

MEMÒRIA DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LES PERSONES GRANS

Any 2024

L'Oficina d'Atenció a les Persones Grans (OAPG) és un servei especialitzat d'atenció i assessorament per a persones i entitats amb juntes compostes per membres majors de 60 anys de Manresa, essent aquest límit d'edat flexible. Es tracta d'un servei gestionat per l'Ajuntament de Manresa subvencionat pel Contracte Programa de la Generalitat de Catalunya. Cal especificar que és una contractació a través del CAE.

Es tracta d'un servei generalista d'informació que s'encarrega d'atendre les demandes de les persones majors de 60 anys de Manresa basats en els següents eixos principals:

- **OCI I LLEURE** (activitats, casals, espais de socialització, activitats i espais culturals...)
- **SALUT** (centres i espais de salut, activitats de promoció de la salut, serveis socials...)
- **FORMACIÓ** (activitats formatives, idiomes, estudis universitaris...)
- **PARTICIPACIÓ** (òrgans de participació, xarxa associativa, voluntariat...)
- **HABITATGE** (ajuts en l'habitatge, promoció de projectes d'altres models d'habitatge...)
- **MOBILITAT** (transport públic, reducció de preus, transport adaptat...)
- **ECONOMIA** (reducció de preus, prestacions econòmiques...)

Les demandes s'atenen de manera presencial, per telèfon, per WhatsApp o correu electrònic, adaptant-se a les necessitats de la persona usuària, els dimarts a la tarda i els divendres al matí on es disposa d'un espai fix a l'Edifici Infants (Ctra. de Vic, 16), en el qual es du a terme l'atenció directa. Durant els mesos de març a novembre es va haver de desplaçar el servei al Centre Cívic Selves i Carner (C/ de Bernat Oller, 14) a causa de les obres de rehabilitació a l'Edifici Infants. A la vegada, dijous al matí es dona suport a les entitats de membres majors de 60 anys a la seu de l'entitat que ho requereix. Tot i que s'atén sense cita prèvia, ambdós vessants d'atenció es potencia el funcionament d'aquesta, ja sigui per telèfon, WhatsApp o correu electrònic, per poder oferir un atenció de qualitat tenint en compte les limitacions del servei a nivell de franja horària i de nombre de professionals.

El juny del 2023 va obrir el servei de cara al públic i durant la resta d'any es va anar formant i estabilitzant una base d'informació, usuaris i coordinacions. Aquesta, durant el 2024, s'ha seguit assentant i augmentant, tot permetent una crescuda contínua del servei. A part, l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans ha estat reconeguda i incorporada al **Banc de Bones Pràctiques dels Governos Locals** de Catalunya (BBP).

A grans trets, l'Oficina s'ha presentat a **20** associacions i equipaments d'interès arribant a les més de **300** persones; a més, ha gestionat les inscripcions i la difusió d'actes per a persones grans com l'exposició Infinites, el programa del Dia Internacional de les Persones Grans o el taller de ciberseguretat arribant als més de **3000** assistents. A més, s'ha iniciat la programació d'accions formatives com la de la jubilació. Tot això ha permès ampliar la seva difusió de WhatsApp fins a arribar als **353** contactes.

Per altre costat, s'ha mantingut les **coordinacions** a l'Equip Professional de Treball Social per la Dependència i la Discapacitat (EDID) de Serveis Socials, el CFA Jacint Carrió i Vilaseca, el programa NEXES de la Diputació de Barcelona de solitud no volguda i el Servei d'Informació i Atenció a les Dones Montserrat Roig (SIAD). Amb aquests dos últims s'ha dut a terme el primer **grup de dones**, un espai de trobada setmanal d'una dotzena de dones amb l'objectiu de teixir vincles i reflexionar respecte el rol de la dona.

Actualment, doncs, a l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans s'ofereixen els següents serveis:

- Informació, orientació i derivació als recursos, projectes i activitats de la ciutat.
- Suport en tràmits telemàtics que tinguin a veure amb els principals eixos d'orientació.
- Difusió dels serveis, projectes i activitats que promoguin la planificació i la participació de les persones majors de 60 anys i acompanyin en la planificació del projecte de vida individual i col·lectiu durant el procés d'envelliment.
- Assessorament i suport a les entitats compostes per a membres majors de 60 anys de Manresa.
- Programació d'accions formatives i informatives i de l'espai de trobada de dones.

Es planteja per l'any que ve incidir més en la programació d'accions formatives, sobretot en l'àmbit de la jubilació, i el disseny de campanyes de sensibilització.

1.1 Servei generalista d'atenció

L'Oficina d'Atenció a les Persones Grans ha atès **309** consultes des del gener fins al desembre de 2024, triplicant el número de l'any passat en la prova pilot que es va iniciar al

juny. El nombre de persones usuàries d'enguany és de **172**, essent superior a l'any passat per **109**. Val a dir que durant el mes d'agost no es va obrir el servei a causa del període de vacances i que una part de les interaccions de WhatsApp no s'han registrat com tampoc les inscripcions a la llista de difusió d'activitats en les presentacions.

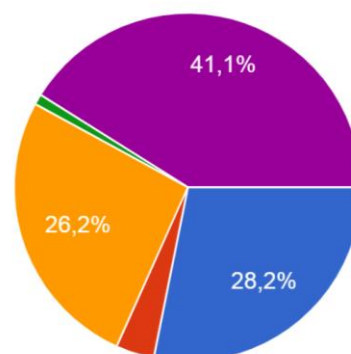
Tot seguit s'aporten unes estadístiques amb dades rellevants sobre el servei extretes del registre intern de l'OAPG, que ens permeten tenir una fotografia de les demandes i les persones usuàries que atenem.

Tipologia de demanda

Segons les dades obtingudes en el registre de consultes del 2024, la demanda més comuna es fa per WhatsApp i es tracta d'un acompanyament centrat en la tramitació en l'àmbit d'oci i lleure.

Per canal d'atenció:

Canal d'atenció	Nombre de consultes	% de consultes
Presencial	87	28,2%
Correu electrònic	11	3,6%
Telefònic	81	26,2%
WhatsApp	127	41,1%
Videotrucada	3	1%
Total	309	100%



Per serveis:

Serveis	Nombre de consultes	% de consultes
Informació	86	27,8%
Orientació	132	42,7%
Tramitació	152	49,2%
Total	309	100%

Per derivació o acompanyament:

Derivació o acompanyament	Nombre de consultes	% de consultes
Derivació	31	10,1%
Acompanyament	293	94,8%
Total	309	100%

Per àmbit temàtic:

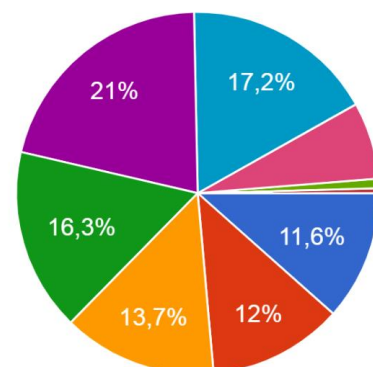
Àmbit temàtic	Nombre de consultes	% de consultes
Sobre el servei	7	2,3%
Oci i lleure	174	56,3%
Salut	39	12,6%
Formació	63	20,4%
Participació	25	8,1%
Habitatge	26	8,4%
Economia	19	6,1%
Mobilitat	3	1%
Total	309	100%

Tipologia de persona usuària

Segons les dades obtingudes en el registre de consultes del 2024, el perfil més comú que fa demandes a l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans es tracta d'una **dona jubilada d'entre 75 i 79 anys nascuda a Catalunya i de parla catalana**.

Per edat:

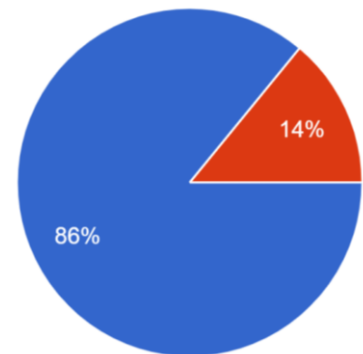
Edat	Nombre de consultes	% de consultes
< 60	27	11,6%
60 - 64	28	12%
65 - 69	32	13,7%
70 - 74	38	16,3%
75 - 79	49	21%



80 - 84	40	17,2%
85 - 89	16	6,9%
90 - 94	2	0,9%
> 94	1	0,4%
Total	233	100%

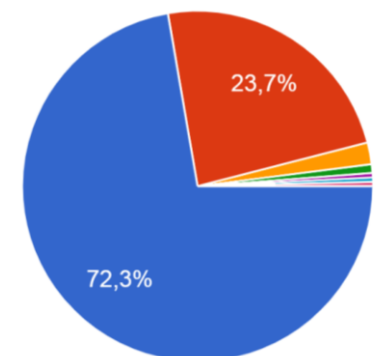
Per gènere:

Gènere	Nombre de consultes	% de consultes
Dona	264	86%
Home	43	14%
No binari	0	0%
Total	307	100%



Per lloc de naixement:

Lloc de naixement	Nombre de consultes	% de consultes
Catalunya	180	72,3%
Resta d'Espanya	59	23,7%
Altres	10 (Argentina 5, Colòmbia 2, Equador 1, Itàlia 1, Marroc 1)	4%
Total	249	100%



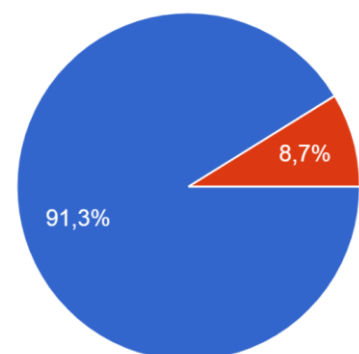
Per barri:

Barri	Nombre de consultes	% de consultes
Balconada	6	2,3%
Barri Antic	19	7,4%
Cal Gravat	6	2,3%
Carretera Santpedor	25	9,7%
Escodines	13	5%

Farreres - Suanya - Comtals - Sta. Caterina - L'Oller	0	0%
Font dels Capellans	22	8,5%
Guix - Pujada Roja	0	0%
Mion - Puigberenguer - Miralpeix	12	4,7%
Pare Ignasi Puig (El Xup)	0	0%
Passeig i Rodalies	28	10,9%
Pl. Catalunya - Barriada de Saldes	20	7,8%
Poble Nou	33	12,8%
Sagrada Família	11	4,3%
Sant Pau	0	0%
Valldaura	16	6,2%
Vic-Remei	24	9,3%
Viladordis	0	0%
Altres	23 (Santpedor 8, Sant Joan de Vilatorrada 3, Castellnou de Bages 3, Lleida 1, Sallent 1, Cardona 1, Sant Fruitós de Bages 1, Cornellà de Llobregat 1, Puig-reig 1, Fals 1, Barcelona 1 i Rellinars 1)	8,8%
Total	249	100%

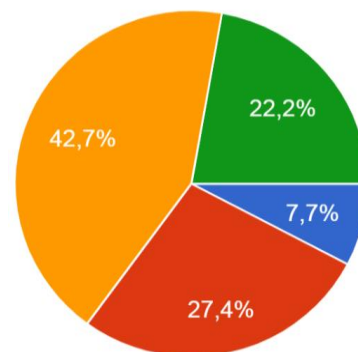
Per idioma:

Idioma	Nombre de consultes	% de consultes
Català	282	91,3%
Castellà	27	8,7%
Altres llengües	0	0%
Total	309	100%



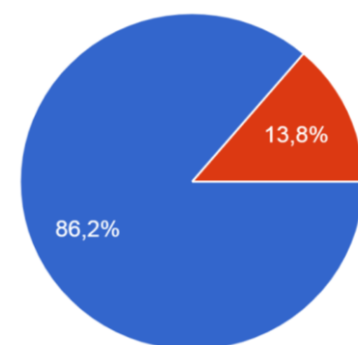
Per nivells formatiu:

Nivell formatiu cursat	Nombre de consultes	% de consultes
Sense estudis	9	7,7%
Estudis primaris	32	27,4%
Estudis secundaris	50	42,7%
Estudis superiors	26	22,2%
Total	117	100%



Per jubilació:

Jubilació	Nombre de consultes	% de consultes
Persona jubilada	238	86,2%
Persona no jubilada	38	13,8%
Total	276	100%



1.1.1 Difusió d'activitats

Dins de l'àmbit d'oci i lleure del servei genèric s'ha seguit fent difusió d'activitats de Manresa per WhatsApp. Aquestes són de caràcter puntual, de cost mínim i d'interès per a les persones grans. La difusió d'actes es fa setmanalment i agrupa des actes d'àmbit cultural, social, esportiu, formatiu, entre d'altres. També es dona informació sobre les dates i la metodologia d'inscripció de les activitats dels casals cívics i comunitaris, centres cívics, activitats de l'Ajuntament, entre d'altres. En total, s'han enviat uns **180** actes o comunicacions que reben **355** persones.

1.2 Sessions grupals d'atenció

L'Oficina ha anat a **14** grups d'activitats de persones grans de **10** associacions de veïns i veïnes a explicar el servei i atendre aquelles necessitats més immediates i per donar a conèixer la difusió de WhatsApp. Aquest apropament permet arribar a persones que tenen com a únics lligams aquells més propers a nivell de veïnat. També es va fer una matinal al Casal Cívic i Comunitari El Castell per apropar l'Oficina a un lloc molt freqüentat per a persones grans.

Més enllà d'això, juntament amb l'EDID s'han fet **6** xerrades a altres equipaments com el Centre Cultural el Casino, la Usénior o l'Espai Mémora, on dins dels serveis d'interès al col·lectiu, s'ha presentat l'Oficina i, en acabar les xerrades, es donava l'espai per programaven o dur a terme atencions de caràcter individual. Gràcies als actes i les xerrades s'ha pogut arribat a més de **320** persones.

1.3 Programació d'accions formatives i informatives

Una de les accions que es buscava promocionar des del projecte inicial de l'Oficina era la programació d'accions formatives i informatives i aquest any s'ha encetat aquesta acció.

Tenint en compte la necessitat de la ciutat per cobrir l'etapa de la jubilació, des del servei s'ha començat un projecte per acompanyar-la. Aquest està format per una xerrada formativa impartida i uns recursos per poder acompanyar el procés des de la mateixa Oficina.

Al novembre es va dur a terme una primera edició oberta de la **formació de la jubilació** amb **15** participants a la sala d'actes del Centre Cultural el Casino. En l'**avaluació** d'aquesta, resposta per **11** de les assistents, totes elles (100%) recomanaven la formació i puntuaven la seva aplicació a les vides de cadascuna amb un 8,6/10. A nivell d'abordar tots els continguts necessaris es puntuava amb un 8,5/10 remarcant la manca d'una temàtica que se centri en l'àmbit més fiscal i econòmic; tanmateix, la metodologia ha estat puntuada amb un 9,4/10. A nivell de propostes, es comenta la necessitat de fer aquesta formació a la tarda en un horari que pugui ser més accessible a les persones que encara treballen, igual que s'ha remarcat la necessitat d'una sala amb taules o cadires amb braços per facilitar la realització dels exercicis.

La intenció de la formació, però, és que la puguin oferir les mateixes empreses cap als seus treballadors. Durant el 2025 es vetllarà per començar-la a portar a empreses i completar els recursos interns del servei per acompanyar el procés. També es proposa programar altres actes informatius i de sensibilització segons les necessitats i oportunitats que vagin sortint.

1.4 Servei de suport a les entitats

Durant el 2024, s'han atès **26** consultes, el més del doble de l'any anterior (juny-desembre), donant suport a **8** entitats.

Principalment, s'han fet acompanyaments en la inscripció del consell municipal de persones grans, en instàncies i notificacions, en l'àmbit de subvencions i redacció de projectes, de signatures digitals, gestions de programes interns, excels i plantilles.

1.5 Grup de dones: Dones en Xarxa

A partir de la necessitat detectada, tant des de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans (reflectida en la memòria del 2023), com del SIAD i el projecte Nexes de la Diputació de Barcelona, d'atendre la situació de solitud o cert aïllament social de moltes dones grans, es va valorar la creació d'un espai de trobada setmanal dinamitzat que fos de referència entre dones grans, on les participants poguessin establir vincles entre elles i fer-se suport mutu. Per aquest motiu, a finals de febrer del 2024 es va iniciar la prova pilot del grup "Dones en Xarxa".

Es tracta d'un punt de trobada setmanal entre dones grans de Manresa, els dijous de 10 a 11.30h al SIAD, que és un espai de socialització i d'intercanvi d'idees sobre el rol de la dona i la reivindicació del seu paper a la societat que permet crear una xarxa de suport on poder compartir vivències. Es planteja com una eina flexible que permet un millor desenvolupament de les dones per, quan es vegin preparades o suficient enllaçades a altres espais, decideixin venir menys al grup o no assistir-hi, sempre amb la possibilitat de tornada.

Tot i que la prova pilot es plantejava fins a l'abril, davant dels bons resultats i a petició de les dones participants que veien disminuir considerablement l'oferta d'activitats durant l'estiu, es va allargar fins al desembre fent un pausa a l'agost. Van començar **12** dones dels tres projectes i al setembre, quan quatre d'elles es van vincular a activitats de casals que coincidien amb l'horari del grup, en van entrar dues més.

En total, s'ha dut a terme **37** sessions grupals formades per:

- Dinàmiques sobre sexisme, autoestima, edatisme, alfabetització digital, empoderament, límits i consens, oci setmanal,...
- Xerrades i tallers sobre gestió emocional, jocs de taula, sexualitat femenina en la maduresa, seguretat tecnològica, autodefensa feminista,...
- Visites culturals i socials a exposicions com la de Pioneres o la de Efluir, museus com el Barroc de Catalunya o el carrer del Balç (fent un Escape Room) i altres espais com el casal cívic i comunitari el Castell o la Cova.

En els últims mesos i planificant la continuació del grup de Dones en xarxa, però a la vegada amb la intenció d'engegar un nou grup de dones amb persones noves, es van anar introduint sessions organitzades per elles mateixes per tal d'introduir la modalitat en la qual les animàvem a seguir-se trobant.

En l'**avaluació final**, en la qual van participar 12 dones, va sortir que el 100% (12/12) recomanaven el grup i el 75% (9/12) comentaven que gràcies a aquest s'havien animat a fer més activitats que seguirien després del grup, les altres 3 exposaven que abans del grup ja feien moltes activitats i que les havien continuat fent. Per altre costat, 9/12 (75%) afirmaven que havien fet alguna amiga, mentre que 11/12 (92%) comentaven que els hi agradaria mantenir alguna mena de contacte.

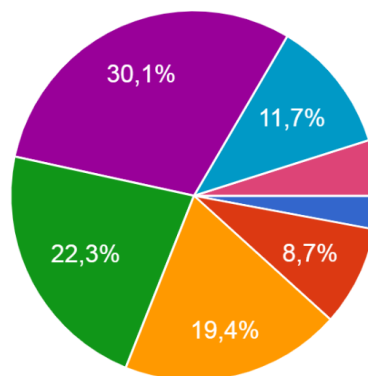
En general, tant el SIAD, com l'OAPG, com Nexes valorem molt positivament aquest nou projecte destacant la transformació que s'ha donat en la majoria de casos i es contempla engegar un nou grup el gener del 2025 amb noves participants que durarà fins a finals de juliol. Tanmateix, se seguirà fent seguiment al grup de Dones en Xarxa i se'ls brindarà acompanyament en la reserva d'espais si és necessari o en altres necessitats que puguin sorgir al grup. Es convidarà a tres de les participants de Dones en Xarxa, que formin part del nou grup, ja que es creu que encara poden necessitar un acompanyament setmanal perquè van començar més tard amb el grup o per les seves situacions personals.

1.6 Valoració de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans per part de les persones usuàries

A continuació es mostren unes dades de valoració sobre l'OAPG, posant èmfasi en el servei de difusió d'activitats, a partir d'un formulari que es va enviar per la difusió de WhatsApp i han contestat **103** persones.

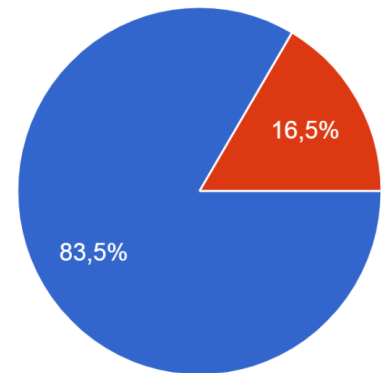
Edat:

Edat	Nombre de respostes	% de respostes
< 60	3	2,9%
60 - 64	9	8,7%
65 - 69	20	19,4%
70 - 74	23	22,3%
75 - 79	31	30,1%
80 - 84	12	11,7%
85 - 89	5	4,9%
90 - 94	0	0%
> 94	0	0%
Total	103	100%



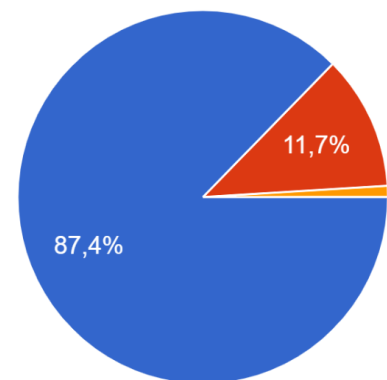
Gènere:

Gènere	Nombre de respostes	% de respostes
Dona	86	83,5%
Home	17	16,5%
No binari	0	0%
Total	103	100%

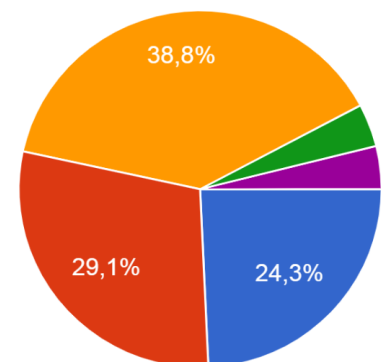


Lloc de naixement:

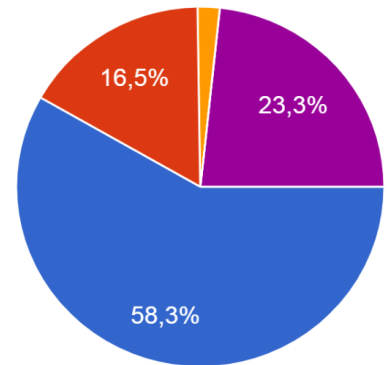
Lloc de naixement	Nombre de respostes	% de respostes
Catalunya	90	87,3%
Resta d'Espanya	12	11,7%
Altres	1 (Veneçuela 1)	1%
Total	103	100%



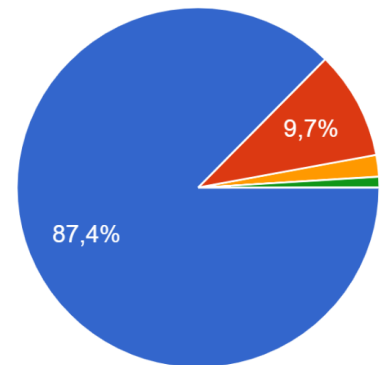
Has utilitzat l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans?	Nombre de respostes	% de respostes
Sí, he vingut presencialment	25	24,3%
Sí, per telèfon, WhatsApp o correu	30	29,1%
No, però m'interessa	40	38,8%
No, no ho necessito	4	3,9%
No sé què és	4	3,9%
Total	103	100%



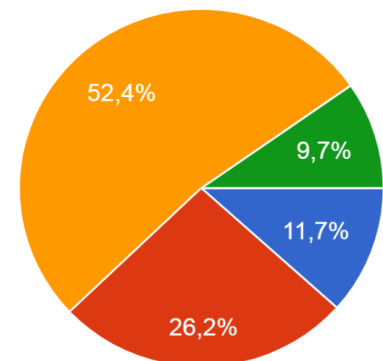
Com la valores?	Nombre de respostes	% de respostes
Molt bé	60	58,3%
Bé	17	16,5%
Regular	2	1,9%
Malament	0	0%
No l'he utilitzat	24	23,3%
Total	103	100%



T'agrada rebre missatges d'activitats a través del WhatsApp?	Nombre de respostes	% de respostes
Sí	90	87,4%
Sí, però m'agradaria rebre'n més	10	9,7%
Sí, però en rebo massa	2	1,9%
No, no en vull rebre més	1	1%
Total	103	100%



Has anat a alguna de les activitats proposades?	Nombre de respostes	% de respostes
Quasi sempre hi vaig	12	11,7%
Hi vaig sovint	27	26,2%
A alguna	54	52,4%
No, a cap	10	9,7%
Total	103	100%



1.7 Valoració interna

La continuació de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans ha estat molt ben rebuda en general, no només per les persones que l'han fet servir sinó per l'interès que segueix generant. L'eficiència amb els registres ens permet tenir un seguiment de les demandes i poder adaptar noves estratègies.

Per altre costat, després de revisar les estadístiques exposades arribem a diverses conclusions. Primerament, i en relació amb les persones usuàries, destaquem que la majoria d'aquestes són dones amb ganes de socialitzar i mantenir un lligam amb l'actualitat de la ciutat. Per aquest motiu, es destaca el servei de difusió setmanal d'activitats per WhatsApp, el qual es continua valorant molt positivament amb l'apropament d'actes i, gràcies a les dades, podem veure una notable participació en aquests, tot facilitant nous espais de trobada entre persones de perfils similars. A la vegada, seguim veient un perfil de dona gran amb poca xarxa de suport i manca d'espais de socialització. Per això, ja s'està treballant per la pròxima edició del grup de dones que començarà a finals de gener del 2025 i que es planteja que duri fins al juliol, atenent l'autoavaluació que en van fer les participants i les tècniques.

També, hem pogut observar com la majoria de persones usuàries han nascut a Catalunya, mentre que un 23,75% venen de la resta d'Espanya i només un 4% d'altres països. És per això que sorgeix la necessitat de seguir donant a conèixer el projecte a associacions i casals que representin altres cultures per apropar-nos a una diversitat poblacional més àmplia.

Més enllà dels perfils, es valora positivament el funcionament amb cita prèvia (no obligatòria), ja que permet adaptar l'acompanyament al temps necessari de la persona i les seves demandes. A part, s'ha fet una important tasca de difusió que ha permès fer créixer el servei i arribar a moltes noves usuàries, tot i que s'haurà de continuar treballant en aquest línia. Tanmateix, és complicat donar a conèixer el servei sense tenir un espai obert de cara al públic on les persones grans puguin passar i xafardejar o una imatge oficial d'aquest. A mitjans del 2025 es contempla iniciar el servei al Mercat Puigmercadal amb el seu cartell, flyer i imant propi que permetran tornar a incidir amb la difusió i donar a conèixer molt més el servei.

Reptes de futur:

L'Oficina d'Atenció a les Persones Grans tindrà continuïtat fins al maig a través de l'entitat el CAE i després es licitarà el servei. Es treballarà per abordar els nous reptes que es plantegen després d'haver avaluat l'any, com ara seguir arribant a altres perfils de persones grans, tenint en compte la seva procedència, gènere, lloc de residència, etc. a través d'una estratègia de difusió més àmplia. També respondre algunes demandes col·lectives de seguir creant espais grupals i de formació encarada amb l'àmbit de jubilació i del racisme.