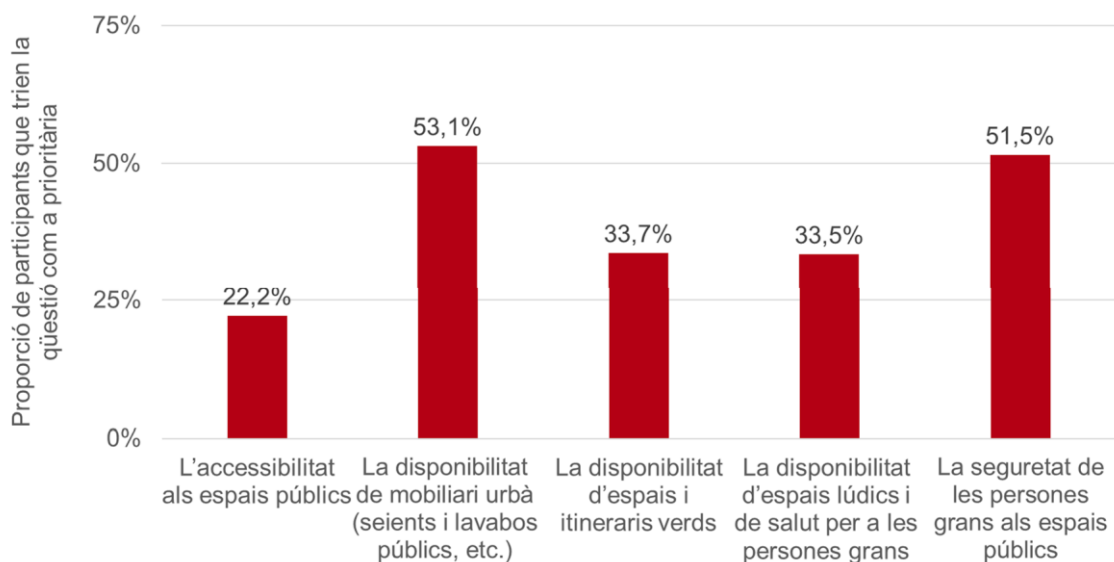


Figura 2: Qüestions que caldria millorar més en Espais a l'aire lliure i edificis

Font: Enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció.

2.3. Transport

En aquest àmbit, l'autobús urbà ha centrat la gran majoria de les reflexions i aportacions de les persones grans participants en els grups focals (veure figura A3 i figura A4 a l'Annex A), revelant-se com un mitjà de transport molt utilitzat i del qual aspiren a que estigui molt adaptat a les persones amb mobilitat reduïda. En canvi, les persones amb dependència entrevistades ens van dir que no utilitzaven l'autobús en la seva vida quotidiana.

D'una banda, han criticat alguns aspectes del disseny dels nous autobusos elèctrics. En general, consideren que la distribució interior dels seients complica l'accés de les persones que tenen dificultats de mobilitat. En particular, mostren desacord amb els seients reservats que van al revés de la marxa. A més, algunes persones troben els seients dels autobusos massa estrets. Altres apunten que les arrancades i frenades són excessivament brusques, sense que això estigui justificat per la circulació de vehicles. En relació als autobusos suggereixen que abans d'adquirir un nou model de vehicle s'avaluï la seva adequació en base a les opinions de les persones grans, entre d'altres persones usuàries. També proposen que els conductors i les conductores d'autobús facin alguna mena d'acció formativa per tenir cura de les persones amb mobilitat reduïda.

D'altra banda, han fet diverses aportacions sobre l'ampliació del servei de bus urbà. En particular han demanat la connexió en bus del tanatori, així com l'allargament de la línia del bus que connecta el barri de Comtals i que la connexió del Parc de l'Agulla sigui diària. Més enllà, han plantejat un servei de microbús en els barris per facilitar l'accés als serveis socials i sanitaris, així com els equipaments i activitats socioculturals.

Altres reflexions importants sobre el bus urbà s'han produït al voltant de la configuració de les seves parades. Manifesten que les parades amb seients, marquesina i panels informatius s'haurien d'estendre a totes les parades que ho permetin, perquè hi ha persones grans que tenen dificultats per esperar dempeus l'arribada del seu autobús.

Per últim, han valorat positivament la reducció de preu del bus urbà de Manresa a les persones de 60 i més anys amb ingressos personals que no superen el salari mínim interprofessional. No obstant això, qüestionen l'equitat que significa que les persones que superen aquests ingressos per molt poc no tinguin cap reducció. En aquest sentit van plantejar la possibilitat de crear diferents reduccions de preu en funció de trams d'ingressos personals per suavitzar aquesta situació o estendre la reducció a totes les persones de 60 i més anys.

Més enllà del bus urbà de Manresa, han valorat la necessitat de comptar amb més parades de taxi, així com més aparcaments a la ciutat. En relació als aparcaments van fer-se diferents plantejaments, que no van tenir un consens generalitzat i que poden ser contradictoris. Així, es va suggerir la creació d'aparcaments dissuasius a les zones exteriors de la ciutat, amb una bona connexió de bus urbà, a fi de reduir el tràfic de vehicles privats. Però, al mateix temps, es va demanar més aparcament al centre i que les zones blaves siguin més barates, elements que reduirien la dissuasió del tràfic interior. Altrament van demanar més aparcaments als barris reservats als veïns i veïnes.

D'acord amb els resultats de l'enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció, l'educació viària de conductors/es de bicicletes i patinets és la qüestió en la que caldria millorar més en l'àmbit del transport en opinió del 70,2% de les persones participants, molt per sobre de la resta de qüestions (veure figura 3). De fet, aquesta qüestió ha estat la que ha estat seleccionada per major nombre de persones en tots els àmbits del pla d'acció. Val a dir que en els grups focals i les entrevistes aquesta problemàtica va ser molt destacada al tractar l'àmbit dels espais a l'aire lliure, tal com s'ha vist a l'apartat anterior. No es detecten diferències rellevants en la prioritització resultant dels homes i les dones, ni dels grups d'edat, ni de les zones territorials de Manresa (veure taula A2 a l'Annex A).

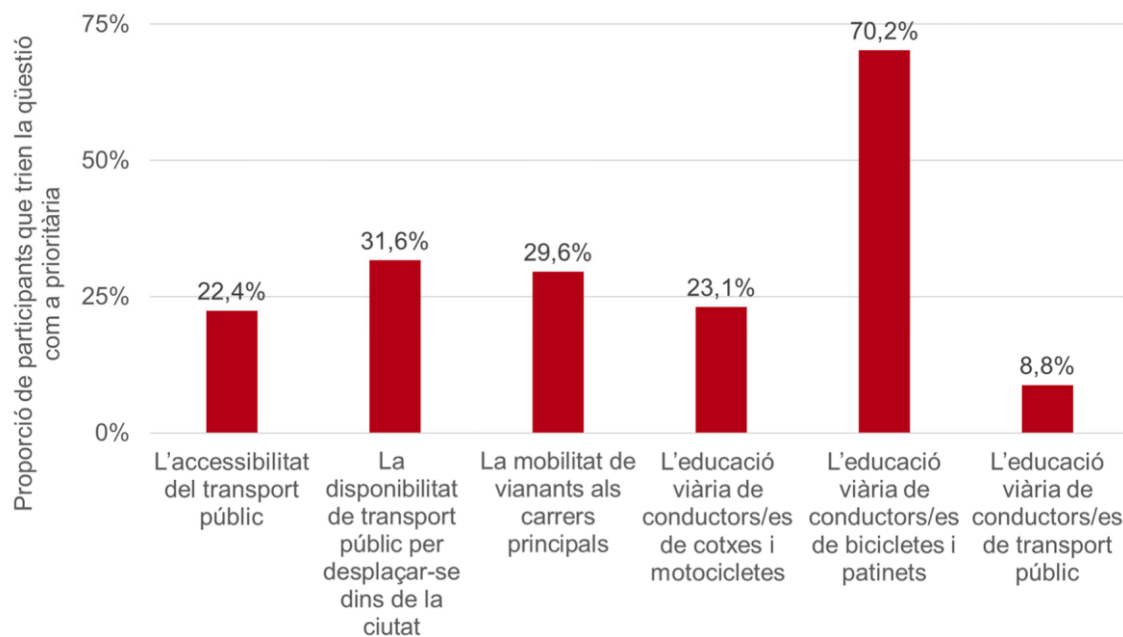


Figura 3: Qüestions que caldria millorar més en Transport

2.4. Habitatge

Al parlar sobre l'habitatge han aflorat tres tipus de situacions en què es poden trobar les persones grans, com són viure en un habitatge de propietat, viure en un habitatge de lloguer i viure en un habitatge tutelat (veure figura A5 i figura A6 a l'Annex A). Val a dir que les reflexions vinculades amb el fet de viure en un centre residencial han estat plantejades en l'àmbit dels serveis socials i comunitaris.

En relació a les persones grans que viuen en un habitatge en propietat, les qüestions plantejades s'han centrat en les problemàtiques derivades de no disposar d'un ascensor a l'edifici, com a principal barrera arquitectònica que limita romandre al domicili; així com les necessitats de fer adaptacions interiors per evitar situacions de risc, sobretot al bany i cuina (banyera, terres lliscants, sensors, etc.) i permetre la mobilitat amb cadira de rodes. Aquestes problemàtiques resulten especialment difícils de resoldre en els edificis més antics

de la ciutat. En aquest sentit, demanden més ajudes (de finançament, però també d'agilització dels projectes) per a la instal·lació d'ascensors, així com per a les adaptacions tècniques de les llars. A més, es troba a faltar una major oferta pública d'habitatges tutelats (o habitatges amb serveis) per a les persones que no poden adaptar el seu domicili, però que no requereixen dels serveis d'un centre residencial. Com deia una persona gran amb dependència en l'entrevista realitzada:

“Necessito un pis amb ascensor. Visc en un segon pis sense ascensor i ara la meva filla ha demanat un pis tutelat. Encara que no fos un pis tutelat, només que tingués ascensor, ja podria sortir més i m'ajudaria.”

En relació als habitatges de lloguer va manifestar-se una notable diversitat de problemàtiques específiques, més enllà de la manca d'accessibilitat indicada en els habitatges en propietat. En primer lloc, van destacar les dificultats per poder adaptar els habitatges de lloguer quan els propietaris es neguen a que es facin reformes amb aquesta finalitat, independentment de com i qui assumeix el seu cost. A més, van mencionar la manca de qualitat habitacional en bona part dels habitatges que es posen en lloguer, especialment quan són de petites dimensions. Per últim, van posar de manifest la vulnerabilitat de bona part de les persones grans llogateres davant els increments dels preus de lloguer i els desnonaments per motius especulatiu. Davant d'aquestes situacions troben a faltar més informació sobre les ajudes públiques disponibles; més ajudes econòmiques i suport municipal per facilitar les reformes dels habitatges de lloguer per motius de manca d'accessibilitat; així com una major subvenció en els lloguers a les persones grans. A més, demanden que augmenti la dotació d'habitatges de la borsa de lloguer municipal, perquè resulten insuficients per cobrir la demanda existent.

En relació als habitatges tutelats per a la gent gran, comenten que és una opció molt valuosa que permet evitar ingressos residencials de persones grans que no són necessaris en base a les seves condicions de salut. De fet, creuen que s'hauria d'incrementar la dotació existent a la ciutat d'aquests habitatges. Però troben que no està ben resolt el suport a la dependència mentre les persones esperen per ingressar en un centre residencial. En aquest sentit, plantegen la possibilitat de que les persones en habitatges tutelats tinguin un accés prioritari als centres residencials o que hi haig un conveni de reserva de plaça entre ambdós equipaments.

Per últim, van reflexionar sobre la soledat no volguda, apuntant que és una problemàtica en augment entre les persones grans, i també sobre el cohabitatge, contextualitzant que aquesta opció seria desitjada per una minoria.

D'acord amb els resultats de l'enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció, la disponibilitat d'ajudes a l'arranjament d'habitatges de persones grans; així com la disponibilitat d'accés a l'habitatge amb serveis comuns per a persones grans (habitatges tutelats) són les dues qüestions que caldria millorar més en l'àmbit de l'habitatge en opinió del 61% i 58,4% de les persones participants, respectivament (veure figura 4). Ambdues qüestions són seleccionades pel doble de participants que les altres dues qüestions incloses en aquest àmbit. No hi ha diferències rellevants en la prioritització resultant dels homes i les dones, ni dels grups d'edat, ni de les zones territorials de Manresa (veure taula

A2 a l'Annex A).

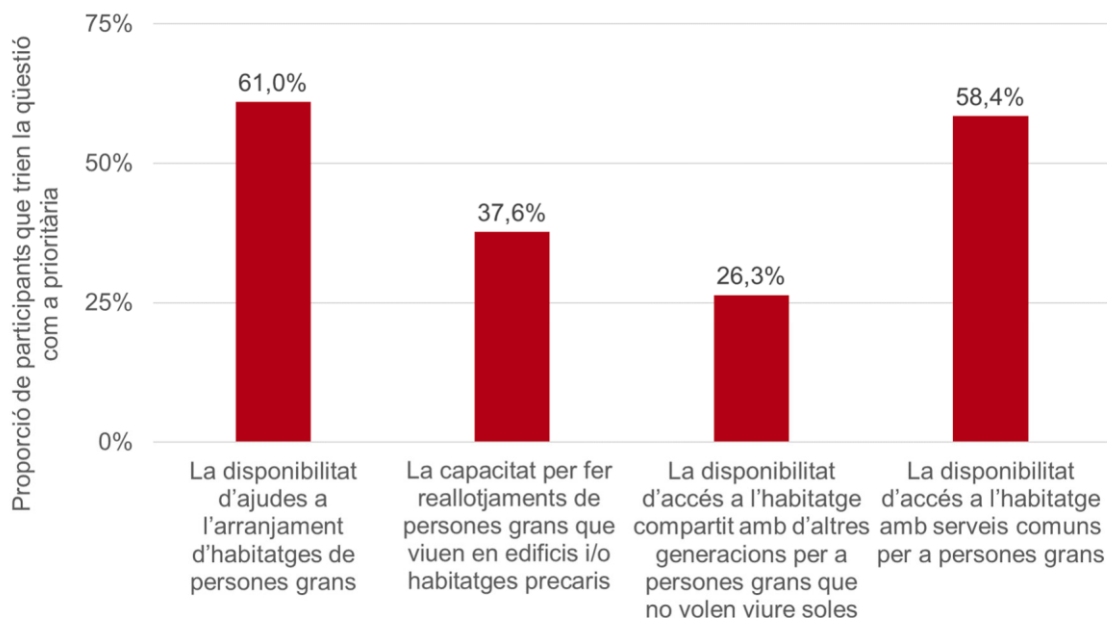


Figura 4: Qüestions que caldria millorar més en Habitatge

2.5. Respecte i inclusió social

Tot i que el respecte i la inclusió social de les persones grans configura un àmbit específic del pla d'acció, les reflexions i aportacions dels grups focals i de les entrevistes en profunditat sobre aquestes qüestions van aparèixer de forma recurrent en la resta d'àmbits. En aquest sentit s'ha de destacar el caràcter transversal de les preocupacions i aspiracions de les persones grans que es manifesten tot seguit, fet que s'ha de tenir present a l'hora de valorar la seva rellevància en el futur pla d'acció.

Per sobre de tot, les persones participants han denunciat l'edatisme contra les persones grans que es manifesta de múltiples formes i de forma generalitzada en totes les esferes socials (veure figura A7 i figura A8 a l'Annex A). Fins i tot entre les pròpies persones grans. Destaquen la tendència generalitzada a definir o valorar a les persones grans per la seva edat, assumint implícitament una homogeneïtat d'aquest col·lectiu que resulta totalment fals. Les persones grans són diverses, des de qualsevol punt de vista, i la seva edat no les defineix com a persones. En els serveis socials i sanitaris, en particular, però també en altres espais de provisió de serveis, sovint afronten un tracte i un llenguatge infantilitzador, que tot i que pugui ser fet des de l'estimació, els hi resulta del tot inadequat i vexatori.

Altament constaten la tendència a un tracte impersonal i deshumanitzant en l'atenció al

públic, independentment de la seva edat, que pot generar una pèrdua d'autoestima. A més, la prioritització dels procediments telefònics i per Internet enfront de l'atenció presencial facilita l'exclusió social d'aquelles persones grans que tenen dificultats de maneig d'aquestes tecnologies, o no en disposen.

Enfront de tot això, reclamen accions de sensibilització social, de formació de professionals d'atenció al públic –especialment en els serveis socials i de salut- en tracte humà i respectuós, amb una atenció personalitzada en tots els àmbits. A més, plantegen una coordinació eficient entre els diferents col·lectius de les persones grans, un punt d'atenció integral i una regidoria municipal dedicada exclusivament a les persones grans.

El civisme als espais públics és una condició indispensable per assegurar el respecte i la inclusió social, d'acord amb els grups focals. En aquest sentit plantegen que la promoció del civisme és una responsabilitat de tots i de totes, independentment de la seva edat i altres circumstàncies personals i socials. Com ja s'ha dit en l'apartat corresponent, la convivència amb bicicletes i patinets elèctrics apareix com un dels principals problemes de manca de respecte i de conflicte social. També s'apunta que, a vegades, hi ha algunes persones que justifiquen el seu comportament incívic en el seu origen o valors culturals, abusant del seu dret totalment legítim a la no discriminació. En aquest punt van proposar l'articulació d'espais de reflexió i divulgació intergeneracional i intercultural als diferents barris de la ciutat per abordar la importància del civisme i les conseqüències negatives per a tothom del seu deteriorament.

Altrament apunten a la pèrdua progressiva de les bones maneres, com per exemple en la cessió de seients en el bus -reservats o no reservats- a persones que ho necessiten. Aquí algunes persones suggereixen que la normativa consideri que tots els seients del transport públic siguin d'ús preferent per a les persones amb mobilitat reduïda o necessitats especials.

En relació als col·lectius socialment vulnerables en el grup de les persones grans, remarquen que representen una part minoritària, però que la seva situació requereix una intervenció especial. En general, assenyalen la necessitat de reforçar les ajudes tècniques, econòmiques i d'acompanyament personal des de l'Ajuntament, implicant el seguiment del servei de teleassistència. En particular, en un grup focal es demanden intervencions davant la discriminació a persones nouvingudes i a persones LGTBI+ en els centres residencials i en les activitats socioculturals. A més, demanden accions per reforçar les mesures preventives i d'intervenció davant qualsevol tipus de maltractament.

A banda de les qüestions anteriors, els grups focals van plantejar també la necessitat que les activitats socioculturals ofereixin oportunitats diverses de desenvolupament personal i de relacions socials, d'acord amb la diversitat de les persones grans. En aquest sentit, van suggerir la conveniència que hi hagi persones grans que col·laborin en el disseny d'aquestes activitats a fi d'assegurar el seu interès. En tot cas van subratllar la importància d'evitar generalitzacions basades en l'edat de les persones, com ara la gimnàstica per a gent gran, i optar per basar-se en les necessitats, capacitats i interessos personals, com ara la gimnàstica suau o de baixa intensitat. Per últim es van mostrar partidaris d'organitzar espais intergeneracionals a les escoles i instituts.

Les opinions expressades per les persones amb dependència contrasten amb els grups focals. En totes les entrevistes realitzades van posar de manifest el respecte i el tracte cívic que habitualment reben per part de la ciutadania i en la prestació de serveis. Aquestes diferències es poden justificar probablement a què les persones amb dependència es belluguen fonamentalment pel seu barri i entorn més pròxim al seu domicili, així com per la utilització de la cadira de rodes o el caminador:

“En el carrer també trobo molta ajuda, hi ha molt civisme en general i més en el barri, doncs ens coneixem tots. Hi ha molta confiança, però vaja, no m’he trobat mai en el cas contrari, ni un problema, ni una queixa, res.”

“La gent s’ofereix quan em veuen amb dificultats, en aquest sentit hi ha molt civisme, perquè deuen pensar que una persona amb cadira de rodes potser que necessita ajuda, llavors s’ofereixen, no m’he trobat mai el cas contrari de demanar ajuda i que em diguessin que no”

D’acord amb els resultats de l’enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d’acció, el funcionament de la detecció i acompanyament de les persones grans que pateixen riscos socials és la qüestió en la que caldria millorar més en l’àmbit del respecte i inclusió social en opinió del 59,4% de les persones participants (veure figura 3). A continuació apareixen seleccionades dues qüestions amb una proporció similars de participants: El reconeixement social del maltractament a les persones grans (42%) i el reconeixement social del bon tracte a les persones grans (41,3%). Ambdues qüestions estan estretament vinculades, sent sovint tractades de forma conjunta.

S’aprecien algunes diferències en la prioritització d’accions en les persones de 80 i més anys respecte a les persones grans més joves, perquè el reconeixement social del bon tracte a les persones grans esdevé la qüestió prioritzada per més participants (55,7%). En canvi, no hi ha diferències rellevants en la prioritització resultant dels homes i les dones, ni de les zones territorials de Manresa (veure taula A2 a l’Annex A).

S’observa una molt baixa prioritització de la disponibilitat de les activitats intergeneracionals i de les activitats interculturals. Aquest fet podria suggerir que aquestes qüestions són poc enteses com a instruments d’inclusió social per bona part de les persones participants.

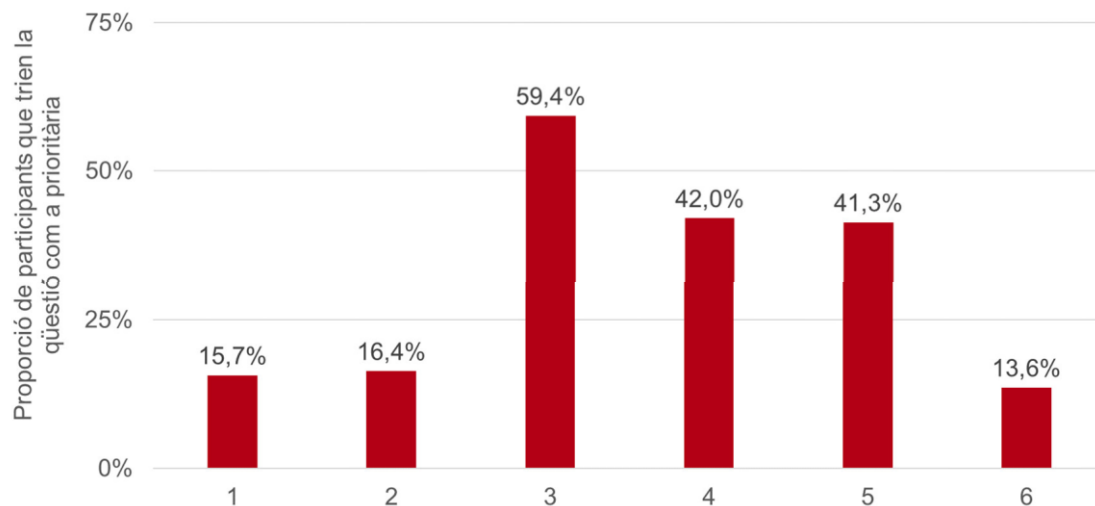


Figura 5: Qüestions que caldria millorar més en Respecte i inclusió social

Notes: 1. La disponibilitat d'activitats intergeneracionals. 2. La disponibilitat d'activitats interculturals. 3. El funcionament de la detecció i acompanyament de les persones grans que pateixen riscos socials. 4. El reconeixement social del maltractament a les persones grans. 5. El reconeixement social del bon tracte a les persones grans. 6. El reconeixement social dels drets de les persones grans LGTBI.

2.6. Participació social, Treball i participació cívica

Aquest apartat inclou dos àmbits del pla d'acció com són, d'una banda, Participació social, i d'altra banda, Treball i participació cívica. L'agrupació realitzada es justifica per la necessitat d'assegurar que les preguntes de selecció de l'enquesta de persones grans tinguin un nombre mínim d'opcions entre les quals s'ha de fer la tria. Aquesta decisió tècnica va ser recolzada pel fet que la majoria de les persones participants troben difícil distingir entre aquests dos àmbits.

Dit això, els grups focals han centrat les seves aportacions i reflexions en dues qüestions centrals (veure figura A9 i figura A10 a l'Annex A). La primera té a veure amb el funcionament del Consell de la Gent Gran i, en general, dels processos participatius a la ciutat. Plantegen que hi ha manca de comunicació municipal, especialment pel que fa al retorn o devolució del que ha estat abordat en les sessions de treball. Més enllà, critiquen la desvinculació de la participació de les persones grans en la fases posteriors al diagnòstic corresponents al disseny, implementació i avaluació de les accions portades a terme. De fet, argumenten que aquests processos de participació no resulten decisius, que generen moltes expectatives que després no es compleixen o són molt parcials o limitades. En aquest sentit, posen d'exemple la poca importància o abast dels pressupostos participatius en el marc dels pressupostos municipals. Per resoldre aquesta situació, que algunes persones van qualificar de desencís, suggereixen accions en diversos fronts com una major coordinació i treball transversal entre les entitats de gent gran, una major representació de les entitats veïnals i socials dins del Consell de la Gent Gran, un contacte periòdic entre els diferents consells

sectorials i, per últim, l'establiment d'un sistema d'avaluació continua del pla d'acció de ciutat amiga. En aquest punt van assenyalar la seva disconformitat amb que aquest informe d'avaluació es presenti després de les eleccions municipals i no amb caràcter previ.

La segona qüestió central plantejada pels grups focals ha estat el baix nombre de persones grans que prenen part dels processos de participació ciutadana, així com del funcionament de les entitats de gent gran. En aquesta reflexió, assenyalen que el nombre de persones grans que participen en els grups focals d'aquest informe d'avaluació resulta excessivament baix. Expressen la conveniència d'augmentar el nombre de persones grans que participen, assegurant la presència de col·lectius que sovint no ho fan, com ara LGTBI, nouvinguts, etc. o residents de barris perifèrics de Manresa. Apunten que s'ha evitar que sempre participin les mateixes persones i que cal sensibilitzar i fer un major esforç de captació per superar aquesta situació. Suggereixen organitzar una jornada del món sènior per donar a conèixer les entitats i els processos de participació a les persones grans.

La baixa participació també està afectant al funcionament de les entitats de gent gran, segons els grups focals. Comenten que sovint resulta molt complicat abordar el relleu de les juntes directives de les associacions i que el seu voluntariat costa molt de tirar endavant.

Per últim, en els grups focals van sorgir diferents propostes vinculades a altres qüestions que no van poder ser desenvolupades en les sessions de treball. Així, d'una banda, van plantejar la conveniència de promoure la participació intergeneracional i un treball associatiu continuat en aquest àmbit. D'altra banda, van demanar una planificació anual de les activitats del programa de gent gran municipal i una comunicació regular entre totes les entitats que ofereixen activitats d'interès per a la gent gran.

Les entrevistes realitzades a persones grans amb dependència revelen dificultats per a la participació social, que es dedueixen del fet que varies d'aquestes persones han deixat d'anar als equipaments socioculturals on acostumaven a assistir:

“Hi anava a la Biblioteca de la Caixa de la Carretera de Cardona, però ara no puc anar. Però quan hi anava, la trobava molt bé”

“Abans anava al Casal de les Escodines del barri antic, a l'associació de veïns de Valldaura i a la Biblioteca del Casino”

“Si tingués algú que em portés en cotxe, sí que hi aniria. Pagar no puc, pago el lloguer, el transport per anar al centre de dia, i la pensió no em dona per més”

D'acord amb els resultats de l'enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció, el reconeixement del valor social de les persones grans és la qüestió que prioritzen més participants, amb el 59,1% (veure figura 6). A continuació, la disponibilitat d'activitats culturals per a les persones grans apareix com la segona qüestió més prioritzada, amb el 52,2% de les persones participants. Destaca la baixa proporció de participants que han prioritzat el reconeixement social de les desigualtats existents entre els homes i les dones grans, tenint present que el 76% són dones. No es detecten diferències rellevants en la prioritització resultant dels homes i les dones, ni dels grups d'edat, ni de les zones territorials

de Manresa (veure taula A2 a l'Annex A).

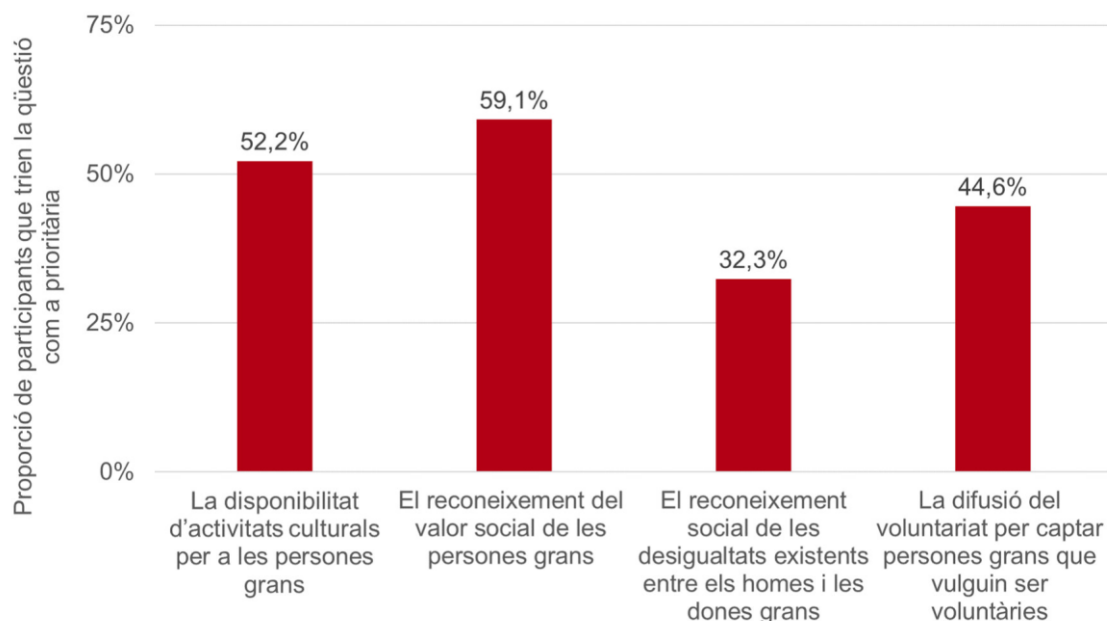


Figura 6: Qüestions que caldria millorar més en Participació social, treball i participació cívica

2.7. Comunicació i informació

En aquest àmbit, els grups focals han fet aportacions de qüestions més diverses (veure figura A11 i figura A12 a l'Annex A) a diferència de les persones entrevistades que s'han focalitzat en la difusió dels serveis municipals.

En tots els casos s'ha emfatitzat que la informació no arriba de forma adequada a la població destinatària, especialment dins dels col·lectius socialment vulnerables (persones amb dependència, sense coneixement i/o accés de noves tecnologies, en situació d'aïllament social, pobresa, etc.). En aquest sentit apunten diferents accions de futur, des d'un estil de comunicació més clar i senzill al reforç dels canals de comunicació, amb un ventall multicanal que inclogui una Website amb butlletí digital que centralitzi la informació d'interès per a les persones grans, un full informatiu en paper; així com una major col·laboració dels serveis d'ajuda a domicili i de la teleassistència en aquest àmbit. Val a dir que també es va mencionar la conveniència del punt d'atenció integral a la gent gran que havia estat apuntat en l'àmbit de Respecte i inclusió social.

Al parlar de les noves tecnologies, els grups focals han reclamat que el disseny de les Websites i aplicacions municipals siguin més fàcils d'entendre i d'utilitzar. A més, consideren imprescindible que totes compleixin criteris d'accessibilitat. D'altra banda, reconeixen que, malgrat que cada vegada hi ha més persones grans usuàries de les noves tecnologies,

encara n'hi ha moltes que no saben utilitzar-les. Consideren aquest fet un risc important d'exclusió social que caldria evitar amb un reforç de la formació en noves tecnologies, acompanyament personal per fer les gestions online i campanyes regulars per evitar estafes a les xarxes digitals. Respecte la formació en noves tecnologies apunten la necessitat de diferenciar i garantir accions destinades tant a les persones sense coneixement com a aquelles altres que en són usuàries, a fi de que aprofitin al màxim les seves possibilitats.

Les reflexions sobre les gestions online van fer que als grups focals aflorés una preocupació latent per les dificultats i restriccions que de forma creixent troben en els serveis, públics i privats, per accedir a una atenció presencial. Davant d'això van demanar garanties de poder rebre atenció sense cita prèvia – per telèfon i/o Internet.

D'altra banda, van sorgir diferents qüestions vinculades a les campanyes de comunicació local, ja sigui de l'Ajuntament o bé d'entitats privades. En general, troben que es representa poc i malament la diversitat i pluralitat que caracteritza a la gent gran d'avui en dia. A vegades es transmet una imatge estereotipada i s'utilitza un llenguatge inapropiat, com ara referir-se a les persones grans com avis o avies -quan no és tothom. En definitiva, demanden una visibilització ajustada a la realitat actual, especialment en la publicitat.

Per últim, van plantejar la creació d'un canal d'expressions i inquietuds artístiques, filosòfiques, polítiques, etc., així com programes de ràdio i televisió local específicament adreçats a la gent gran.

D'acord amb els resultats de l'enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d'acció, la difusió dels cursos i tallers de formació sobre Internet i les noves tecnologies entre les persones grans és la qüestió en la que caldria millorar més en l'àmbit de la comunicació i informació en opinió del 51% de les persones participants (veure figura 7). A continuació apareixen les altres tres qüestions que han estat incloses en aquest àmbit d'actuació, amb una proporció similar de participants (39,7%-31,9%). En aquest sentit destaca que la disponibilitat dels cursos i tallers de formació sobre Internet i les noves tecnologies entre les persones grans sigui la qüestió menys prioritzada de totes.

En les persones de 80 i més anys, així com entre les persones participants de la zona Centre i zona Nord la prioritització de qüestions planteja un triple empat entre la difusió dels cursos i tallers de formació sobre Internet i les noves tecnologies entre les persones grans; la presència de les persones grans en les notícies, reportatges i anuncis dels mitjans locals; i el tractament que es dona a les persones grans en les notícies, reportatges i anuncis dels mitjans locals (veure taula A2 a l'Annex A). En la resta de grups d'edat i de zones territorials de Manresa, així com entre els homes i les dones la prioritització resultant coincideix amb els resultats generals.

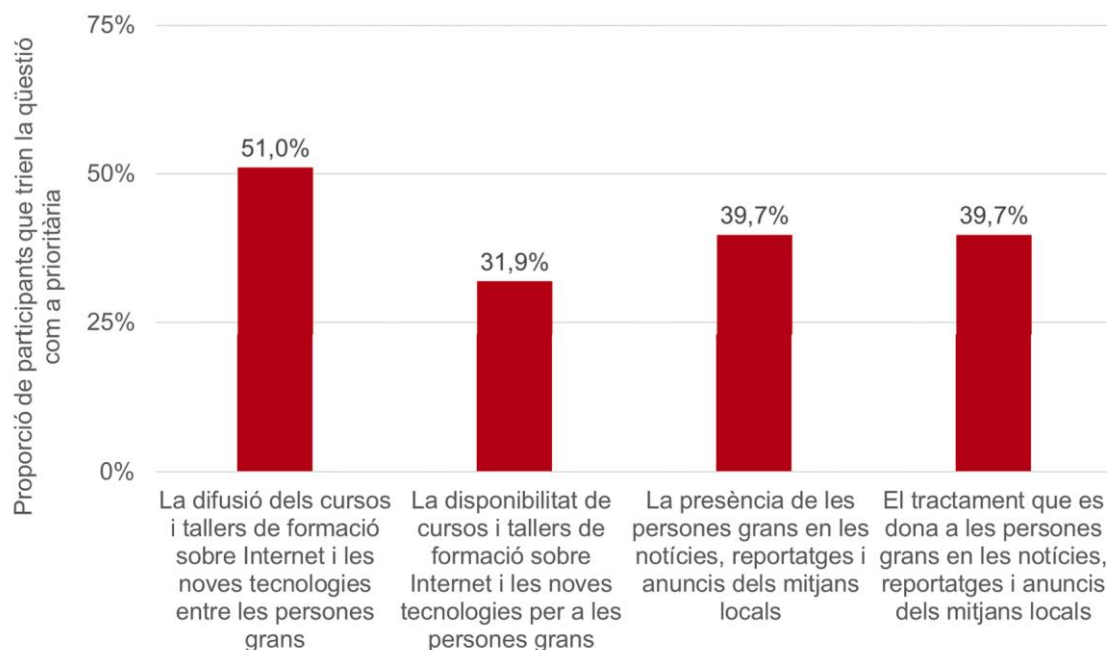


Figura 7: Qüestions que caldria millorar més en Comunicació i informació

2.8. Serveis socials i comunitaris

Aquest àmbit va donar peu a una gran diversitat de reflexions i aportacions, tant als grups focals com a les entrevistes en profunditat, la majoria de les quals es van concentrar al voltant dels serveis socials (veure figura A13 i figura A14 a l'Annex A). A continuació, es presenten els temes ordenats segons la intensitat amb la qual van emergir entre les persones participants.

En primer lloc, han destacat la importància del servei d'atenció domiciliar municipal, que inclou l'ajuda a domicili i la teleassistència. Aquí demanden específicament agilitzar els procediments per accedir als serveis, facilitant especialment l'accés a la teleassistència de les persones de menys de 80 anys que ho necessitin; així com millorar la intensitat de l'ajuda a domicili, perquè en alguns casos la consideren insuficient per cobrir totes les necessitats. A més, apunten que s'han de millorar els circuits de detecció i valoració de la dependència, perquè s'han de fer molts tràmits i el temps d'espera és elevat. Com explicava una persona amb dependència a l'entrevista en profunditat:

“... que s'agilitzin els tràmits per tenir una persona a casa que et vingui a ajudar, jo tinc el grau I de dependència i em corresponent 20 hores, però els tràmits són molt lents, quan t'arriba ja t'has mort”

En segon lloc, han reclamat una millora generalitzada de la qualitat assistencial en tots els serveis socials i els serveis de salut, sobretot en l'atenció primària. Entre les queixes més

destacades hi ha l'excessiva burocràcia en les tramitacions, especialment en el sistema d'admissió dels serveis socials. A més, alerten que alguns tràmits complicats per Internet i l'obligatorietat de cita prèvia són una barrera d'accés als grups de població més vulnerables que no tenen suport social. En aquest sentit, plantegen el manteniment de la tramitació presencial, sense cita prèvia, encara que això pugui representar fer cua en els serveis. Altrament suggereixen que es faci difusió dels criteris d'accés als serveis socials i que aquests estiguin basats en les necessitats i no en l'edat de les persones sol·licitants.

En tercer lloc, han qüestionat la capacitat disponible actual i el model d'atenció dels centres residencials de Manresa i el seu entorn. D'una banda, troben insuficient el nombre de places disponibles en l'oferta pública, mentre que l'oferta privada funciona amb uns preus fora de l'abast de la majoria de les persones grans. Davant d'aquesta situació demanden la construcció de noves residències públiques. D'altra banda, mostren preocupació per l'atenció que es pot estar donant en els centres residencials, perquè creuen que han d'augmentar el personal d'atenció i adequar les instal·lacions a les necessitats de les persones usuàries. En aquest sentit, reclamen projectes per incorporar les unitats de convivència en els centres residencials. En les entrevistes realitzades algunes persones grans amb dependència van expressar la seva preocupació al respecte, que ha estat esperonada arran de la Covid19:

“No vull entrar en el tema, però et diré per una amiga que hi treballa, que falten metges, infermeres, psicòlegs... Hem viscut temps molts durs durant la pandèmia. Aquí a Manresa han mort més de 600 persones, ha estat molt dur.”

“Jo havia treballat en una residència i veia coses que no m'agradaven, perquè no tractaven a les persones amb afecte. A la residència, les noies que treballaven eren molt fredes i a més a més s'havien de pagar molts diners”.

En quart lloc, i vinculat als centres residencials, han defensat el creixement del nombre d'habitatges tutelats per a la gent gran, el foment dels projectes de co-living o cohabitatge, així com la creació de menjadors socials per a la gent gran.

En cinquè lloc, han expressat queixes pel tracte infantilitzant de les persones grans en els serveis d'atenció social i de salut que es troben massa sovint. Al mateix temps, reclamen accions per promoure un tracte adequat, empàtic i amb humanitat, especialment en la tramitació dels serveis, evitant l'edatisme i la deshumanització. A més, han apuntat la conveniència de millorar el seguiment dels protocols d'atenció, especialment en relació al seguiment de les persones grans maltractades. No obstant això, en totes les entrevistes realitzades, les persones amb dependència, que són usuàries dels serveis socials municipals i del centre d'atenció primària van expressar la seva satisfacció pel tracte personal rebut per part dels professionals:

“No, estic molt contenta amb tot, a mi m'han tractat sempre molt bé (a serveis socials), fins i tot em van arreglar perquè em portessin el menjar a casa, sabent que jo tenia problemes de diners.”

“M’agrada tot (de serveis socials), agraïments a punta pala, estic molt content amb el servei que m’estan donant i amb els serveis que m’estan oferint ... Amb els àpats a domicili, estic molt content, està molt bo, el menjar és molt variat i adequat pels meus problemes de salut, perquè tinc hipertensió i diabetis i m’ho preparen especial per a mi. Abans de donar-me aquest servei, em van fer una entrevista prèvia i vaig parlar dels meus problemes de salut i el menjar que em porten és adient a la meua salut.”

“Estic molt contenta (amb el CAP), son tots molt amables i venen quan els necessito.”

“El que més m’agrada és el tracte, l’atenció i el servei mèdic funciona fantàstic. L’única cosa el temps d’espera, que hi ha molta gent i triguen molt, però penso que això succeeix a tot arreu.”

En sisè lloc, han posat de manifest la necessitat d’augmentar els esforços en la difusió dels serveis disponibles a la ciutat, perquè hi ha moltes persones grans que no els coneixen. En aquest sentit, han demanat més materials de difusió i la creació d’un espai o centre de referència d’informació per a les persones grans. Tot i això, consideren que també cal conscienciar de la necessitat de fer un esforç personal per informar-se.

Per últim, els grups focals van apuntar breument altres qüestions molt diverses, com ara la conveniència de continuar reduint o eliminar els copagaments dels serveis socials i comunitaris que fan les persones amb rendes baixes. Aquesta situació va ser il·lustrada per una de les persones grans amb dependència entrevistades:

“Centres de dia que siguin gratuïts , perquè costen una mitjana de 350 de euros al mes i la pensió mitja arriba al 800 o 900 euros i no arriba”

Tanmateix, els grups focals van indicar la necessitat de les entitats socials de rebre informació prèvia a les reunions de treball amb l’Ajuntament; així com la importància d’impulsar el voluntariat, tant per acompanyar a les persones grans que se senten soles, com per oferir projectes a les persones grans per a què se sentin part activa de la societat. Tal com apuntava una persona gran amb dependència a l’entrevista, quan se li va preguntar com es podria ajudar-la a assistir a les activitats socioculturals:

“Que em vinguessin a buscar i em tornessin a casa”

D’acord amb els resultats de l’enquesta a persones grans per a la prioritització del pla d’acció, la disponibilitat pública d’ajudes tècniques per a les persones grans amb necessitats especials (dependència, soledat, pobresa, etc.) és la qüestió en la que caldria millorar més en l’àmbit dels serveis socials i comunitaris en opinió del 56,8% de les persones participants (veure figura 8). A una certa distància, l’atenció pública a la dependència que reben les persones grans, amb el 44,8%, esdevé la segona qüestió prioritzada em aquest àmbit d’actuació. No hi ha diferències rellevants en la prioritització resultant dels homes i les dones,

ni dels grups d'edat, ni de les zones territorials de Manresa, sent un dels àmbits d'actuació on hi ha major coincidència en la prioritització resultant dels diferents grups analitzats separatament (veure taula A2 a l'Annex A).

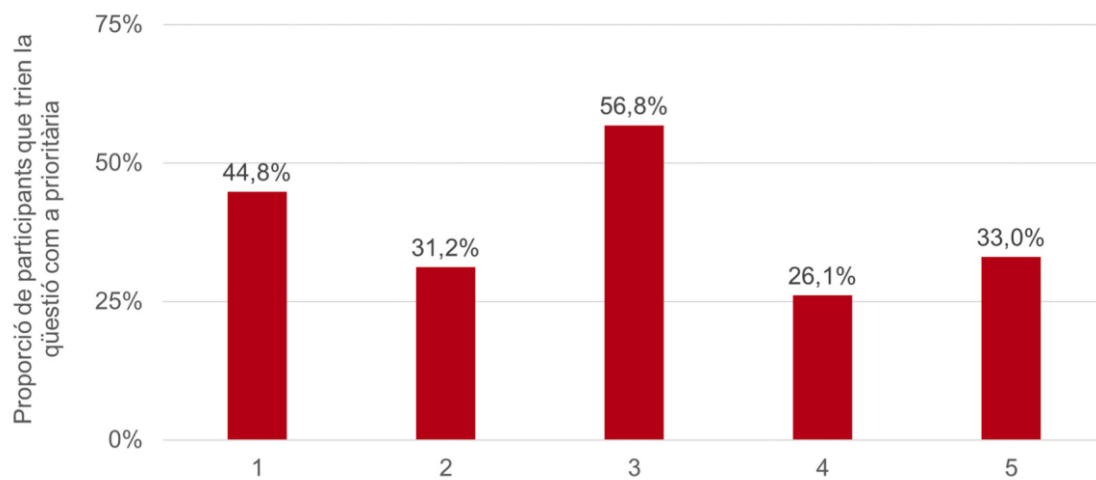


Figura 8: Qüestions que caldria millorar més en els serveis socials i comunitaris

Font: 1. L'atenció pública a la dependència que reben les persones grans. 2. El coneixement de les persones grans sobre els serveis socials municipals. 3. La disponibilitat pública d'ajudes tècniques per a les persones grans amb necessitats especials (dependència, soledat, pobresa, etc.). 4. La disponibilitat pública de programes de promoció de la salut per a les persones grans. 5. La disponibilitat pública de programes de promoció de l'activitat física per a les persones grans.

Conclusions i orientacions

En aquest capítol es resumeixen les principals conclusions i orientacions que es poden fer en relació al desplegament operatiu del 2on Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans a partir de l'avaluació realitzada, tenint present tant la informació del desplegament de les actuacions previstes que ha subministrat l'Ajuntament de Manresa, com les opinions emeses en els grups focals, les entrevistes personals i l'enquesta a persones grans.

Resulta oportú mencionar el compromís mostrat pels diferents departaments, serveis i dispositius municipals, especialment el Servei de Persones Grans, que han aportat informació sobre gairebé totes les actuacions, amb independència del grau de desplegament assolit. Es tracta majoritàriament d'informació contrastada i alineada amb les actuacions corresponents que assegura el rigor i la utilitat dels continguts d'aquest informe.

Tanmateix, s'ha de destacar la implicació de les persones grans que han participat en els grups focals, les entrevistes personals i l'enquesta a persones grans, enriquint amb la seves opinions la informació disponible sobre el desplegament realitzat i, sobretot, aportant coordenades valuoses per orientar les actuacions futures. En els grups focals, el nombre de persones participants ha estat inferior al desitjat, així com de persones alienes als moviments associatius i als processos de participació formal de l'Ajuntament. No obstant això, la sensibilitat social de les persones participants, mostrada al llarg de les sessions de treball, aporta una suficient diversitat i pluralitat d'opinions.

Conclusions

- El desplegament del pla d'acció, el funcionament ordinari de l'Ajuntament; així com la vida quotidiana de la ciutadania i, en particular, de les persones grans s'ha vist profundament alterada per la pandèmia de la Covid19 i les restriccions socials imposades per fer-hi front. Aquesta alteració ha adoptat diverses formes. D'una banda, ha paralitzat temporalment la majoria de les actuacions previstes per l'Ajuntament, ha modificat el seu funcionament i ha comportat el plantejament d'actuacions alternatives que no estaven previstes. Més enllà, ha fet necessari la desviació de recursos municipals a fi d'abordar les noves necessitats socials emergents durant aquesta crisi. D'altra banda, les persones grans han modificat els seus comportaments socials, reduint-se molt les dinàmiques de participació i interacció social dins d'aquest grup de població. Tot i que la

situació pot considerar-se actualment normalitzada, els efectes negatius sobre el comportament social semblen mantenir-se en moltes persones grans i justificar intervencions específiques.

- Les nombroses reflexions i aportacions que han fet les persones grans al llarg d'aquesta avaluació confirma la diagnosi de necessitats socials que sustenta el present pla d'acció i, en termes generals, sustenta la seva vigència a l'inici de l'elaboració del següent pla d'acció. En aquest marc, però, destaca el següent conjunt de preocupacions que han estat expressades per les persones grans:
 - Les barreres de tot tipus que es troben als espais públics, destacant la mala conservació del mobiliari i del paviment urbà, però, per sobre de tot, les conductes incíviques relacionades amb els mals usos de la bicicleta i els patinets elèctrics, la brutícia dels carrers, així com la manca d'atenció i bon tracte a les persones amb problemes de mobilitat en el transport públic.
 - Les diferents formes que poden adoptar les conductes edatistes contra les persones grans a la nostra societat, especialment en l'atenció al públic i en les notícies dels mitjans de comunicació.
 - La debilitat de la presència de les persones grans en els processos de participació ciutadana tant en termes de nombre i representativitat de la diversitat d'aquest grup de població, que consideren escassa; com en termes dels àmbits d'actuació de les polítiques locals, que troben massa limitat a les activitats socioculturals i els serveis socials per a gent gran; com en termes d'influència decisòria, que veuen poc determinant.
- La planificació inicial presenta algunes mancances importants en la seva concreció operativa que limiten molt l'abast de l'avaluació que ara es pot realitzar de la implementació realitzada. En particular, es troba a faltar la determinació dels recursos necessaris i els resultats esperats de les accions i/o actuacions, així com la data d'inici i finalització de les actuacions i si aquestes tenen una implementació puntual o periòdica. Altrament, la gran majoria dels indicadors proposats resulten excessivament generalistes, amb una escassa definició tècnica, destacant la manca de formulació d'un valor estàndard que permeti verificar el compliment del criteri avaluat. Com a conseqüència, ara resulta molt difícil valorar l'abast de la implementació de les

actuacions, ni tan sols coneixent el pressupost municipal implementat, perquè no hi ha valors inicials que serveixin de referència.

- El 2on pla d'acció, com l'anterior, no detallava una proposta de funcionament dels mecanismes de coordinació interdepartamental, ni de seguiment i avaluació de la implementació de les actuacions previstes. En aquest sentit es limitava a establir una comissió ciutadana, una comissió tècnica i una comissió política, així com a formular les seves funcions principals.

Orientacions

- Assegurar que totes les accions inclouen un enfocament més participatiu de les persones grans en el seu disseny, sobre tot en aquelles accions destinades a la població en general. Es tractaria d'assegurar mitjançant grups focals, consultes ciutadanes, panels o altres mecanismes similars, que les actuacions tenen en consideració les diverses necessitats, aspiracions i interessos que poden presentar els diferents grups de persones grans.
- Reforçar els mecanismes de seguiment del pla d'acció, procurant una major implicació i un rendiment de comptes anual per part dels departaments, serveis i dispositius responsables del lideratge i execució de les accions.
- Aprofundir en els continguts de la planificació inicial, és a dir, les fitxes del pla d'acció. En aquest sentit resulta essencial per millorar el projecte que el següent pla d'acció concreti els recursos necessaris i els resultats esperats de les accions i/o les actuacions previstes. A més, convindria especificar les dates d'inici i finalització de les actuacions, així com diferenciar aquelles que són puntuals de les periòdiques.
- Repensar el sistema d'indicadors previstos a la planificació inicial. Els indicadors han d'estar clarament vinculats a l'acció o a les actuacions corresponents. Per aconseguir-ho resulta crucial que siguin molt específics i que tinguin a veure amb els resultats esperats o, al menys, amb els recursos necessaris. A més, els indicadors han d'estar contextualitzats en termes territorials, si s'apliquen a barris determinats o la ciutat en

conjunt; i en termes temporals, si s'apliquen anualment o a tot el període del pla d'acció. Per últim, resulta imprescindible afegir el valor estàndard de l'indicador que servirà de referència per valorar el grau de compliment assolit.

- Seleccionar accions que tinguin un impacte rellevant sobre la necessitat i/o la problemàtica social a la qual s'adrecen, evitant aquelles que només siguin simbòliques o que siguin insuficients o inadequades per produir un canvi social. En aquest sentit pot resultar d'utilitat formular el marc lògic de la intervenció, per valorar la seva eficàcia, i delimitar l'àmbit territorial dins de la ciutat i/o el grup de població destinatari de l'acció, per concentrar els recursos disponibles.
- Excloure accions que la seva concepció i execució resulta independent del projecte de Ciutat Amiga de les Persones Grans, és a dir, que es farien igualment sense l'existència d'aquest projecte, com ara un pla de mobilitat o la recuperació mediambiental de la llera d'un riu. El fet de compartir finalitats o objectius estratègics no justifica la seva inclusió, de la mateixa manera que no s'inclou cap acció corresponent al servei de neteja municipal o de la policia local, tot i que aquestes contribueixen decididament a la qualitat de vida de les persones grans. Dit això, s'anima a l'Ajuntament a incloure accions que tinguin com a funció la defensa dels drets de les persones grans; així com el reconeixement i l'abordatge de les necessitats, aspiracions i interessos dels diferents grups de persones grans, especialment aquells vulnerables socialment, que poden ser compartits o no amb persones d'altres edats, en el marc d'actuacions que siguin competència d'altres plans d'acció, departaments o serveis municipals. Seguint amb l'exemple del pla de mobilitat, el que s'hauria d'incloure seria una acció destinada a assegurar la participació de les persones grans en el seu disseny, seguiment i avaluació de manera que el desenvolupament d'aquest pla sigui diferent del que seria si no existís el projecte Ciutat Amiga de les Persones Grans. I si aquest pla de mobilitat no fos diferent, perquè ja està previst fer-se amb una gran sensibilitat cap a les persones grans, llavors no s'hauria d'incloure.
- Incorporar accions liderades pel teixit associatiu i comunitari de la ciutat i els barris, evitant que el pla d'acció es limiti a una relació d'accions de responsabilitat municipal. S'ha de tenir present que els recursos municipals són molt limitats per abordar les necessitats i demandes de les persones grans, mentre que les capacitats de la ciutadania són molt potents i poc aprofitades. Més enllà, la implicació de la ciutadania, en general, i les persones grans, en particular, aporta un valor social que per si mateix contribueix positivament a la promoció de l'envelliment actiu en termes col·lectius i individuals.
- Evitar configurar l'edat com un criteri en si mateix de necessitats, aspiracions i interessos personals, perquè l'edat no defineix a les persones, tal com recorden les campanyes contra l'edatisme de l'Organització Mundial de la Salut. A més, evitar que el terme "gent gran" identifiqui les actuacions destinades només a persones grans amb problemàtiques específiques, perquè això contribueix als prejudicis sobre aquest grup de població.
- Augmentar la participació ciutadana de les persones grans en el projecte de Ciutat Amiga de les Persones Grans molt més enllà del Consell Municipal de la Gent Gran, amb processos anuals, centrats en accions concretes, juntament amb altres a l'inici i final del pla d'acció enfocats en la diagnosi general dels àmbits d'actuació.

Annex A

Resum del procés d'elaboració

El desenvolupament de l'avaluació del 2on Pla d'Acció de Manresa Ciutat Amiga amb les Persones Grans s'ha desenvolupat en tres fases: 1. Fase de llançament. 2. Fase de recollida d'informació, anàlisi, reflexió i implementació. 3. Fase de validació, presentació i lliurament.

En la fase preparatòria es van portar a terme les primeres reunions de la Comissió de Seguiment del projecte, que va ser constituïda el 18 d'octubre de 2022, amb la participació dels tècnics referents de l'Ajuntament de Manresa, la Diputació de Barcelona i la Fundació Salut i Envelliment UAB. Aquestes primeres reunions van servir per presentar, contrastar i acordar la metodologia i el procés de treball. D'aquesta manera es va aprovar que es farien dos grupals de persones grans, un de persones de 60 a 79 anys, i un altre de persones de 80 i més anys. El nombre de participants en cada grup seria de 16 persones, amb una distribució equivalent entre homes i dones i entre les quatre zones d'agrupació territorial de la ciutat. Les sessions de treball previstes van ser finalment dues. A més, es va acordar fer entrevistes en profunditat a persones grans en situació de dependència i/o les seves cuidadores familiars a fi de facilitar la seva participació. Inicialment es van plantejar cinc entrevistes, que es podrien ampliar en cas de necessitat.

D'altra banda, la Comissió de Seguiment va acordar la realització d'una enquesta d'opinió sobre les qüestions prioritàries del pla d'acció pels propers anys adreçada a les persones grans de la ciutat. L'enquesta s'administraria de forma online, a través de l'aplicació Decidim, i de forma presencial mitjançant el suport de personal municipal en diferents punts de la ciutat. La mida mostral esperada es va establir en un mínim de 400 participants. El qüestionari emprat s'aporta al final d'aquest annex.

En la fase de recollida d'informació, anàlisi, reflexió i implementació es va recopilar la informació municipal sobre la implementació del projecte i es van realitzar els grups focals, les entrevistes en profunditat i l'enquesta d'opinió.

La informació municipal sobre la implementació del projecte va ser aportada al mes de novembre de 2022. La revisió d'aquesta documentació i l'anàlisi de continguts i elaboració d'orientacions es va perllongar fins principis d'abril de 2022, a causa de l'elevat nombre d'actuacions incloses.

L'enquesta d'opinió va ser llançada entre l'1 i el 24 de febrer de 2022, mentre que l'entrada de dades dels qüestionaris en paper es va perllongar fins el 10 de març de 2022. Els grups focals es van realitzar els dies 22, 23, 29 i 30 de març de 2022. Les entrevistes en profunditat es van portar a terme de forma presencial i telefònica durant els dies 8 i 9 de maig de 2022. La revisió i anàlisi de continguts dels grups focals i les entrevistes realitzades, així com l'explotació estadística de l'enquesta d'opinió es va desenvolupar durant la segona quinzena d'abril i la primera de maig de 2022.

A partir de la documentació aportada i de la informació generada en el treball de camp, la Fundació Salut i Envelliment UAB va elaborar una versió preliminar del present informe d'avaluació, la qual va ser presentada a la Diputació de Barcelona el 31 de maig per a la

seva revisió i contrast.

Aportacions dels grups focals de persones grans

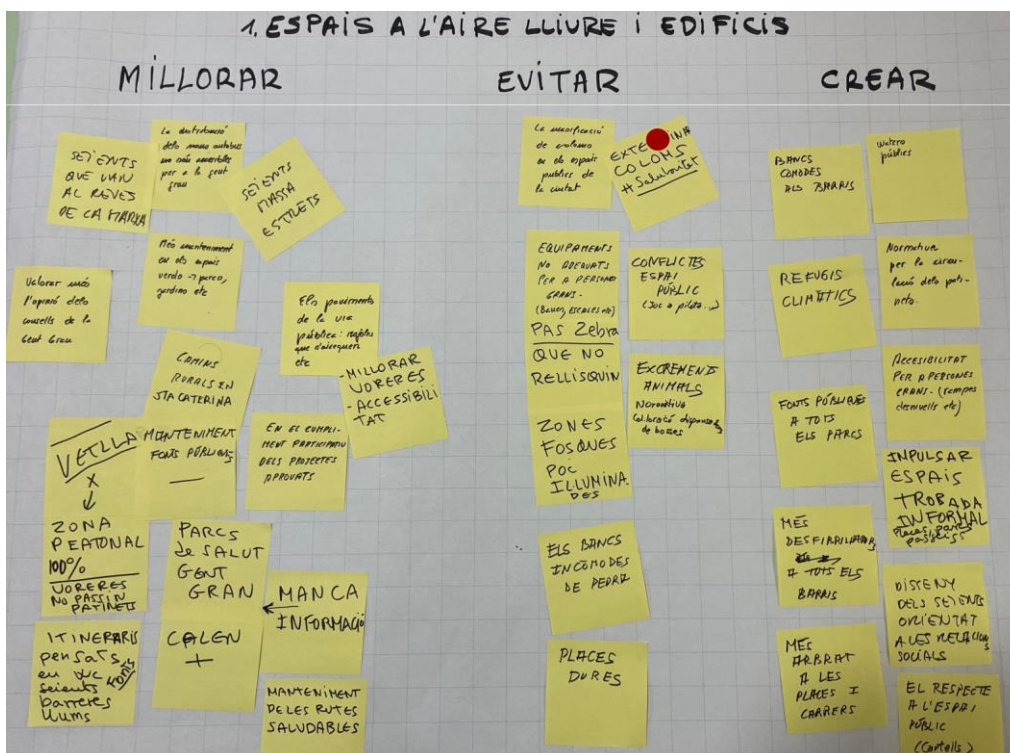


Figura A1: Aportacions de persones de 65 a 79 anys en Espais a l'aire lliure i edificis

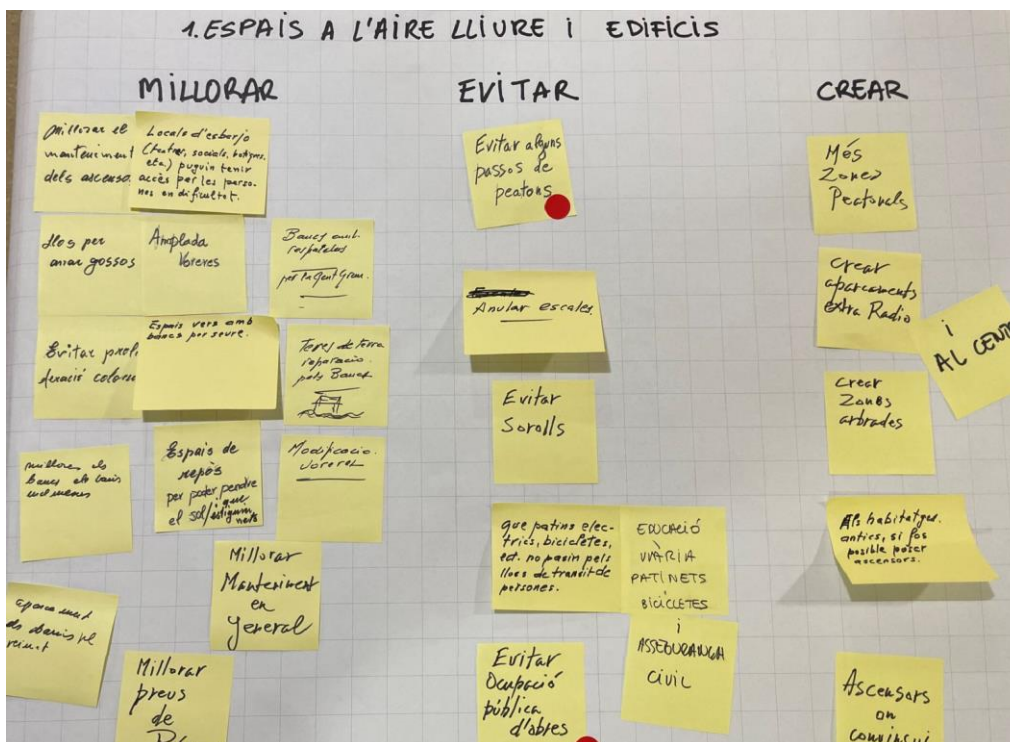


Figura A2: Aportacions de persones de 80 i més anys en Espais a l'aire lliure i edificis

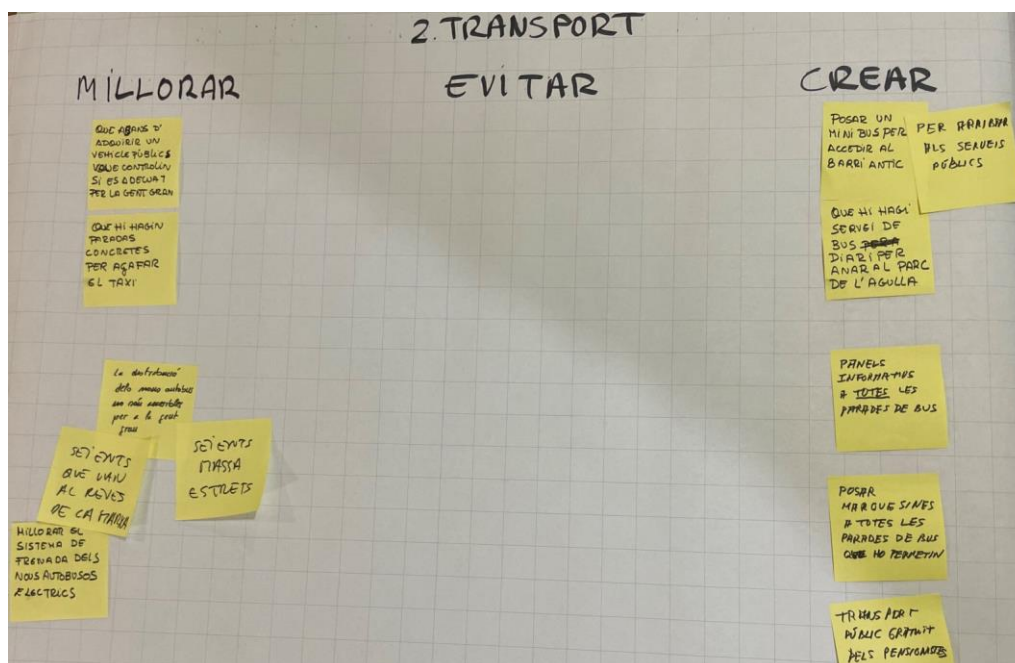


Figura A3: Aportacions de persones de 65 a 79 anys en Transport



Figura A4: Aportacions de persones de 80 i més anys en Transport

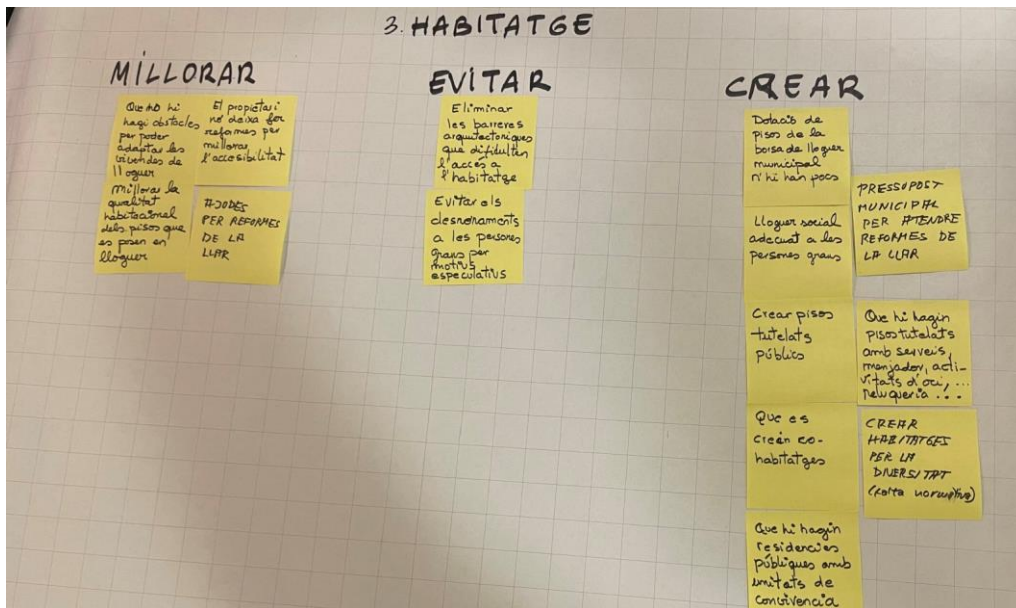


Figura A5: Aportacions de persones de 65 a 79 anys en Habitatge

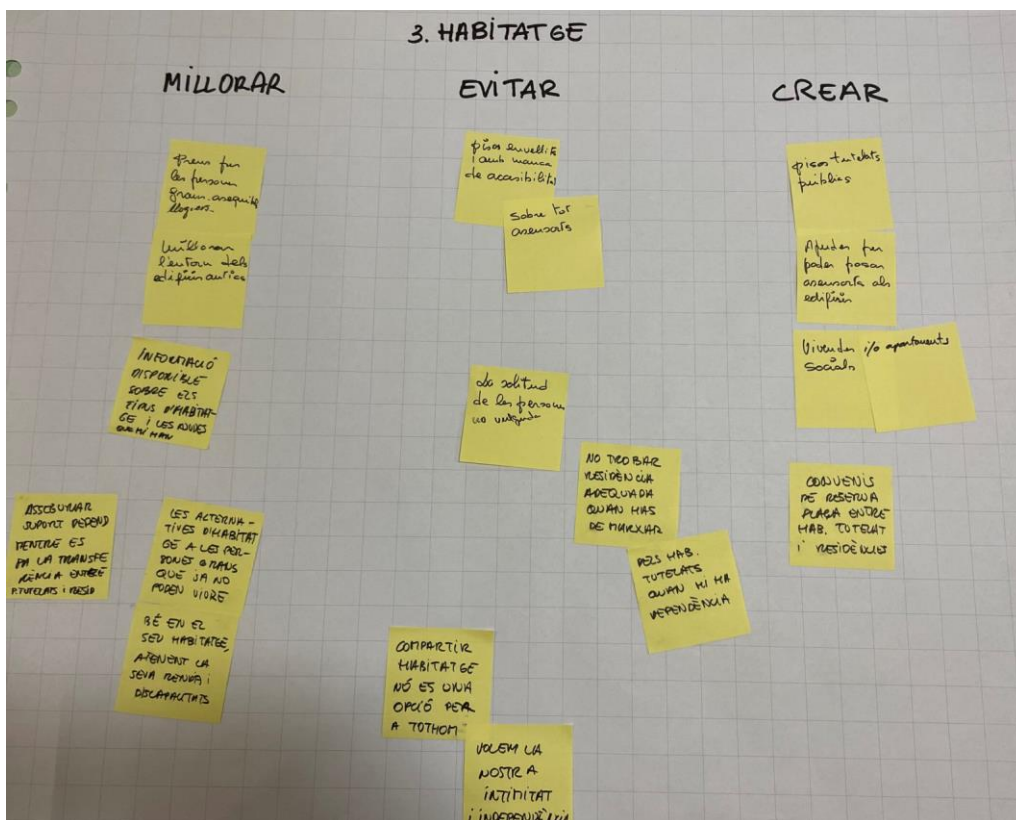


Figura A6: Aportacions de persones de 80 i més anys en Habitatge

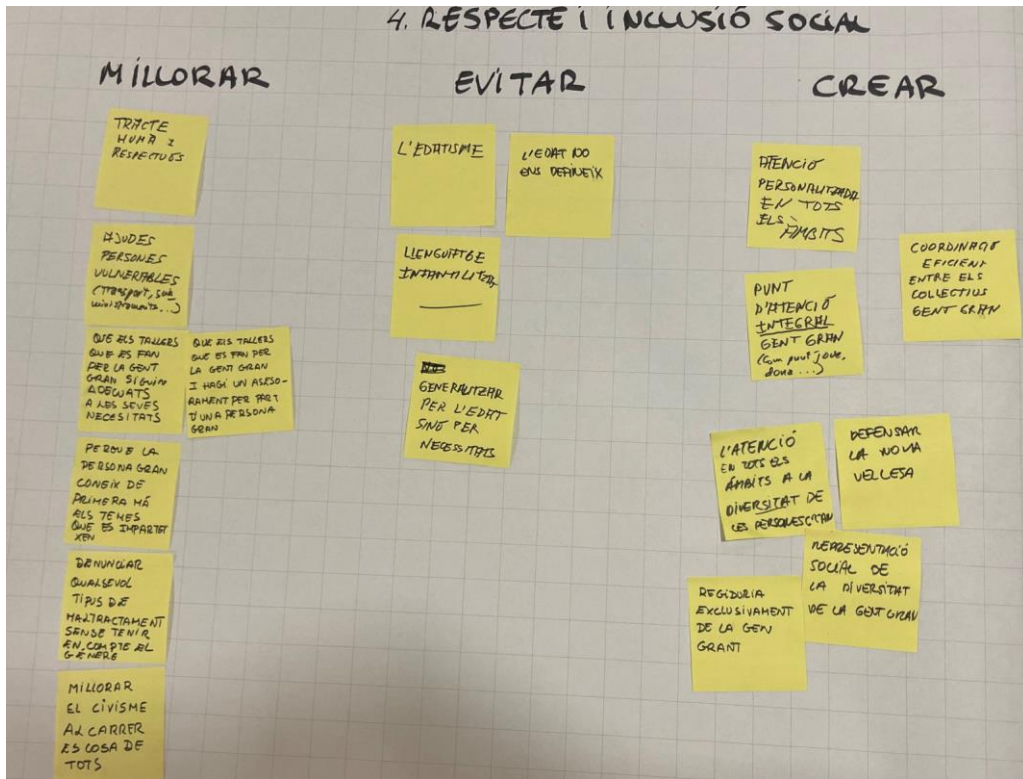


Figura A7: Aportacions de persones de 65 a 79 anys en Respecte i inclusió social

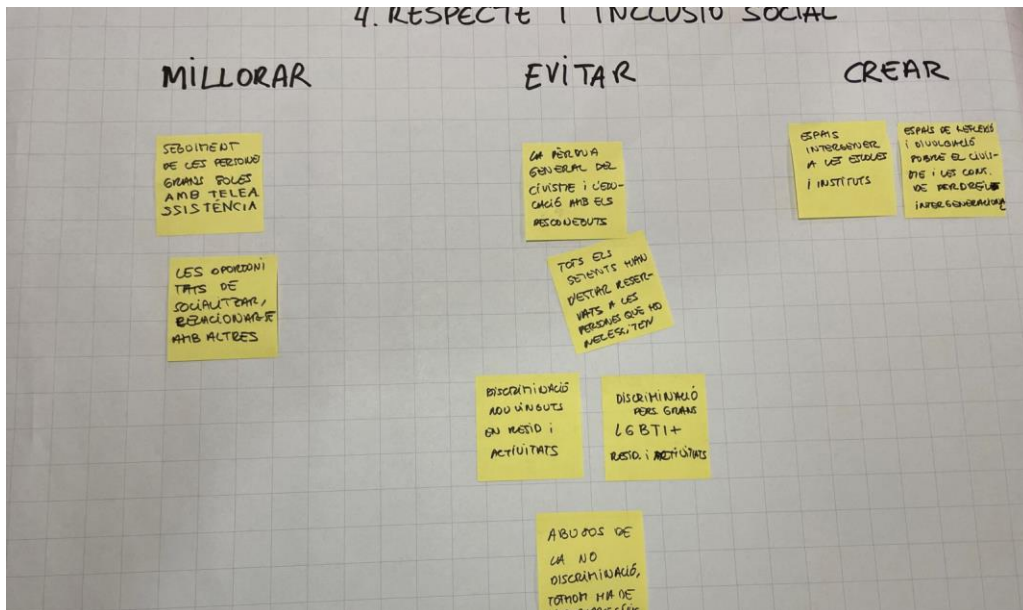


Figura A8: Aportacions de persones de 80 i més anys en Respecte i inclusió social

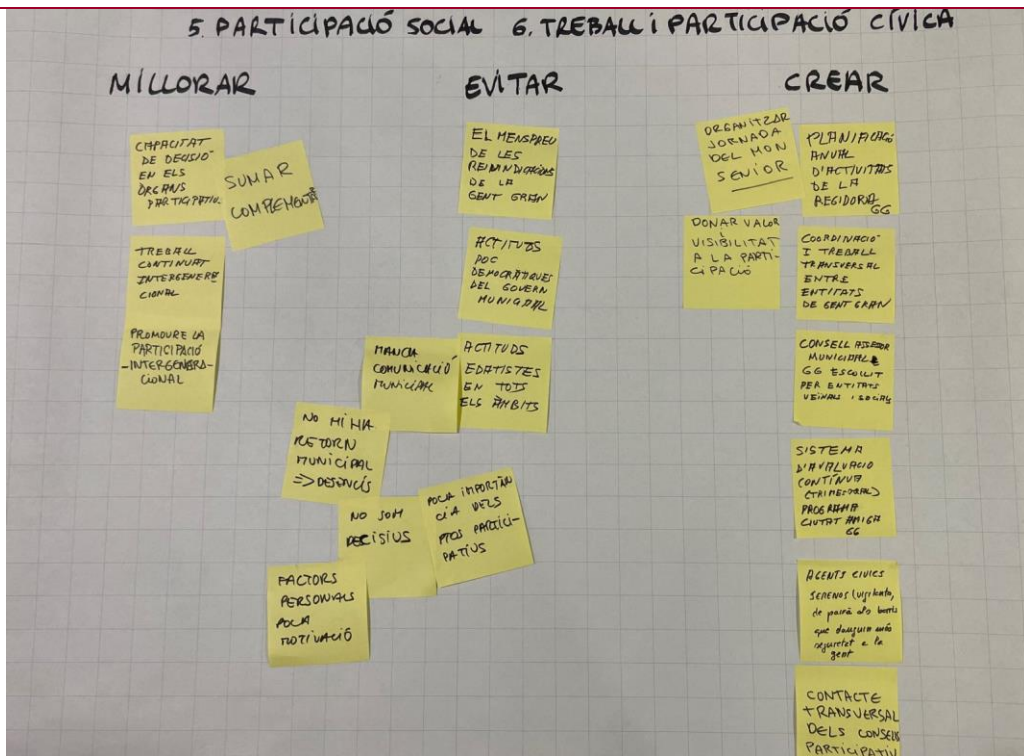


Figura 9: Aportacions de persones de 65 a 79 anys en Participació social, Treball i participació cívica

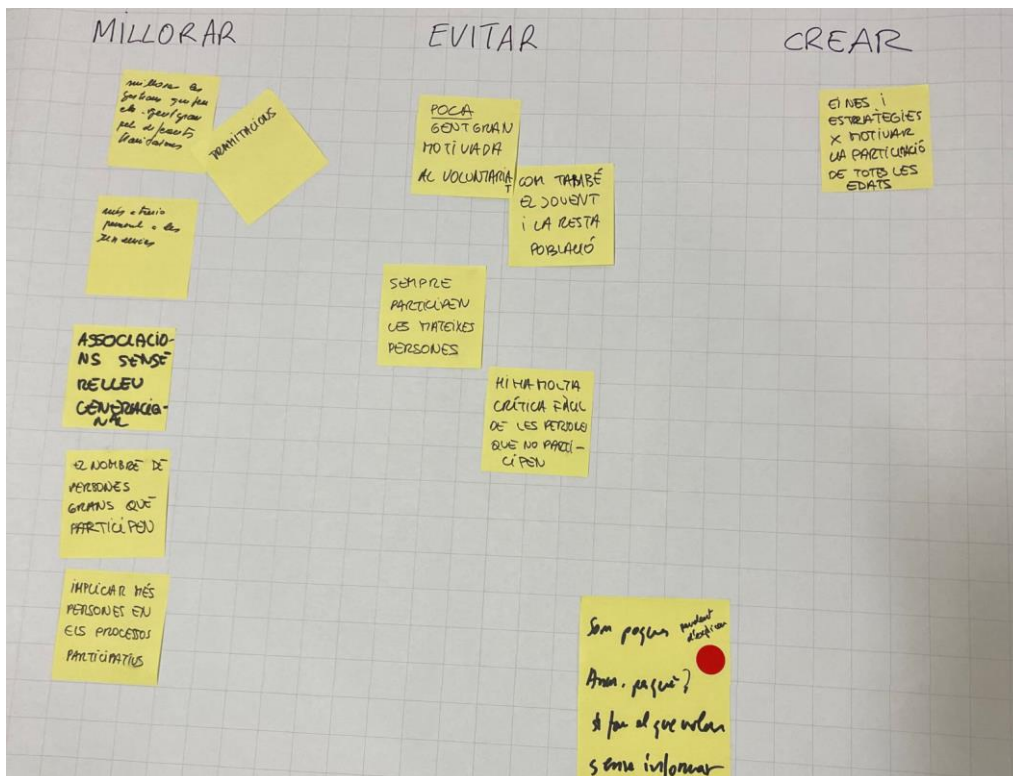


Figura 10: Aportacions de persones de 80 i més anys en Participació social, Treball i participació cívica

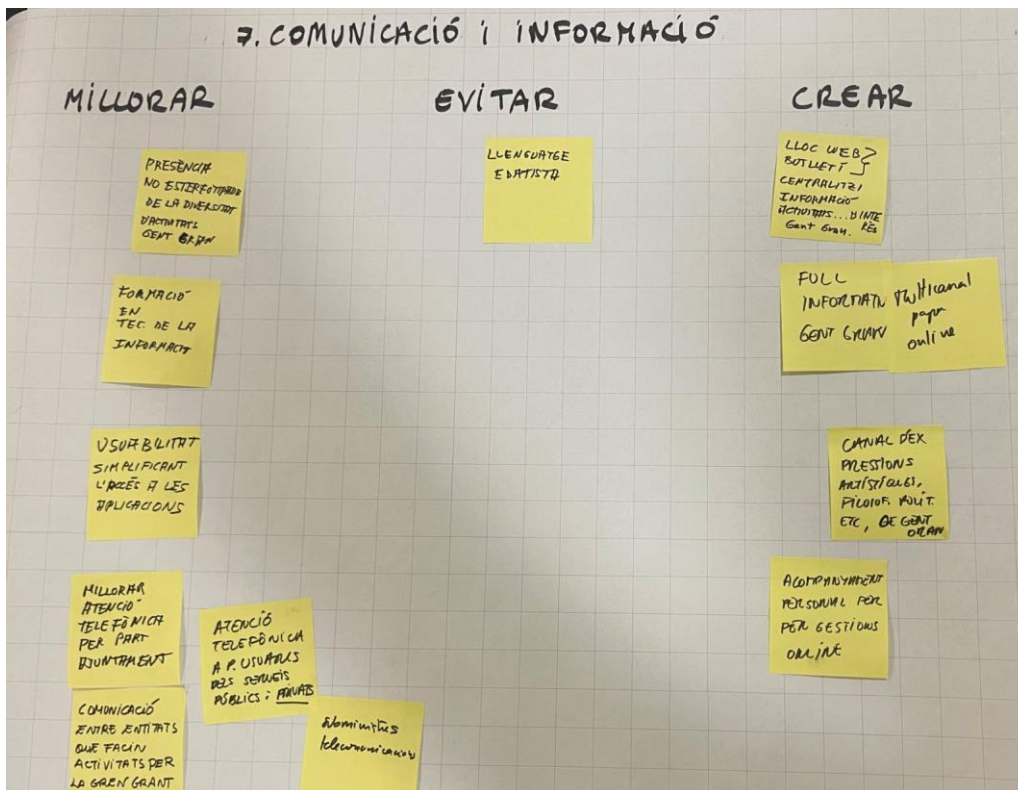


Figura A11: Aportacions de persones de 65 a 79 anys en Comunicació i informació

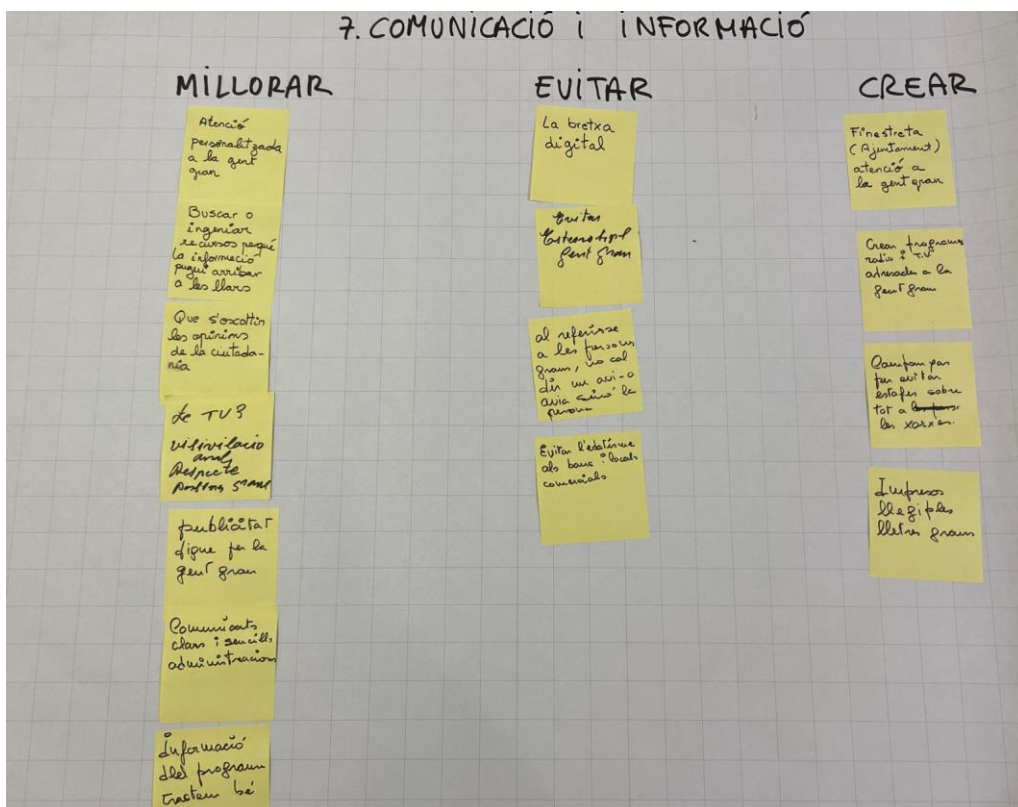


Figura A12: Aportacions de persones de 80 i més anys en Comunicació i informació

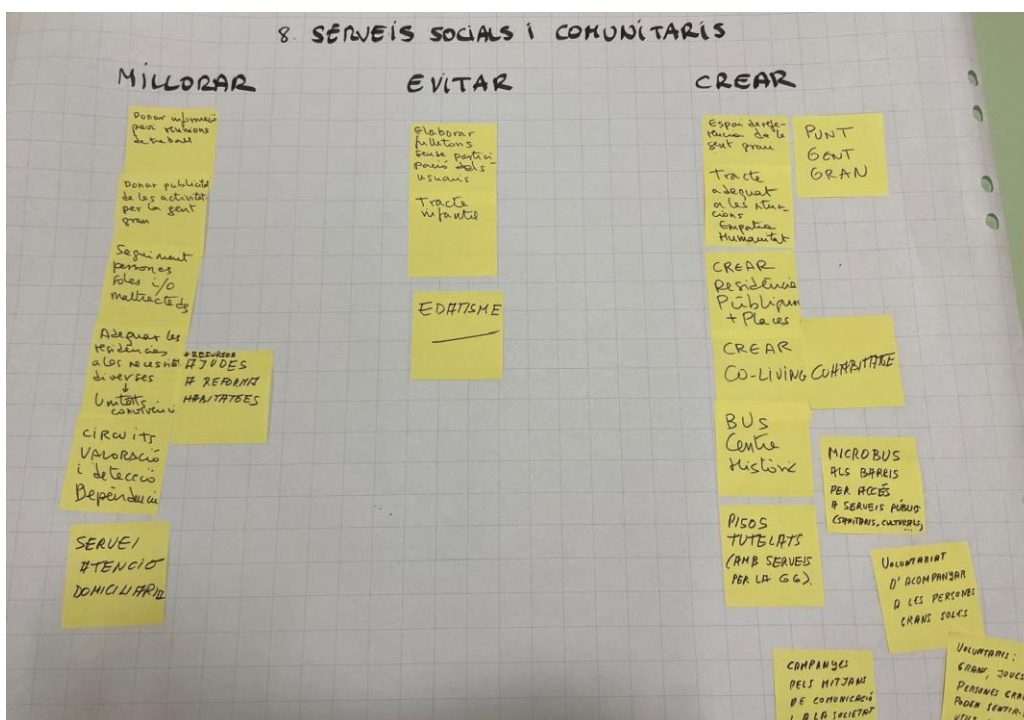


Figura A13: Aportacions de persones de 65 a 79 anys en Serveis socials i comunitaris

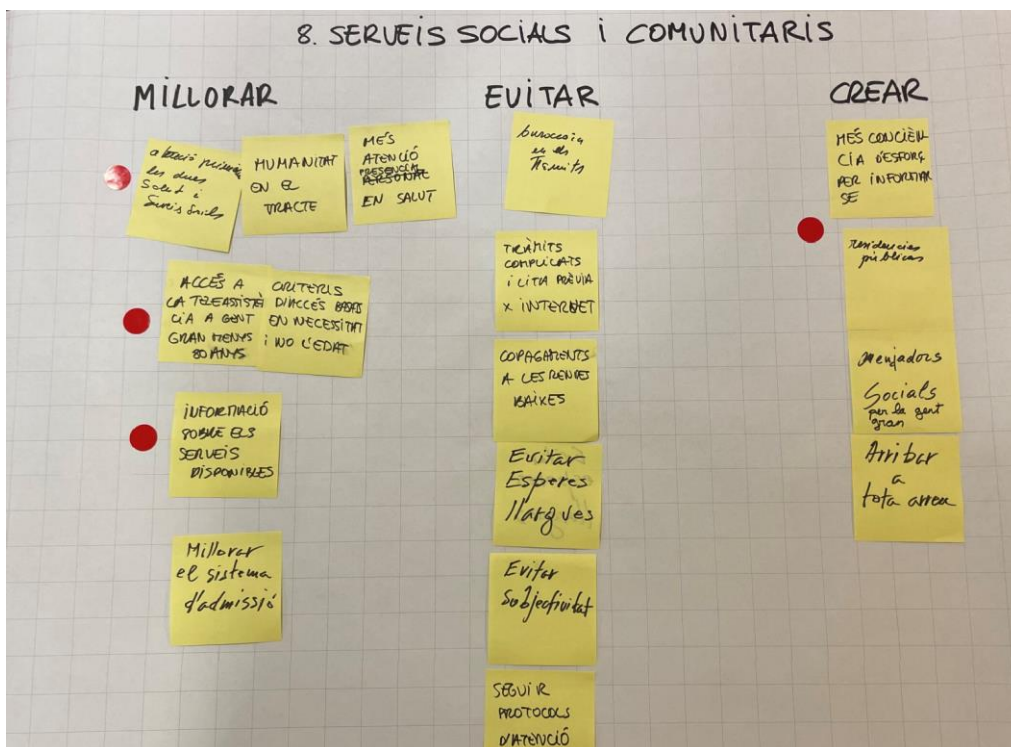


Figura A14: Aportacions de persones de 80 i més anys en Serveis socials i comunitaris

Resultats de l'enquesta a persones grans

Taula A1. Característiques bàsiques de la mostra participant

	Total	Dones	Homes	p-value	
<i>Gènere</i>					
Dones	329	76,0%			
Homes	102	23,6%			
No binari	2	0,5%			
Total	433	100,0%			
<i>Grups d'edat</i>					
60-69	112	25,9%	24,9%	28,4%	0,655
70-79	198	45,7%	47,1%	42,2%	
80+	123	28,4%	28,0%	29,4%	
Total	433	100,0%	100,0%	100,0%	
<i>Lloc de naixement</i>					
Catalunya	314	72,5%	70,8%	78,4%	0,141
Resta d'Espanya	110	25,4%	26,8%	21,6%	
Resta del món	9	2,1%	2,4%	0,0%	
Total	433	100,0%	100,0%	100,0%	
<i>Nivell d'estudis</i>					
Sense estudis	22	5,1%	5,5%	3,9%	0,039
Estudis primaris	201	46,4%	48,6%	39,2%	
Estudis secundaris	151	34,9%	35,0%	35,3%	
Estudis universitaris	59	13,6%	10,9%	21,6%	
Total	433	100,0%	100,0%	100,0%	
<i>Convivència en el domicili</i>					
En solitari	165	38,1%	43,8%	20,6%	0,000
Amb la seva parella	204	47,1%	41,3%	65,7%	
Altres situacions	64	14,8%	14,9%	13,7%	
Total	433	100,0%	100,0%	100,0%	
<i>Zones de Manresa</i>					
Centre	102	23,6%	24,3%	20,6%	0,030
Llevant	102	23,6%	22,2%	28,4%	
Nord	117	27,0%	24,6%	34,3%	
Ponent-Sud	112	25,9%	28,9%	16,7%	
Total	433	100,0%	100,0%	100,0%	

Taula A2. Qüestions seleccionades (en % de participants) segons sexe, grups d'edat i zones territorials de Manresa

	Total	Dones	Homes	60-69	70-79	80+	Centre	Llevant	Nord	Ponent-Sud
<i>Quines qüestions caldria millorar més en els espais a l'aire lliure i els edificis a Manresa (màx. 2 opcions)</i>										
L'accessibilitat als espais públics	22,2%	21,3%	24,5%	24,3%	19,7%	23,8%	22,8%	24,5%	21,6%	19,6%
La disponibilitat de mobiliari urbà (seients i lavabos públics, etc.)	53,1%	53,2%	52,9%	53,2%	57,1%	46,7%	55,5%	63,7%	44,8%	50,0%
La disponibilitat d'espais i itineraris verds	33,7%	33,7%	33,3%	34,2%	30,8%	37,7%	31,7%	30,4%	40,5%	31,3%
La disponibilitat d'espais lúdics i de salut per a les persones grans	33,5%	33,7%	31,4%	32,4%	31,8%	36,1%	30,7%	27,5%	31,0%	42,9%
La seguretat de les persones grans als espais públics	51,5%	51,7%	52,0%	52,3%	53,0%	49,2%	58,4%	49,0%	48,3%	51,8%
<i>Quines qüestions caldria millorar més en el transport a Manresa (màx. 2 opcions)</i>										
L'accessibilitat del transport públic	22,4%	20,1%	28,4%	18,0%	18,7%	31,2%	19,8%	34,3%	19,0%	16,1%
La disponibilitat de transport públic per desplaçar-se dins de la ciutat	31,6%	31,3%	33,3%	37,8%	27,3%	33,6%	35,6%	30,4%	26,7%	34,8%
La mobilitat de vianants als carrers principals	29,6%	28,9%	32,4%	30,6%	25,8%	35,3%	36,6%	21,6%	30,2%	30,4%
L'educació viària de conductors/es de cotxes i motocicletes	23,1%	25,5%	15,7%	14,4%	28,3%	23,0%	17,8%	25,5%	23,3%	25,9%
L'educació viària de conductors/es de bicicletes i patinets	70,2%	69,6%	72,6%	76,6%	72,7%	60,7%	70,3%	66,7%	75,9%	67,9%
L'educació viària de conductors/es de transport públic	8,8%	9,1%	7,8%	9,9%	8,6%	8,2%	10,9%	10,8%	5,2%	8,9%

Continua taula anterior

	Total	Dones	Homes	60-69	70-79	80+	Centre	Llevant	Nord	Ponent-Sud
<i>Quines qüestions caldria millorar més en l'habitatge a Manresa (màx. 2 opcions)</i>										
La disponibilitat d'ajudes a l'arranjament d'habitatges de persones grans	61,0%	57,5%	72,6%	56,8%	61,1%	64,8%	62,4%	67,7%	61,2%	53,6%
La capacitat per fer reallojaments de persones grans que viuen en edificis i/o habitatges precaris	37,6%	38,0%	35,3%	44,1%	35,4%	34,4%	47,5%	36,3%	32,8%	33,9%
La disponibilitat d'accés a l'habitatge compartit amb d'altres generacions per a persones grans que no volen viure soles	26,3%	26,8%	25,5%	24,3%	25,3%	30,3%	30,7%	24,5%	18,1%	33,0%
La disponibilitat d'accés a l'habitatge amb serveis comuns per a persones grans	58,4%	60,5%	52,0%	63,1%	60,1%	51,6%	51,5%	55,9%	61,2%	64,3%
<i>Quines qüestions caldria millorar més en el respecte i inclusió social a Manresa (màx. 2 opcions)</i>										
La disponibilitat d'activitats intergeneracionals	15,7%	14,9%	18,6%	22,5%	13,6%	14,8%	14,9%	13,7%	17,2%	18,8%
La disponibilitat d'activitats interculturals	16,4%	13,4%	25,5%	17,1%	17,2%	12,3%	11,9%	19,6%	17,2%	14,3%
El funcionament de la detecció i acompanyament de les persones grans que pateixen riscos socials	59,4%	59,0%	61,8%	63,1%	61,6%	53,3%	59,4%	53,9%	61,2%	63,4%
El reconeixement social del maltractament a les persones grans	42,0%	44,4%	34,3%	44,1%	42,9%	38,5%	42,6%	49,0%	36,2%	41,1%
El reconeixement social del bon tracte a les persones grans	41,3%	41,3%	42,2%	31,5%	38,4%	55,7%	49,5%	36,3%	40,5%	40,2%
El reconeixement social dels drets de les persones grans LGTBI	13,6%	15,2%	7,8%	15,3%	12,1%	13,9%	13,9%	13,7%	10,3%	16,1%
<i>Quines qüestions caldria millorar més en la participació social, treball i participació cívica a Manresa (màx. 2 opcions)</i>										
La disponibilitat d'activitats culturals per a les persones grans	52,2%	52,3%	52,0%	51.35	51.01	54.92	49.50	51.96	47.41	59.82
El reconeixement del valor social de les persones grans	59,1%	58,4%	60,8%	27.93	32.32	36.89	34.65	38.24	30.17	27.68
El reconeixement social de les desigualtats existents entre els homes i les dones grans	32,3%	32,2%	33,3%	60.36	59.09	57.38	65.35	53.92	62.93	53.57
La difusió del voluntariat per captar persones grans que vulguin ser voluntàries	44,6%	44,7%	44,1%	48.65	44.95	40.16	43.56	43.14	42.24	49.11

Continua taula anterior

	Total	Dones	Homes	60-69	70-79	80+	Centre	Llevant	Nord	Ponent-Sud
<i>Quines qüestions caldria millorar més en la comunicació i informació a Manresa (màx. 2 opcions)</i>										
La difusió dels cursos i tallers de formació sobre Internet i les noves tecnologies entre les persones grans	51,0%	51,1%	52,0%	58.56	51.01	45.08	47.52	53.92	43.10	60.71
La disponibilitat de cursos i tallers de formació sobre Internet i les noves tecnologies per a les persones grans	31,9%	31,9%	31,4%	36.04	32.32	27.05	26.73	30.39	35.34	33.93
La presència de les persones grans en les notícies, reportatges i anuncis dels mitjans locals	39,7%	39,2%	41,2%	34.23	39.39	45.08	46.53	38.24	44.83	29.46
El tractament que es dona a les persones grans en les notícies, reportatges i anuncis dels mitjans locals	39,7%	38,6%	43,1%	31.53	40.91	45.08	48.51	34.31	44.83	31.25
<i>Quines qüestions caldria millorar més en els serveis socials i comunitaris a Manresa (màx. 2 opcions)</i>										
L'atenció pública a la dependència que reben les persones grans	44,8%	46,5%	40,2%	46.85	42.93	46.72	47.52	49.02	43.97	40.18
El coneixement de les persones grans sobre els serveis socials municipals	31,2%	28,3%	39,2%	27.93	33.84	28.69	32.67	25.49	33.62	31.25
La disponibilitat pública d'ajudes tècniques per a les persones grans amb necessitats especials (dependència, soledat, pobresa, etc.)	56,8%	56,8%	56,9%	60.36	60.10	48.36	54.46	53.92	57.76	60.71
La disponibilitat pública de programes de promoció de la salut per a les persones grans	26,1%	26,4%	25,5%	33.33	20.71	28.69	28.71	24.51	22.41	29.46
La disponibilitat pública de programes de promoció de l'activitat física per a les persones grans	33,0%	33,1%	31,4%	36.04	30.81	32.79	30.69	40.20	26.72	33.93
<i>N</i>	<i>433</i>	<i>329</i>	<i>102</i>	<i>112</i>	<i>198</i>	<i>123</i>	<i>102</i>	<i>102</i>	<i>117</i>	<i>112</i>

N indica el nombre total de participants en cada columna.

Qüestionari de l'enquesta a persones grans

0. CARACTERÍSTIQUES PERSONALS

1. GÈNERE:

Dona Home No binari

2. EDAT:

60-64 70-74 80-84 90-94

65-69 75-79 85-89 95+

3. LLOC DE NAIXEMENT:

Catalunya Resta d'Espanya Resta del món

4. NIVELL D'ESTUDIS:

Sense estudis Estudis secundaris

Estudis primaris Estudis universitaris

5. CONVIVÈNCIA EN EL DOMICILI:

En solitari Amb la seva parella Altres situacions

6. BARRI DE RESIDÈNCIA A MANRESA:

Balconada

Barri Antic

Cal Gravat

Carretera Santpedor

Escodines

Farreres - Suanya - Comtals - Sta. Caterina - L'Oller

Font dels Capellans

Guix - Pujada Roja

Mion - Puigberenguer - Miralpeix

- Pare Ignasi Puig (El Xup)
- Passeig i Rodalies
- Pl. Catalunya - Barriada de Saldes
- Poble Nou
- Sagrada Família
- Sant Pau
- Valldaura
- Vic-Remei
- Viladordis

ASPECTES A MILLORAR

7. A CONTINUACIÓ, INDIQUEU LES DUES QÜESTIONS QUE CALDRIA MILLORAR MÉS EN ELS ESPAIS A L'AIRE LLIURE I ELS EDIFICIS A MANRESA.

- L'accessibilitat als espais públics.
- La disponibilitat de mobiliari urbà (seients i lavabos públics, etc.).
- La disponibilitat d'espais i itineraris verds.
- La disponibilitat d'espais lúdics i de salut per a les persones grans.
- La seguretat de les persones grans als espais públics.

8. A CONTINUACIÓ, INDIQUEU LES DUES QÜESTIONS QUE CALDRIA MILLORAR MÉS EN EL TRANSPORT A MANRESA.

- L'accessibilitat del transport públic.
- La disponibilitat de transport públic per desplaçar-se dins de la ciutat.
- La mobilitat de vianants als carrers principals.
- L'educació viària de conductors/es de cotxes i motocicletes.
- L'educació viària de conductors/es de bicicletes i patinets.
- L'educació viària de conductors/es de transport públic.

9. A CONTINUACIÓ, INDIQUEU LES DUES QÜESTIONS QUE CALDRIA MILLORAR MÉS EN L'HABITATGE A MANRESA.

- La disponibilitat d'ajudes a l'arranjament d'habitatges de persones grans.
- La capacitat per fer real·lotjaments de persones grans que viuen en edificis i/o habitatges precaris.
- La disponibilitat d'accés a l'habitatge compartit amb d'altres generacions per a persones grans que no volen viure soles.
- La disponibilitat d'accés a l'habitatge amb serveis comuns per a persones grans.

10. A CONTINUACIÓ, INDIQUEU LES DUES QÜESTIONS QUE CALDRIA MILLORAR MÉS EN RESPECTE I INCLUSIÓ SOCIAL A MANRESA.

- La disponibilitat d'activitats intergeneracionals.
- La disponibilitat d'activitats interculturals.
- El funcionament de la detecció i acompanyament de les persones grans que pateixen riscos socials.
- El reconeixement social del maltractament a les persones grans.
- El reconeixement social del bon tracte a les persones grans.
- El reconeixement social dels drets de les persones grans LGTBI.

11. A CONTINUACIÓ, INDIQUEU LES DUES QÜESTIONS QUE CALDRIA MILLORAR MÉS EN PARTICIPACIÓ SOCIAL, TREBALL I PARTICIPACIÓ CÍVICA A MANRESA.

- La disponibilitat d'activitats culturals per a les persones grans.
- El reconeixement del valor social de les persones grans.
- El reconeixement social de les desigualtats existents entre els homes i les dones grans.
- La difusió del voluntariat per captar persones grans que vulguin ser voluntàries.

12. A CONTINUACIÓ, INDIQUEU LES DUES QÜESTIONS QUE CALDRIA MILLORAR MÉS EN COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ A MANRESA.

- La difusió dels cursos i tallers de formació sobre Internet i les noves tecnologies entre les persones grans.
- La disponibilitat de cursos i tallers de formació sobre Internet i les noves tecnologies per a les persones grans.
- La presència de les persones grans en les notícies, reportatges i anuncis dels mitjans locals.

El tractament que es dona a les persones grans en les notícies, reportatges i anuncis dels mitjans locals.

13. A CONTINUACIÓ, INDIQUEU LES DUES QÜESTIONS QUE CALDRIA MILLORAR MÉS EN SERVEIS SOCIALS I COMUNITARIS A MANRESA.

L'atenció pública a la dependència que reben les persones grans.

El coneixement de les persones grans sobre els serveis socials municipals.

La disponibilitat pública d'ajudes tècniques per a les persones grans amb necessitats especials (dependència, soledat, pobresa, etc.).

La disponibilitat pública de programes de promoció de la salut per a les persones grans.

La disponibilitat pública de programes de promoció de l'activitat física per a les persones grans.

14. PER ÚLTIM, AQUÍ PODEU INDICAR QUALSEVOL ALTRE QÜESTIÓ QUE CONSIDEREU IMPORTANT MILLORAR A MANRESA



Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social

Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania

Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida

Recinte Mundet - Edifici Migjorn 3a planta

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

Tel. 934 022 713 - Fax 934 022 714

s.convivencia.divers@diba.cat www.diba.cat