

Dénia, Ciudad Amigable con las personas mayores

Plan de Acción 2022-2024



Índice

1. Agradecimientos	3
2. Introducción	4
3. Objetivos de la adhesión a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores	6
4. Fases del Programa de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores	7
5. Proceso de elaboración del Plan de Acción	9
6. Resultados del diagnóstico	11
7. Plan de acción	13
7.1 Áreas de intervención	14
7.2 Propuesta de Acciones	17
7.2.1 - Espacios al aire libre y edificios.	18
7.2.2 – Transporte	21
7.2.3 – Vivienda	23
7.2.4 - Respeto e inclusión social	25
7.2.5 - Participación social	27
7.2.6 - Empleo y participación	29
7.2.7 - Comunicación e información	31
7.2.8 - Servicios sociales y de la salud	33
8. Seguimiento y evaluación del Plan	36
9. Anexos	40
10. Referencias bibliográficas	43

1. Agradecimientos

La participación de la ciudadanía en la elaboración de este Plan de Acción ha sido imprescindible para poder conocer de primera mano cómo mejorar la amigabilidad del municipio. Nuestro especial agradecimiento a todas las personas mayores que han participado en los grupos focales, a las asociaciones, a la Residencia Santa Llúcia, al personal investigador del Observatorio de Igualdad del CA UNED DÉNIA y al equipo técnico de las Áreas Municipales del Ayuntamiento de Dénia por su tiempo y dedicación.

PARTICIPANTES GRUPOS FOCALES:

- Grupos Senior UNED Dénia
- U3A Dénia
- Residencia Santa Llúcia
- Cruz Roja

2. Introducción

La Organización Mundial de la Salud, desarrolla en 2010 la “Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores”, como respuesta al rápido envejecimiento de la población, con el objetivo de conectar ciudades, comunidades y organizaciones en todo el mundo y con la visión común de hacer de su entorno un lugar mejor donde envejecer dignamente y con calidad. Esta Red, forma parte de la estrategia de la OMS para la década del Envejecimiento Saludable (2021-2030), en el marco de la Agenda 2030 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Actualmente cuenta con más de 800 ciudades y comunidades en 41 países.

Desde el año 2012, el IMSERSO, mediante un Acuerdo de Colaboración con la OMS, es el organismo encargado en España de promover, apoyar y difundir este proyecto, así como coordinar la creación de la “Red Española de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores”. En concreto, España cuenta a fecha de elaboración de este documento con 211 municipios adheridos al proyecto.

La misión de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores se basa en “estimular y permitir que las ciudades y comunidades de todo el mundo sean cada vez más amigables con los mayores” y su visión es que “cada ciudad y comunidad se esfuerce por ser cada vez más amigables con la edad”.

Su objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen, y que las ciudades y comunidades fomenten el envejecimiento activo y saludable mediante la mejora de las oportunidades de salud, la participación y la seguridad.

Por lo tanto, este proyecto, se centra en la acción local, promoviendo la participación activa de las personas mayores, así como considerando sus necesidades, capacidades, derechos, preferencias, opiniones y propuestas con el fin último de llegar a construir una ciudad amigable.

El municipio de Dénia disfruta de una población envejecida (mayores de 59 años) del 27,5% (2021), por lo que es indispensable su incorporación en la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores.

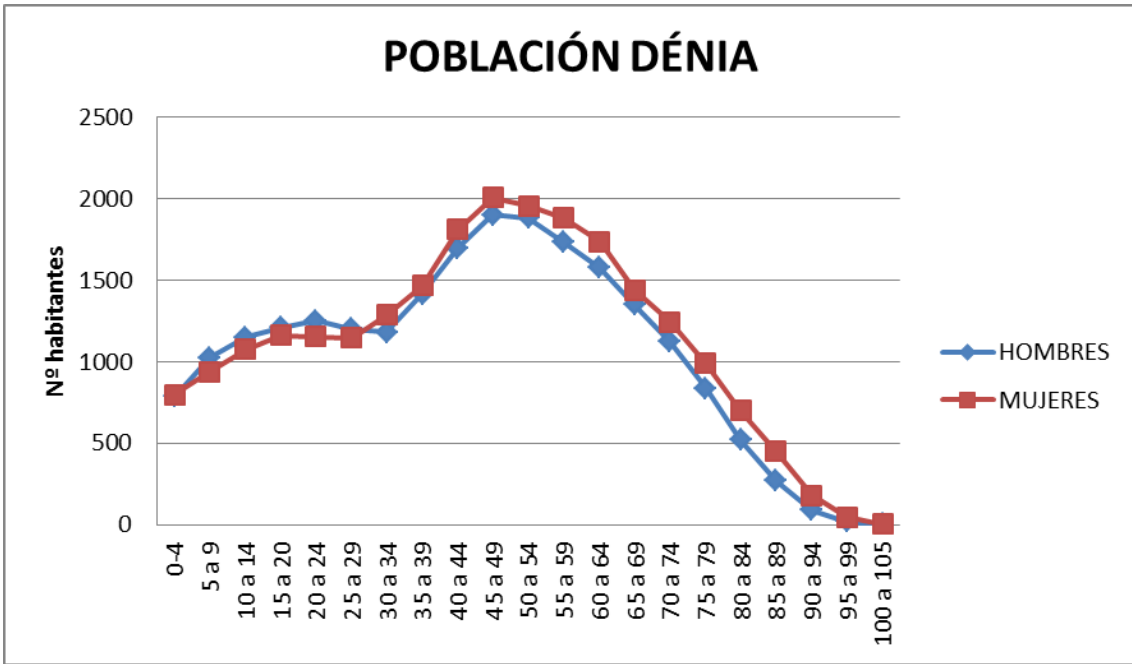


Gráfico 1. Población Dénia por edades y sexo, Elaboración propia. Fuente: Ayuntamiento de Dénia (Septiembre 2021)

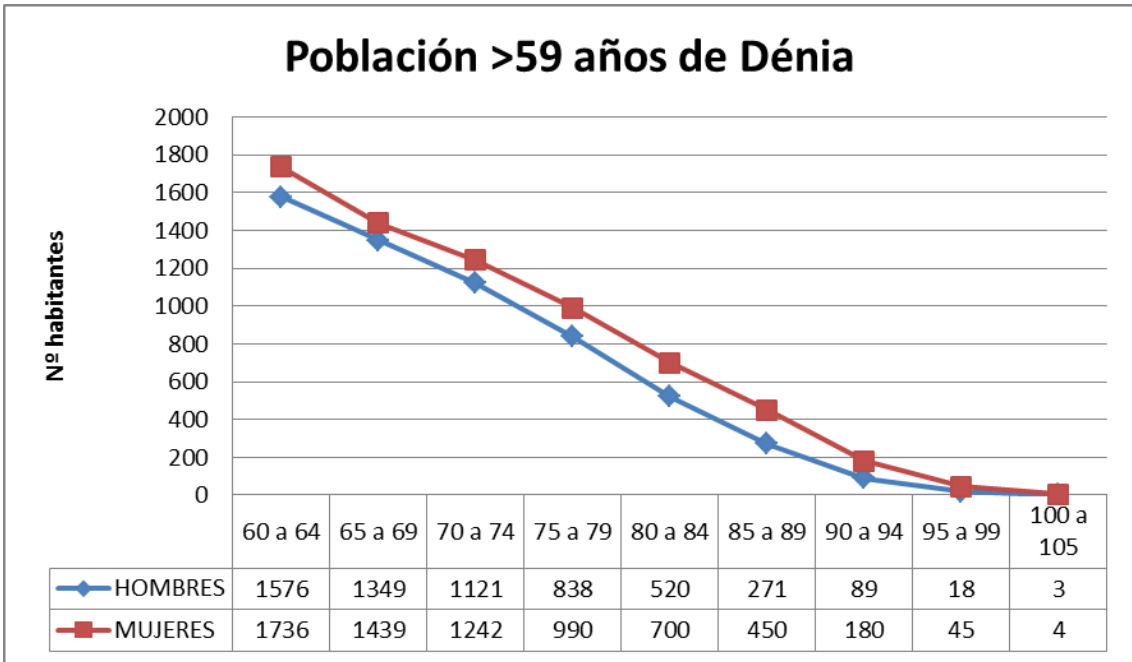


Gráfico 2. Población de 60 años y más tramos de edad y sexo, Elaboración propia. Fuente: Ayuntamiento de Dénia (Septiembre 2021)

Formar parte de esta red implica y refleja el compromiso del municipio de Dénia de escuchar y atender todas y cada una de las necesidades de las personas mayores, así como trabajar en colaboración para obtener entornos amigables con el envejecimiento. En este sentido, Dénia, como ciudad amigable con las personas mayores:

- Reconocerá la diversidad de las personas mayores;
- Respetará sus decisiones y opciones de forma de vida;
- Promoverá una cultura de inclusión compartida por personas de todas las edades;
- Anticipará y responderá de manera flexible a sus necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento activo.

El municipio se adhiere al conjunto de los 211 municipios que ya forman parte de la Red Española de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, para trabajar activamente y, así, poder convertirse en ciudad amigable con las personas mayores.

3. Objetivos de la adhesión a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores

Los objetivos de la adhesión del municipio de Dénia con la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores son:

- **Garantizar la respuesta a las problemáticas derivadas del envejecimiento de la ciudadanía** con la finalidad de mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas mayores.
- **Integrar la perspectiva del envejecimiento de la población** en cada una de las áreas de intervención del municipio.
- **Identificar a las personas mayores como agentes sociales**, fomentando su participación e integración en los proyectos municipales.

- **Desmontar los estereotipos sobre el envejecimiento**, visibilizando la experiencia y las capacidades de las personas mayores.
- **Formar parte de una red nacional e internacional** integrada por diferentes ciudades con las que se comparten objetivos e implicaciones y, desde la que se posibilita la relación entre todas, así como el intercambio de información desde diferentes plataformas.
- **Contribuir y ser partícipe de las políticas** de la Unión Europea y de la Organización Mundial de la Salud en materia de envejecimiento activo.

4. Fases del Programa de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores

Tal y como indica el IMSERSO, el proyecto “Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores” se desarrolla a través de estas cuatro fases.

- **FASE 1-Diagnóstico inicial y elaboración del Plan de Acción:** compuesto de un análisis cuantitativo del contexto local y de una investigación cualitativa que detecta las fortalezas y debilidades del municipio en cuanto a su “amigabilidad” con la población mayor (grupos focales). A partir del diagnóstico inicial y las propuestas recogidas en estos grupos, se procede a la elaboración del Plan de Acción, definiendo objetivos, acciones, áreas responsables e indicadores.
- **FASE 2-Implementación y seguimiento del Plan de Acción:** El Ayuntamiento cuenta con 3 años para desarrollar el Plan. Las distintas áreas municipales deben implicarse en la consecución de los objetivos marcados, así como contar con la participación de las personas mayores. El Plan de Acción debe difundirse a toda la ciudadanía.
Durante el proceso de implementación del plan, se llevará a cabo el seguimiento de las acciones ejecutadas, empleando los indicadores definidos para cada acción.

- **FASE 3 - Evaluación de los progresos:** Los responsables técnicos de cada área municipal realizarán un informe de evaluación sobre los progresos realizados en su correspondiente área de intervención, conforme a los indicadores definidos en la Fase 1.
- **FASE 4 - Mejora continua (inicio del proceso de ciclos de 5 años):** A partir de los resultados obtenidos en la Fase 3 (evaluación), se invita al Ayuntamiento a empezar un nuevo ciclo de mejora continua, elaborando un nuevo Plan de Acción de hasta 5 años de duración y sus correspondientes indicadores. Los progresos con respecto a este nuevo plan se determinarán al final de este segundo periodo de ejecución. El municipio podrá seguir perteneciendo a la Red mientras se comprometa a realizar nuevos ciclos de mejora continua siguiendo todas sus fases y siempre con la participación de las personas mayores.

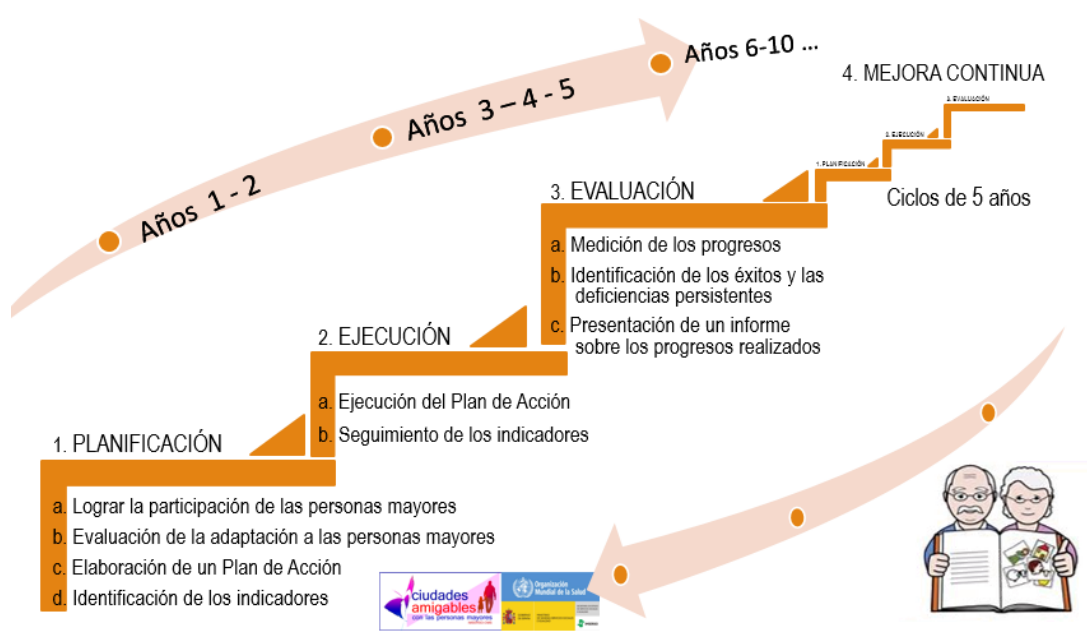


Ilustración 1. https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_01/proceso_partic/index.htm

Asimismo, cada fase se llevará a cabo en determinados periodos de tiempo.

- Fase 1: Durante los años 1 y 2, desde la adhesión a la Red (2020-2021)
- Fase 2: Del año 3 al año 5 (2022-2024)
- Fase 3: Finales del año 5

- Fase 4: A partir del año 6, mediante ciclos de 5 años.

Dénia, como municipio adherido a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables de las Personas Mayores desarrollará el plan mediante la implementación de cada una de las cuatro fases, comprometiéndose a promover la participación de las personas mayores durante todo el proceso.

5. Proceso de elaboración del Plan de Acción

La fase de investigación o de diagnóstico inicial del municipio (FASE 1) se llevó a cabo de acuerdo con la metodología descrita en el Protocolo de Vancouver. Este Protocolo es un documento elaborado por la OMS y adaptado al contexto de España por el IMSERSO, que ofrece orientación acerca de las pautas a seguir para la obtención de los datos que permitirán la elaboración del Plan de Acción, a través de un proceso altamente participativo, basado en una metodología de investigación mediante grupos focales.

En primer lugar, se realizó una recogida de datos a través de fuentes primarias y secundarias tales como las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), las propias del Ayuntamiento de Dénia, así como las de la Generalitat Valenciana. Por otro lado, con el fin de establecer una evaluación de la amigabilidad del municipio de Dénia se facilitaron a diferentes áreas del Ayuntamiento unos cuestionarios para medir y evaluar de forma cuantitativa los indicadores establecidos por la OMS para la realización del diagnóstico.

El protocolo de Vancouver establece, a su vez, la participación de las personas mayores como prioritaria y fundamental para la elaboración del diagnóstico previo al Plan de Mayores, dado que su percepción sobre el municipio contribuye a localizar las ventajas y los puntos débiles específicos de la comunidad en relación a su “amigabilidad” con las personas mayores.

Por lo que, en tercer lugar, atendiendo a las características del municipio de Dénia, se crearon 6 grupos focales, formados por 8-10 personas, que se reunieron de forma

voluntaria durante el mes de julio del 2021, para analizar las necesidades de su entorno y lanzar propuestas de mejora. Los grupos creados fueron:

- Dos grupos de personas mayores de edades comprendidas entre 65-80 años.
- Un grupo de personas mayores extranjeras entre 65-80 años.
- Un grupo de más de 80 años.
- Un grupo de cuidadores/as.
- Un grupo de personas que participan en acciones sociales de voluntariado con personas mayores.

Las reuniones fueron dirigidas por profesionales expertas en la metodología de grupos focales y en el análisis de datos cualitativos del Observatorio de Igualdad de la UNED de Dénia.



Imagen 1. Grupo Focal. Elaboración propia.



Imagen 2. Grupo Focal. Elaboración propia.

Dichas reuniones fueron grabadas y posteriormente transcritas para analizar el discurso expresado por las personas mayores participantes.

Finalmente, tras la realización de los grupos focales, la transcripción, la recogida de datos y el análisis de contenido derivado de los cuestionarios, se procedió a llevar a cabo el diagnóstico.

6. Resultados del diagnóstico

La elaboración del diagnóstico nos ha permitido obtener la percepción de las personas mayores sobre Dénia y su “amigabilidad” con el envejecimiento. Para estudiar adecuadamente la realidad del municipio, se empleó la herramienta DAFO. Este instrumento de análisis sirve para identificar las principales Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, que presenta un determinado entorno o producto. En este caso, nuestro entorno es el municipio de Dénia.

Por lo tanto, tras el análisis de cada ámbito de intervención incluido en el diagnóstico, y las propuestas de mejora aportadas por la población mayor, se elaboró el DAFO, incluido, a su vez, en el documento del diagnóstico.

El resultado nos indica aspectos positivos, así como aspectos que podrían mejorar para poder aumentar el bienestar y la calidad de vida de la población mayor. A continuación, se describirán los más importantes:

En lo que refiere a las fortalezas respecto al municipio de Dénia y su amigabilidad con las personas mayores, destacan que se sienten respetados/as por la ciudadanía, que existe una gran oferta de actividades para las personas mayores, así como facilidades para la participación ciudadana. Además, el municipio cuenta con gran cantidad de parques, una vía verde, recursos culturales y recursos sanitarios públicos.

En cuanto a las oportunidades que presenta el municipio, destacar la conciencia del gobierno local sobre la importancia de las políticas dirigidas a la población mayor, la puesta en marcha de proyectos para crear transporte público municipal y de una nueva zona verde urbana, la creación del “Consell del Major” o el proyecto de una segunda Residencia para las personas mayores municipal. Por todo ello, queda plasmado en el DAFO que el municipio de Dénia tiene voluntad, recursos y medios suficientes para poder convertirse en ciudad más amigable con las personas mayores.

Por otro lado, en cuanto a los puntos a mejorar, la población mayor de Dénia demanda medidas para adaptar el diseño y la organización urbanística a las personas de mayor edad. Por ejemplo, ampliando las zonas para sentarse, mejorando y adaptando las aceras y la accesibilidad a las playas, así como estableciendo más baños públicos. También, se considera de gran importancia implementar mejoras en el transporte, dado que sería muy favorable facilitar el desplazamiento de las personas mayores mediante el uso de los medios de transporte públicos. En este caso, sobre todo, se demanda la existencia de un transporte público municipal, así como mejorar la adaptación del transporte a las personas mayores.

Asimismo, la población mayor también reclama acciones para favorecer su participación e integración en la sociedad, como aumentar las actividades

intergeneracionales o la incorporación de experiencias de voluntariado. También se demandan mejoras en los servicios de comunicación e información, dado que destacan que les resulta difícil conocer las actividades que se van a realizar o informarse de las ayudas que pueden pedir, entre otros aspectos.

Por último, el diagnóstico del municipio de Dénia nos permite detectar algunas amenazas como la brecha digital existente, la escasa concienciación de la ciudadanía en cuanto a las necesidades de la gente mayor o las medidas restrictivas por la COVID-19.

En conclusión, para las personas mayores, Dénia es un lugar que reúne prácticamente todas las condiciones para ser un sitio ideal para vivir. Es una ciudad multicultural, segura, con un clima excelente, respetuosa con las personas mayores y, durante la gran parte del tiempo, es una ciudad tranquila. Su posición geográfica es envidiable, dado que se tiene ventaja para acceder a la playa así como a la montaña. En definitiva, consideran que Dénia es un buen lugar donde poder disfrutar de un estilo de vida de calidad, aunque hay aspectos que se podrían mejorar.

7. Plan de acción

El Plan de acción es el instrumento en el que se definen las líneas de trabajo y donde se recogen una serie de actuaciones ordenadas por áreas de intervención, encaminadas a mejorar la “amigabilidad” de Dénia con las personas mayores.

En particular, tal y como establece el IMSERSO, en una ciudad amigable con las personas mayores “las políticas, los servicios y las estructuras relacionadas con el entorno físico y social de la ciudad se diseñan y reorganizan para apoyar y permitir a las personas mayores vivir dignamente, disfrutar de una buena salud y continuar participando en la sociedad de manera plena y activa”.

Las acciones planteadas se fundamentan en los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial y en las propuestas realizadas por las personas mayores y por las personas que se encargan de su cuidado. Asimismo, es imprescindible que las diferentes áreas

municipales intervengan, de un modo transversal, en la aplicación de las acciones definidas, así como en la realización de evaluaciones y mejoras continuas. Asumiendo, así, el compromiso de adaptar el municipio a las necesidades y demandas de la población mayor, con el fin último de obtener una ciudad más amigable con las personas mayores.

7.1 Áreas de intervención

Las áreas de intervención propuestas en el plan de acción son las establecidas por la OMS en su documento “Ciudades globales amigables con los mayores: una guía” y sobre las que se ha estructurado el trabajo de los grupos focales en la fase de diagnóstico.

Para establecer las áreas que, a continuación se detallan, la OMS llevó a cabo un estudio en el cual participaron 35 países de todo el mundo. Mediante una metodología participativa, a través de grupos focales, se analizaron los 8 temas de discusión que, finalmente, fueron los seleccionados para abordar la amigabilidad de las ciudades y comunidades con las personas mayores.

1- Espacios al aire libre y edificios

El entorno exterior y los edificios públicos tienen un impacto importante sobre la movilidad, la independencia y la calidad de vida de las personas mayores y afectan su capacidad para “envejecer en casa”.

2- Transporte

El transporte, incluyendo transporte público accesible en términos físicos y económicos, constituye un factor clave para el envejecimiento activo. Este tema está relacionado con muchas de las otras áreas de discusión. En particular, la habilidad de trasladarse por la ciudad determina la participación social y cívica y el acceso a servicios comunitarios y de salud.

3- Vivienda

La vivienda es esencial para la seguridad y el bienestar. Existe una relación entre la vivienda adecuada y el acceso a los servicios comunitarios y sociales que influye sobre la independencia y la calidad de vida de las personas mayores.

Tal y como se establece en el protocolo de Vancouver, estos tres primeros temas, espacios al aire libre y edificios, transporte y vivienda, comparten características clave con el entorno físico de una ciudad, e influyen fuertemente sobre la movilidad personal, la seguridad contra lesiones y contra el crimen, la conducta hacia la salud y la participación social.

Los tres siguientes temas reflejan distintos aspectos del entorno social y de la cultura que afectan la participación y el bienestar mental.

4- Respeto e inclusión social

El grado de participación de las personas mayores en la vida social, cívica y económica de la ciudad también está estrechamente relacionada con su experiencia de inclusión. A menudo se sienten respetadas, reconocidas e incluidas, mientras por el otro lado, experimentan falta de consideración en la comunidad, en los servicios y en el seno de la familia. Este choque se explica en función de una sociedad y normas de conducta cambiantes, falta de contacto entre generaciones, y una ignorancia difundida hacia el envejecimiento y las personas mayores.

5- Participación social

La participación social y el apoyo social están estrechamente vinculados con la buena salud y el bienestar durante todo el ciclo vital. La participación en actividades comunitarias de recreación, sociales, culturales y espirituales, así como en actividades familiares, le permite a las personas mayores seguir ejerciendo su competencia, gozar de respeto y estima, y mantener o establecer relaciones de apoyo y cuidado; fomenta la integración social y es la clave para mantenerse informado.

6- Empleo y participación

Las personas mayores no dejan de contribuir a sus comunidades después de su retiro de la actividad económica. Muchas de ellas siguen proveyendo trabajo voluntario ad honorem para sus familias y comunidades. En algunas áreas las circunstancias económicas obligan a las personas mayores a mantener un trabajo remunerado mucho después de su edad jubilatoria. Una comunidad amigable con la edad provee opciones para que las personas mayores sigan contribuyendo a sus comunidades, ya sea a través de un empleo remunerado o trabajo voluntario, según su elección, y estén involucradas en el proceso político.

Por lo tanto, el respeto y la inclusión social hacen referencia a las actitudes, el comportamiento y los mensajes de otras personas y de la comunidad en su conjunto hacia las personas mayores. La participación social se refiere a la participación de las personas mayores en actividades de recreación, socialización, culturales, educativas y espirituales. Y la participación cívica y el empleo alude a las oportunidades de ciudadanía, trabajo remunerado y no remunerado; está asociada tanto al entorno social como a los determinantes económicos del envejecimiento activo.

Por último, las dos últimas áreas temáticas: comunicación e información y servicios de apoyo comunitario y de salud, involucran tanto a los entornos sociales como a los determinantes de salud y servicios sociales.

7- Comunicación e información

Es vital para el envejecimiento activo mantenerse conectados con eventos y personas, y recibir información oportuna y práctica sobre cómo administrar su vida y atender sus necesidades personales.

8- Apoyo comunitario y servicios de salud

Los servicios de salud y de apoyo son vitales para mantener la salud y la independencia en la comunidad.

Para este primer Plan, se abordan todas las áreas definidas por la OMS, ya que en todas ellas, en mayor o menor medida, se han detectado necesidades.

7.2 Propuesta de Acciones

A continuación, se presenta el Plan de Acción de “Dénia, Ciudad Amigable con las Personas Mayores” que se desarrollará durante el periodo 2022-2024, en el que se contemplan las acciones derivadas de las sugerencias de mejora, para cada una de las áreas de intervención planteadas a las personas participantes en los grupos focales constituidos en la fase del diagnóstico.

Se siguen las indicaciones proporcionadas por el IMSERSO en las que se sugiere dividir las acciones por área de intervención, con sus respectivos indicadores y el área municipal responsable (anexo 1).

Las acciones realizadas deberán quedar registradas en un documento (anexo 2) en el que se describa detalladamente la actividad y se acompañe de evidencias asociadas a los indicadores.

7.2.1 - Espacios al aire libre y edificios.

Los espacios públicos, ya sean edificios o al aire libre, son fundamentales para mejorar la calidad de vida de la gente mayor, tanto a niveles de salud como de inclusión social. Considerando todas las sugerencias planteadas en los grupos focales respecto a esta área, se ha observado que la mayor preocupación es la mala comunicación de estos espacios, el estado del pavimento por el que se desplazan, así como las carencias de mobiliario y de infraestructuras en estos espacios que les permita su correcta utilización y la comodidad necesaria para que puedan servir de nexo social en la ciudad. Se ha tenido en cuenta la gran cantidad de infraestructura asociada a la ciudad de Dénia y la problemática asociada a las sugerencias, exponiendo los siguientes objetivos que se deberán abordar mediante la implementación de acciones.

Los objetivos son los siguientes:

- **Disponer de la información detallada del estado de las aceras y pasos peatonales del municipio.**
- **Mejorar la calidad de las aceras y crear un equipo de detección y reparación rápida de los defectos o roturas más peligrosas.**
- **Incluir las variables de necesidades por movilidad reducida en la creación de nuevas aceras.**
- **Fomentar las reuniones sociales y las actividades para las personas mayores en los espacios públicos.**
- **Mejorar las instalaciones y la iluminación de los espacios al aire libre para su correcta utilización.**
- **Crear un plan de seguridad para la gente mayor en los espacios al aire libre.**
- **Crear una red de “paseos seguros” en la ciudad para conectar los edificios públicos y los espacios al aire libre desde cada sector del municipio.**
- **Proteger la salud de la gente mayor en los espacios abiertos y arbolados.**
- **Mejorar la seguridad vial enfocada a la gente mayor.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
1.1 Crear un equipo técnico para un estudio intensivo de la disposición de obstáculos e impedimentos en las aceras del municipio, creando un mapa de zonas conflictivas.	Mayor/Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> • Km de aceras • Nº de obstáculos e impedimentos • Nº de zonas con posibilidad de mejora inmediata
1.2 Crear una red vecinal de control de desperfectos urbanos, tanto en las zonas al aire libre como en los edificios públicos, donde el vecindario pueda enviar fotos o audios de manera directa al Ayuntamiento avisando de ellos. Se pueden utilizar plataformas gratuitas móvil para llegar a más gente (Whatsapp, Telegram, Messenger...).	Urbanismo/Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de llamadas • Calidad de la información
1.3 Crear un plan de acción de rápido reconocimiento y reparación de las aceras del municipio y problemas de acceso a los edificios (ascensores, rampas...).	Urbanismo/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de trabajadoras/es • Nº de acciones
1.4 Localizar los obstáculos para el correcto desplazamiento por las aceras de la gente mayor, sobre todo para el colectivo de movilidad reducida, (árboles, bancos, farolas...), modificar o eliminar los obstáculos.	Urbanismo/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de obstáculos • Nº de acciones
1.5. Crear un reglamento u ordenanza para la futura creación de aceras o zonas peatonales.	Alcaldía/Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> • Documento ordenanza
1.6 Ofrecer los espacios públicos para actividades lúdicas o sociales para la gente mayor, facilitando su correcta realización.	Social/ Mayor/ Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de actividades • Nº de asistentes

1.7 Dotar a los espacios al aire libre de baños públicos con una correcta higiene y mantenimiento.	Medio Ambiente/ Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> – Nº de baños/ espacios públicos – Horarios de limpieza – Personal de mantenimiento
1.8 Disponer de una correcta iluminación, tanto en los espacios al aire libre como los accesos a estas.	Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> – Nº zonas poco iluminadas – Nº de acciones
1.9 Dotar a los espacios al aire libre de mobiliario pensado para el descanso y las interacciones sociales (bancos frente a bancos, mesas, mesas recreativas de ajedrez, cartas, damas, parchís..., zonas de petanca o bolos, etc.).	Medio Ambiente /Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> – Nº de mobiliario nuevo – Nº de actividades distintas.
1.10 Aumento de la vigilancia policial en las zonas al aire libre.	Protección ciudadana/ Policía local	<ul style="list-style-type: none"> – Nº de patrullas/ día en parques.
1.11 Crear un mapa de “paseo seguro y accesible” por distritos para llegar a los lugares públicos y unirlos entre ellos. Deberá ser lo suficientemente representativo para que la gente mayor pueda acceder a estas rutas desde cualquier parte del municipio recorriendo lo mínimo posible.	Urbanismo/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> – % de calles con “paseo seguro y accesible” – Distancia máxima hasta un “paseo seguro y accesible”
1.12 Campaña de información sobre el “paseo seguro y accesible” dirigida a toda la población y diseño de cartelería por las calles de la población.	Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> – Nº de campañas – Nº de participantes – Tiempo de ejecución
1.13 Eliminar totalmente la fumigación por aspersión, tanto aérea como al suelo, de las arboledas en los parques, jardines, paseos y zonas verdes. Debido a su alta peligrosidad a las personas sensibles (mayores, personas enfermas, niñas y niños, embarazadas) y que suelen estar presentes en zonas de reunión de estos grupos sociales. Cambiar a endoterapia o algún tratamiento que no deje trazas de tóxicos en el aire o el suelo.	Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> – Nº de acciones – Nº de arboles – M² sin tóxicos.

1.14 Señalizar visualmente los obstáculos, desniveles, defectos del pavimento, presentes en las aceras, que aún no se han solventado o que tienen difícil solución. Utilizando colores visibles o otra acción que pueda ser más visual.	Urbanismo	– Nº de acciones
1.15 Aplicar antideslizantes en pinturas deslizantes como la de los pasos de cebra, para evitar caídas después de las lluvias.	Urbanismo	– Nº de acciones

7.2.2 - Transporte

El transporte público en el municipio, según la población mayor de Dénia, debe mejorar dada la insuficiencia de recursos tanto en el transporte interurbano como intraurbano. Asimismo, las condiciones en las que se prestan los servicios muchas veces no les son del todo favorables. En este sentido, les gustaría que los medios de transporte se adaptaran a sus necesidades, se cumpliesen los horarios y se ampliaran las rutas para poder acceder a otros destinos (como, por ejemplo, la residencia), o que se volviese a retomar la venta presencial de billetes. Considerando, además, que los medios de transporte están estrechamente relacionados con el resto de áreas de intervención, se han elaborado las acciones estudiando cada una de las sugerencias ofrecidas por las personas mayores, así como valorando sus posibles efectos para el resto de áreas. Los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la aplicación de estas acciones son:

-Facilitar el acceso de familiares a la Residencia y el desplazamiento de las personas residentes hasta el municipio.

-Favorecer el desplazamiento de las personas mayores por el municipio, con un servicio de transporte público adaptado y asequible.

-Proporcionar diferentes opciones de venta de billetes y abonos de transporte a las personas mayores.

-Promover que las personas mayores se beneficien de los descuentos por jubilación relacionados con el transporte.

-Fomentar que las personas mayores usen medios de transporte que respeten el medio ambiente.

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
2.1 Incluir en la ruta de bus una parada en la Residencia municipal Santa Llúcia.	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none">- Nº de personas usuarias del servicio.- Nº demandantes.- Nº de bus que realiza la ruta.- Encuestas de satisfacción.
2.2 Incorporación de un autobús circular con ruta por el municipio durante todo el año.	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none">- Nº de personas usuarias del servicio.- Nº demandantes.- Nº de bus que realiza la ruta.- Encuestas de satisfacción.
2.3 Actuar de intermediario con ALSA para que vuelva a poner en funcionamiento el servicio de venta de billetes de bus en ventanilla.	Transporte/ Mayor	<ul style="list-style-type: none">- Reuniones establecidas.- Acuerdos.
2.4 Incitar a las empresas de transporte del municipio a que incluyan el descuento por jubilación en las opciones de compra de billetes online.	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none">- Reuniones establecidas.- Acuerdos- Evidencias recogidas en la web de las empresas de transporte.
2.5 Fomentar el incremento del transporte adaptado para las personas mayores (más espacio para guardar andadores, elevadores,...)	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none">- Reuniones establecidas- Nº de vehículos adaptados- Acuerdos
2.6 Promoción del transporte en bici y fomento del mantenimiento de sus carriles	Transporte/Medio ambiente/Mayor	<ul style="list-style-type: none">- Actuaciones promocionales- Nº de calles reparadas, acondicionadas...

7.2.3 – Vivienda

Dénia cuenta con el Programa de mediación social, “Bolsa de vivienda de Alquiler del Ayuntamiento de Dénia”, así como la Oficina Infovivienda, donde se atiende a la ciudadanía. La población mayor, respecto a esta área, considera que hay algunos aspectos que podrían mejorar. Por ejemplo, se podrían crear ayudas en materia de vivienda para la población mayor de ámbito municipal, se podrían desarrollar programas propios para mejorar la accesibilidad, la seguridad y la adaptabilidad de los hogares, podrían establecerse puntos de información presenciales en los que se ofreciesen todos los datos relacionados con la vivienda (ayudas, prestaciones, plazos de solicitud, etc.), así como se podrían acondicionar las instalaciones y recursos de la Residencia Municipal Santa Llúcia. Por todo ello, valorando la situación de la vivienda en el municipio, así como las aportaciones de la población mayor se han definido una serie de acciones mediante las que se tratarán de cumplir los siguientes objetivos:

- **Fomentar nuevos modelos residenciales**
- **Facilitar y posibilitar un mayor acceso de toda la información relacionada con las prestaciones y ayudas de vivienda a las personas mayores.**
- **Incrementar el bienestar de las personas que residen en la Residencia.**
- **Mejorar la accesibilidad de las personas mayores a sus viviendas.**
- **Favorecer el incremento de personas usuarias/beneficiarias de la Residencia Municipal Santa Llúcia, que habiten en Dénia.**

- Mejorar e incrementar la comunicación, difusión e información respecto a las subvenciones y ayudas que ofrece el Ayuntamiento u otras administraciones relacionadas con la vivienda.

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
3.1 Formación dirigida al personal técnico del Ayuntamiento sobre nuevos modelos residenciales: pisos tutelados, residencias con unidades de convivencia, apartamentos intergeneracionales...	Urbanismo/ Mayor/Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de matrículas - Nº de formaciones - Contenido de la/s formación/es
3.2 Crear subvenciones municipales para la accesibilidad a viviendas habitadas por personas mayores	Hacienda/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Importe subvención -Tipo de subvención -Nº de subvenciones -Nº de beneficiarios/as
3.3 Crear un punto de información para las personas mayores sobre las subvenciones y ayudas que ofrece el Ayuntamiento u otras administraciones relacionadas con la vivienda	Servicios sociales/Vivienda / Mayor	<ul style="list-style-type: none"> - Localización del punto informativo -Nº usuarios/as atendidos/as
3.4 Mejorar las instalaciones y recursos de la Residencia Municipal Santa Llúcia	Urbanismo/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras realizadas - Encuestas de satisfacción
3.5 Incorporar como criterio prioritario el ser residente en Dénia, en la adjudicación de plazas en la Residencia Municipal Santa Llúcia.	Urbanismo/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de personas residentes en Dénia, con plaza adjudicada a la residencia municipal Santa Llúcia.

7.2.4 - Respeto e inclusión social

En cuanto al respeto y la inclusión social de las personas mayores, desde el municipio se considera a la población mayor como agente clave para el desarrollo de políticas y acciones municipales. Está en proceso de creación el “Consell del Mayor”, un órgano de participación social constituido por personas mayores que formarán parte de la toma de decisiones para poner en marcha políticas del fomento de su bienestar y calidad de vida. Por otro lado, la corporación realiza programas socioculturales dirigidos a la población mayor como las Aulas de la Tercera Edad, así como eventos que reúnen a las distintas generaciones.

En general, las personas mayores muestran su contento respecto a esta área, aunque también realizan algunas propuestas de mejora como la realización de más actividades intergeneracionales o el desarrollo de actividades para fomentar el respeto hacia las personas mayores. Con todo ello, se han definido diversas acciones, con la finalidad de:

- **Promover acciones de tipo intergeneracional e intercultural.**
- **Garantizar el respeto a las personas mayores.**
- **Ofrecer una atención a las personas mayores en varios idiomas.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
4.1 Actividades intergeneracionales de intercambio de experiencias y conocimiento entre jóvenes y mayores	Mayor/Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de acciones -Nº de participantes - Encuesta de satisfacción
4.2 Actividades y/o jornadas interculturales para personas mayores extranjeras y españolas	Mayor/Educación/Servicios Sociales/Fiestas	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de acciones -Nº de participantes
4.3 Actividades de sensibilización dirigidas a la ciudadanía	Mayor/ Educación/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de acciones -Nº de participantes
4.4 Actuar de intermediario con las instituciones para garantizar una atención en varios idiomas a las personas mayores extranjeras.	Mayor/Educación/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de reuniones -Acuerdos -Nº de instituciones que ofrece atención en varios idiomas
4.5 Constitución del estatuto del “Consell del Major”	Mayor/Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> -Acta de constitución del estatuto -Participantes

7.2.5 - Participación social

En Dénia se realizan distintas actividades culturales en las que participa tanto la población joven, de mediana edad como la población mayor. No todas son gratuitas pero, en general, disponen de precios asequibles. Asimismo, se desarrollan distintos programas como el de “Actividades en familia” y las “Aulas de la Tercera Edad” que alientan la participación de las personas mayores. Todas estas actividades se difunden a través de distintos medios y las instalaciones en las que se realizan son accesibles y están adaptadas para las personas con discapacidades o que requieren cuidados.

En general, la percepción de la población mayor es positiva, no obstante destacan algunos aspectos a mejorar. Por ejemplo, el precio de las actividades para este sector de la población, la disponibilidad de más medios informativos o la creación de más plazas para las actividades destinadas a las personas mayores. Considerando sus propuestas se han definido distintas acciones. Los objetivos que se pretenden alcanzar son los siguientes:

- **Impulsar la participación de las personas mayores en la programación de actividades.**
- **Favorecer la inclusión de las personas mayores como agentes decisivos para la implementación de políticas municipales.**
- **Promover la asistencia y participación de las personas mayores en las actividades y cursos organizados por el Ayuntamiento.**
- **Mejorar y aumentar la difusión de información sobre actividades, etc.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
5.1 Asambleas para detectar preferencias de actividades	Participación ciudadana/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de participantes - Nº y fechas de asambleas - Actas de asambleas
5.2 Habilitar un buzón de sugerencias (presencial y online) para que las personas mayores puedan depositar sus comentarios/opiniones/ideas	Mayor/ Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de sugerencias -Localización del buzón.
5.3 Organizar más actividades gratuitas o subvencionadas.	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de participantes -Nº de actividades gratuitas -Encuestas de satisfacción
5.4 Crear más plazas para los cursos ofrecidos en el Centro Social	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de participantes - Nº de plazas creadas - Encuestas de satisfacción
5.5 Informar de las actividades por medio de panfletos, publicaciones en periódicos o cartas. No solamente a través de internet.	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Nº y tipos de medios de información.
5.6 Realización de actividades para las personas mayores, propuestas y organizadas por ellas mismas.	Mayor/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Nº actividades -Información sobre las actividades - Nº Participantes -Encuestas de satisfacción
5.7 Ampliar la oferta de talleres de informática	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de plazas ofertadas -Tasa de aumento de las plazas ofertadas -Nº plazas cubiertas

7.2.6 - Empleo y participación

El municipio cuenta con una Oficina de Participación Ciudadana, donde se alienta a la participación de la población en general. Asimismo, existe un “Consell Veïnal”, donde se destaca que la mayor parte de asistentes son personas mayores. No obstante, el municipio no ofrece programas de voluntariado, aunque sí se puede colaborar en distintas organizaciones y asociaciones del municipio.

En relación a las sugerencias que la población mayor recomienda para mejorar esta área, se destaca el gran interés por los programas de voluntariado, por lo que proponen que se desarrollen programas municipales de voluntariado en los que se cuente con ellos y ellas. Asimismo, les gustaría que hubiese más oportunidades de acceso a trabajos remunerados para aquellas personas que se encuentran en edad de trabajar o para aquellas que quieran continuar trabajando. Considerando sus aportaciones, se han designado distintas acciones para poder alcanzar estos objetivos:

- **Crear un órgano de participación social y ciudadana de naturaleza consultiva y asesora.**
- **Promover y facilitar la inserción laboral de aquellas personas mayores que quieran continuar trabajando remuneradamente.**
- **Fomentar la realización de voluntariados por parte de las personas mayores.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
6.1 Creación del “Consell del Major”	Participación ciudadana/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Acta de constitución del Consell -Participantes -Calendario de reuniones -Actas
6.2 Crear una red de voluntarios mayores	Servicios Sociales/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de voluntariados para personas mayores -Nº de demandantes
6.3 Aumentar la comunicación e información sobre voluntariados. Difundir mediante diferentes vías: web ayuntamiento, redes sociales, cartas, periódico, etc.	Mayor/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de medios en los que se haya difundido
6.4 Crear o impulsar un sistema de voluntariado para acompañar a personas mayores que viven en situaciones de soledad no deseada y/o tienen dificultad para salir de su domicilio.	Mayor/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> -Nº voluntarios - Nº demandantes

7.2.7 - Comunicación e información

En Dénia, existe un sistema de comunicación básico y universal de medios impresos y de difusión. El gobierno local es quien se asegura de la distribución periódica y confiable de la información y, además, el Centro Social en muchas ocasiones coordina la distribución de la información a las personas mayores. Por otro lado, se establece un acceso público a los ordenadores y a Internet a bajo coste o gratuito, en los lugares públicos como las bibliotecas o los centros comunitarios. Así como, existe un servicio de atención telefónica que asegura que las personas en riesgo de aislamiento social reciban información.

Respecto a la percepción de las personas mayores, estas consideran que sería necesario la creación de un punto de información presencial donde se pueda encontrar información sobre las actividades organizadas. Además, sugieren la constante actualización de la información que aparece en internet y, sobre todo, tener la opción de lectura en diferentes idiomas. Por tanto, valorando la situación de la comunicación e información en el municipio y las propuestas de la población mayor, se han decretado un conjunto de acciones. Los objetivos a cumplir mediante su implementación son:

-Mejorar la comunicación de programación cultural y de ocio.

-Facilitar la comprensión de todas las noticias e información en las personas mayores extranjeras.

-Favorecer una atención especializada para las personas mayores.

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
7.1 Divulgar la información de todos los eventos, noticias (etc.) en los tablones de todos los centros sociales (periódicos.. no solamente por internet)	Cultura/Mayores	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de centros sociales - Fotos (evidencias) - Nº de personas alcanzadas
7.2 Crear un apartado en la web, específico para las personas mayores, donde dispongan de toda la información adaptada a sus necesidades (fácil acceso, tamaño de letra aumentada...)	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Apartado web -Nº de visitas
7.3 Publicar toda la información (tanto de internet como en papel) en varios idiomas.	Mayores/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Evidencias de que la información se pueda leer en varios idiomas (fotos, ...) -Encuestas de satisfacción a las personas mayores extranjeras
7.4 Mantener actualizada la página web dedicada a eventos culturales e informativos.	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Evidencias de que la corporación actualiza su información (fotos...)
7.5 Habilitar un punto de información y atención presencial específico para personas mayores, de todas las nacionalidades.	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Punto de información -Nº de personas que acceden
7.6 Crear un enlace en la web de https://www.denia.es/es/info/cultura/ que lleve a la información directa a la agenda de eventos del municipio.	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> -Enlace

7.2.8 - Servicios sociales y de la salud

Los servicios sociales y de la salud son vitales para mantener la salud y la calidad de vida de las personas mayores. En el municipio, la Concejalía de Bienestar Social aglutina todas las áreas temáticas de interés social municipal. Desde el departamento de Servicios Sociales se ayuda a los colectivos más desfavorecidos y, entre las acciones que se realizan, se cuenta con el programa SAD (Servicios de Ayuda a Domicilio) mediante el que se pretende asistir a las personas en situación de dependencia. Por otro lado, Dénia cuenta con distintos centros médicos, farmacias y centros privados ubicados por todo el municipio, así como un hospital.

En relación a la percepción de la población mayor respecto a estos servicios, sugieren algunas propuestas de mejora. Por ejemplo, ampliar la información ofrecida por los Servicios Sociales y facilitar su acceso, intentar disminuir el tiempo de espera en la recepción de ayudas o minimizar la burocracia existente para la solicitud de las prestaciones. Asimismo, les gustaría que en los centros de salud y en el hospital las citas fuesen a corto plazo, así como se mejorara la gestión y la comunicación entre el personal. Por lo tanto, considerando cada una de las sugerencias, se han definido las acciones. Los objetivos a lograr mediante su aplicación son:

- **Aumentar la cercanía de los servicios sociales y facilitar el trámite administrativo de las diferentes prestaciones.**
- **Posibilitar/facilitar el acceso a las prestaciones y ayudas al mayor número de personas mayores posible.**
- **Promover una atención continuada, presencial y de calidad en los centros de salud y hospitales.**
- **Impulsar la participación de las personas mayores en las actividades relacionadas con salud.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
8.1 Crear un punto de información y atención, exclusivo para las personas mayores, españolas y extranjeras relacionado con gestiones burocráticas y sanitarias.	Mayor/ Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de consultas - Datos del punto de información (situación, nº de personas encargadas, horario...)
8.2 Mayor coordinación con los Servicios Sociales para disminuir trámites y simplificarlos.	Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Reuniones establecidas -Acuerdos
8.3 Realizar reuniones informativas sobre los servicios que dispone el municipio en materia de salud y servicios sociales.	Mayor/Servicios sociales/Salud	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de reuniones -Acuerdos
8.4 Revisar los requisitos de acceso a prestaciones / servicios de atención e incluir como personas beneficiarias también a aquellas personas mayores con grado alto de autonomía o sin discapacidad legal	Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Requisitos de acceso -Mejoras -Nº de personas beneficiarias -Grado de dependencia de las personas beneficiarias
8.5 Ampliar la difusión e información sobre la existencia de la tarjeta de mayores	Servicios Sociales/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de personas beneficiarias de la tarjeta -Evidencia de información al respecto
8.6 Ejercer de intermediario con los centros de salud para impulsar una mejora en la atención a las personas: minimizar el plazo de las citas, que se den a corto plazo, presenciales, así como posibilitar una atención continuada del paciente	Salud/Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de reuniones -Acuerdos
8.7 Favorecer la coordinación sociosanitaria	Salud/Servicios sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas de satisfacción -Reuniones -Acuerdos
8.8 Impulsar campañas informativas y de sensibilización sobre los malos tratos y la violencia de género en las personas mayores	Salud/Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de actividades organizadas - Evidencia difusión de las campañas -Nº personas mayores asistentes

		-Encuesta de satisfacción
8.9 Actividades formativas relacionadas con la salud y el bienestar de las personas mayores	Salud/Servicios sociales/Mayor	-Nº de actividades organizadas -Nº personas mayores asistentes -Evidencia de información al respecto (fotos..)

8. Seguimiento y evaluación del Plan

Durante la elaboración del Plan de Acción, se determinaron los indicadores necesarios para estudiar adecuadamente el desarrollo de las acciones en las fases posteriores. Los indicadores son herramientas determinadas que se emplean para medir y analizar el grado de adaptación, transformación o progreso de una acción o proceso respecto al alcance de un objetivo concreto. Por lo que una apropiada definición de los indicadores nos permitirá realizar un seguimiento y una evaluación adecuada sobre el grado de adaptación del municipio a las personas mayores a lo largo del tiempo.

Respecto a la definición de los indicadores, la OMS no dicta el cumplimiento de indicadores concretos, si no que reconoce la autoridad de cada municipio para establecer los más apropiados en correspondencia con los objetivos y las acciones determinadas. No obstante, presenta una guía: “Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores: guía para el uso de los indicadores básicos”, mediante la cual nos hemos basado para el establecimiento de los indicadores del plan de acción de Dénia.

Dicha guía nos ofrece unas pautas para la determinación de los indicadores, siendo adaptables según la necesidad y la conveniencia de cada municipio. En particular, nos presenta un marco para poder seleccionar el conjunto de indicadores idóneos para analizar la amigabilidad de las ciudades con las personas mayores.

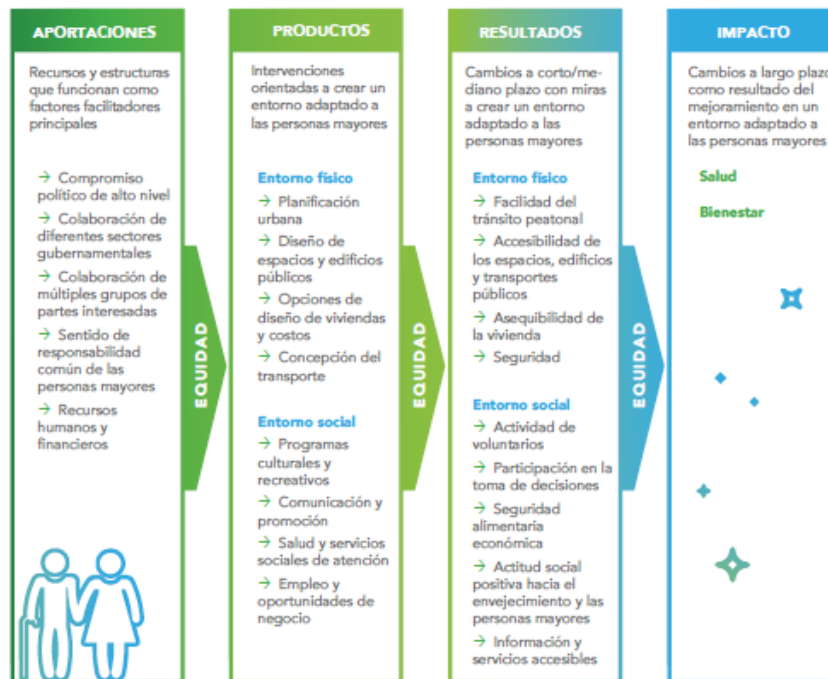


Imagen 3. Marco para seleccionar un conjunto de indicadores de ciudades adaptadas a las personas mayores. Fuente: Guía para el uso de los indicadores básicos, OMS.

El conjunto de indicadores se estructura según cinco tipos:

- **Indicadores de equidad:** son aquellos que requieren el desglose de los datos por sexo, edad, riqueza, etc., con la finalidad de que los resultados no presenten ningún sesgo.
- **Indicadores de aportaciones:** las aportaciones son aquellos recursos y estructuras indispensables para el éxito de cada uno de los procesos. Por ello, podrían emplearse para el seguimiento de la disponibilidad, asignación y utilización de los recursos.
- **Indicadores de productos:** estos indicadores contribuirán a determinar las actividades realizadas en cada área, con atención al alcance y magnitud.
- **Indicadores de resultados:** son aquellos estrechamente vinculados con los cambios sociales y físicos del municipio, realizados a corto y medio plazo. Por lo que estos indicadores estarán relacionados con los objetivos y resultados previstos para cada área de intervención.
- **Indicadores de impacto:** considerando que los impactos son los cambios a largo plazo respecto a la amigabilidad del municipio con las personas mayores y su mejora

en el bienestar y calidad de vida, estos indicadores se corresponderán con los indicadores de resultados.

De esta manera, valorando y considerando cada elemento que muestra la guía, el Plan de Acción de Dénia cuenta con los indicadores más adecuados para poder medir cada una de sus acciones.

Por otro lado, como se ha explicitado en la descripción de las fases del plan, es imprescindible la realización de los procedimientos de seguimiento y evaluación del plan, con el objetivo de ratificar las mejoras obtenidas mediante la aplicación de las acciones. Por ello, durante la fase 2 (del año 3 al 5), se llevará a cabo el seguimiento del plan, y en la fase 3 (a finales del año 5), una vez finalizada la implementación del plan de acción, se desarrollará el proceso de evaluación, concluyendo con la presentación a la OMS de un informe sobre los progresos realizados considerando los indicadores definidos. Ambos procesos nos ayudarán a reconocer los éxitos logrados, así como los retos, y servirán para poder definir las prioridades en el desarrollo de acciones futuras.

En concreto, respecto al proceso de seguimiento, no existe ningún protocolo que explicita los pasos a seguir, no obstante el IMSERSO recomienda realizar una revisión semestral del cumplimiento de las acciones implementadas. En este sentido, se deberán medir todos los indicadores que posea el Plan de Acción, para poder analizar adecuadamente si se están cumpliendo o no las medidas.

Quienes participarán en el seguimiento serán los responsables técnicos de las distintas áreas municipales, por lo que es de gran relevancia la buena coordinación entre las distintas áreas. Asimismo, también se deberá contar con la participación de las personas mayores, así como de las personas profesionales que trabajan directamente con la población mayor.

En cuanto a la evaluación, siendo la última etapa del plan antes de volver a iniciar el proceso, se pretende saber si se han alcanzado las mejoras que se pretendían. Por lo tanto, deberemos conocer a través de los indicadores, si ha funcionado el plan, si se debe continuar desarrollando o cuáles son los aspectos a modificar para conseguir ser más efectivo. Esto es, se deben estudiar los cambios conseguidos en cada área.

Se tratará de medir y evaluar el impacto tanto a corto, medio y largo plazo del plan, por lo que es importante saber que esta evaluación no solamente se debe realizar una vez finalizado el plan sino también en periodos futuros, con la finalidad de asegurarnos que los efectos producidos se mantienen a lo largo del tiempo.

En suma, los procedimientos de seguimiento y evaluación del plan, así como la determinación de los indicadores, son cruciales para poder realizar un correcto análisis de la aplicación del plan y, con ello, de la amigabilidad del municipio con las personas mayores. Consecuentemente, si Dénia ha progresado en la adaptación del municipio a las personas mayores, podrá continuar perteneciendo a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, comprometiéndose a seguir realizando nuevos ciclos de mejora.

9. Anexos

Anexo 1

PLAN DE ACCIÓN DEL AYUNTAMIENTO _____
PROYECTO "CIUDADES Y COMUNIDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES"

ÁREA DE TRABAJO	ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
1. Espacios al aire libre y edificios	1.1, 1.2, <i>*Numeración del listado de acciones</i>	<i>*Áreas o departamentos responsables de las acciones de éste área</i>	<i>*Valor para medir el cumplimiento de los objetivos de la acción</i>
2. Transporte	2.1, 2.2,		
3. Vivienda	3.1, 3.2,		
4. Respeto e inclusión social	4.1, 4.2,		

ÁREA DE TRABAJO	ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
5. Participación social	5.1, 5.2,		
6. Comunicación e información	6.1, 6.2,		
7. Trabajo y participación ciudadana	7.1, 7.2,		
8. Servicios Sociales y de la Salud	8.1, 8.2,.....		

Logotipo del ayuntamiento	PLAN DE ACCIÓN DEL AYUNTAMIENTO Proyecto Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.										
FICHA DESCRIPTIVA DE ACCIONES											
ÁREA DE TRABAJO Nº											
Nº DE ACCIÓN Y DENOMINACIÓN.											
1.- Objetivo general de la acción.2.- Descripción breve.											
ÁREA MUNICIPAL RESPONSABLE DE LA ACCIÓN											
Persona responsable de la acción: Áreas y agentes implicados:											
TEMPORALIZACIÓN											
Proyecto de nueva creación <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">NO</td> </tr> </table> Calendario de implantación <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 70%;">Primer año</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Segundo año</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tercer año</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Continuada</td> </tr> </table>		SI	NO		Primer año		Segundo año		Tercer año		Continuada
SI	NO										
	Primer año										
	Segundo año										
	Tercer año										
	Continuada										
RECURSOS ECONÓMICOS											
Presupuesto estimado Ejercicio económico											
INDICADORES											

10. Referencias bibliográficas

Ayuntamiento de Dénia. Directorio (s.f.) Recuperado el 1 de octubre de 2021 de <http://www.denia.es/es/denia/directori/>

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *¿Qué es una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores?* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/ques/index.htm

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *¿Qué es la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores?* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/querem/index.htm

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *Ayuntamientos Participantes* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ayun_parti/index.htm

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *¿Qué es la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores?* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/querem/index.htm

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (2020). *Organización Mundial da Saúde, co proxecto Cidades e Comunidades Amigables coas Persoas Maioras.* https://www.imserso.es/imserso_03/el_imserso/relaciones_internacionales/rel_internunidas/oms/index.htm

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (2020). *Protocolo de Vancouver.* https://ciudadesamigables.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/camig_vancouver2016.pdf

Organización Mundial de la Salud (2016). *Acción multisectorial para un envejecimiento saludable basado en el ciclo de vida: proyecto de estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud*. 69.ª ASAMBLEA MUNDIAL DE LA SALUD A69/17 Punto 13.4 del orden del día provisional. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud. (2017). Adhesión a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores (GNAFCC). https://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities_programme/es/

Organización Mundial de la Salud, (2007). *Ciudades globales amigables con los mayores :una guía*. Ediciones de la OMS https://ciudadesamigables.imserso.es/interpresent4/groups/imserso/documents/binario/guia_ciudad_amigable.pdf

Organización Mundial de la Salud (2015) *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. Biblioteca de la OMS. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud (2008) *Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores*. <https://www.who.int/ageing/4pagesAFCinsertSpanish.pdf>

Pozo, M, (2015) *Red Mundial de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores*. El País. Seres Urbanos. https://elpais.com/elpais/2015/07/10/seres_urbanos/1436511600_143651.html

World Health Organization. Age-friendly World. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/>

Dénia, ciutat amigable amb les persones majors

Pla d'Acció 2022-2024



Índex

1. Agraïments	3
2. Introducció	4
3. Objectius de l'adhesió a la Xarxa de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors	6
4. Fases del Programa de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors	7
5. Procés d'elaboració del Pla d'Acció	8
6. Resultats del diagnòstic	11
7. Pla d'Acció	12
7.1 Àrees d'intervenció	13
7.2 Propostes d'accions	16
7.2.1 - Espais a l'aire lliure i edificis	17
7.2.2 – Transport	20
7.2.3 – Habitatge	22
7.2.4 - Respecte i inclusió social	24
7.2.5 - Participació social	26
7.2.6 – Ocupació i participació	28
7.2.7 - Comunicació i informació	30
7.2.8 - Serveis socials i de la salut	32
8. Seguiment i avaluació del Pla	35
9. Annexos	39
10. Referències bibliogràfiques	42

1. Agraïments

La participació de la ciutadania en l'elaboració d'aquest Pla d'Acció ha sigut imprescindible per a poder conèixer de primera mà com millorar l'«amigabilitat» del municipi. El nostre especial agraïment a totes les persones majors que han participat en els grups focals, a les associacions, a la Residència Santa Llúcia, al personal investigador de l'Observatori d'Igualtat del CA UNED DÉNIA i a l'equip tècnic de les àrees municipals de l'Ajuntament de Dénia pel seu temps i dedicació.

GRUPS FOCALS PARTICIPANTS:

- Grups sénior UNED Dénia
- U3A Dénia
- Residència Santa Llúcia
- Creu Roja

2. Introducció

L'Organització Mundial de la Salut, desenvolupa en 2010 la "Xarxa Mundial de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors", com a resposta al ràpid envelliment de la població, amb l'objectiu de connectar ciutats, comunitats i organitzacions a tot el món i amb la visió comuna de fer del seu entorn un lloc millor on envellir dignament i amb qualitat. Aquesta xarxa, forma part de l'estratègia de l'OMS per a la dècada de l'Envelliment Saludable (2021-2030), en el marc de l'Agenda 2030 i els objectius del desenvolupament sostenible. Actualment compta amb més de 800 ciutats i comunitats en 41 països.

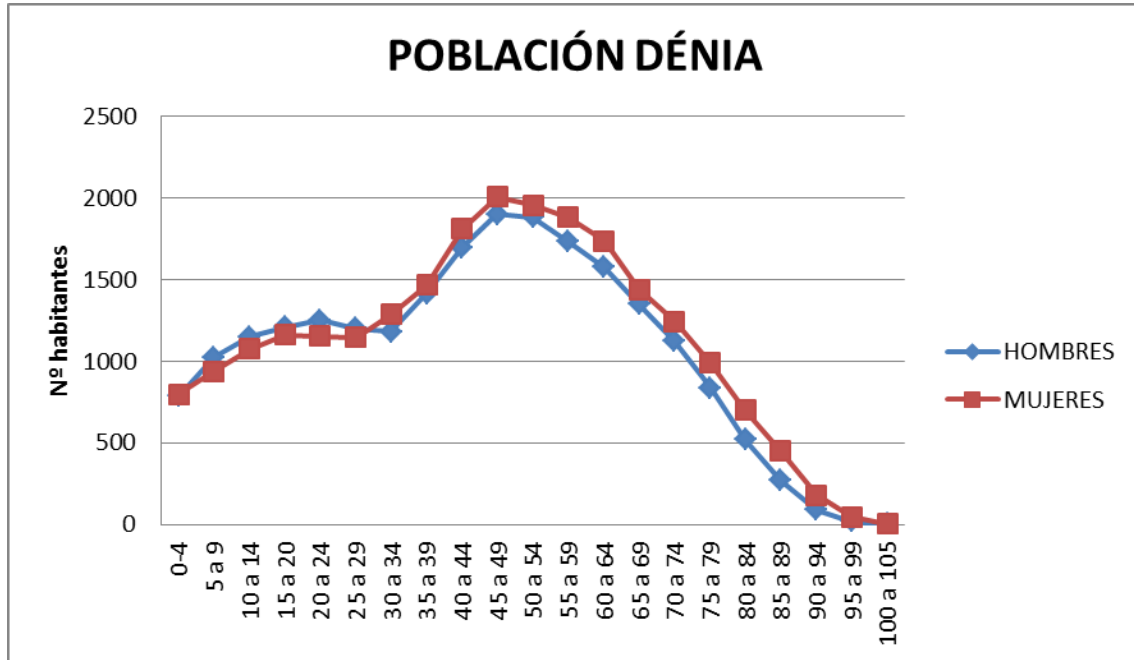
Des de l'any 2012, l'IMSERSO, mitjançant un acord de col·laboració amb l'OMS, és l'organisme encarregat a Espanya de promoure, secundar i difondre aquest projecte, així com coordinar la creació de la "Xarxa Espanyola de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors". En concret, Espanya compta a data d'elaboració d'aquest document amb 211 municipis adherits al projecte.

La missió de la Xarxa Mundial de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors es basa a "estimular i permetre que les ciutats i comunitats de tot el món siguin cada vegada més amigables amb els majors" i la seua visió és que "cada ciutat i comunitat s'esforce per ser cada vegada més amigables amb l'edat"...

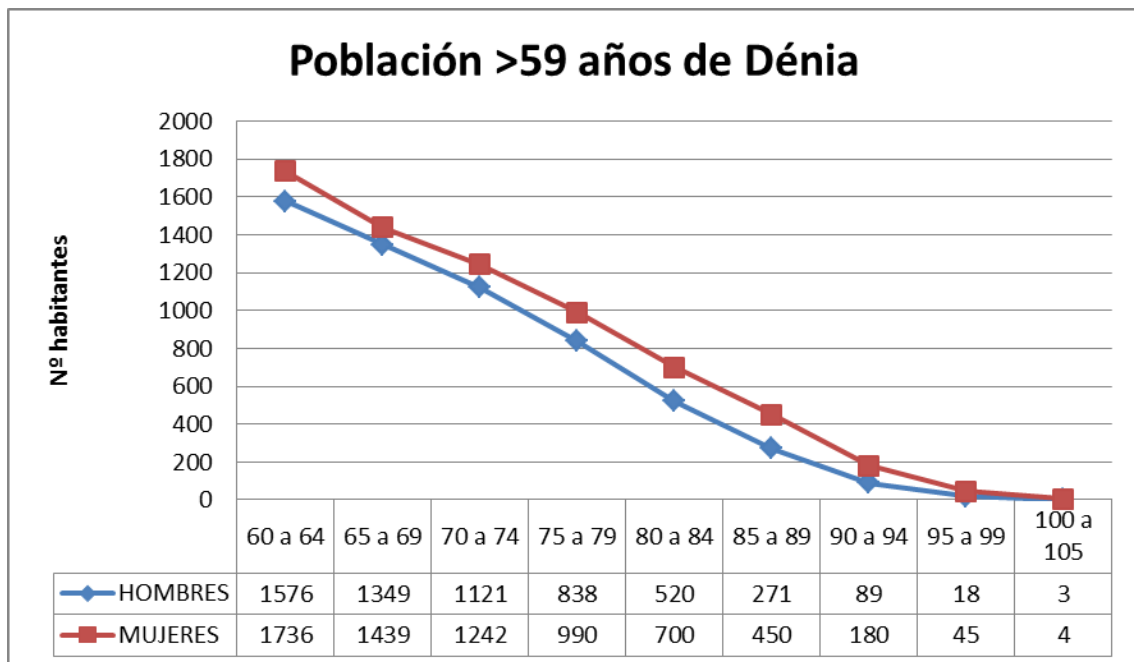
El seu objectiu és millorar la qualitat de vida de les persones a mesura que envelleixen, i que les ciutats i comunitats fomenten l'envelliment actiu i saludable mitjançant la millora de les oportunitats de salut, la participació i la seguretat.

Per tant, aquest projecte, se centra en l'acció local, promovent la participació activa de les persones majors, així com considerant les seues necessitats, capacitats, drets, preferències, opinions i propostes amb la finalitat última d'arribar a construir una ciutat amigable.

El municipi de Dénia gaudeix d'una població envellida (majors de 59 anys) del 27,5% (2021), per la qual cosa és indispensable la seua incorporació en la Xarxa de Ciutats i Comunitats Amigables amb les persones majors.



Gràfic 1. Població de Dénia per edats i sexe, elaboració pròpia. Font: Ajuntament de Dénia (Setembre 2021)



Gràfic 2. Població de 60 anys i més trams d'edat i sexe, Elaboració pròpia. Font: Ajuntament de Dénia

(Setembre 2021)

Formar part d'aquesta xarxa implica i reflecteix el compromís del municipi de Dénia d'escoltar i atendre totes i cadascuna de les necessitats de les persones majors, així com treballar en col·laboració per a obtenir entorns amigables amb l'envelliment. En aquest sentit, Dénia, com a ciutat amigable amb les persones majors:

- Reconeixerà la diversitat de les persones majors.
- Respectarà les seues decisions i opcions de forma de vida.
- Promourà una cultura d'inclusió compartida per persones de totes les edats.
- Anticiparà i respondrà de manera flexible a les seues necessitats i preferències relacionades amb l'envelliment actiu.

El municipi s'adhereix al conjunt dels 211 municipis que ja formen part de la Xarxa Espanyola de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors, per a treballar activament i, així, poder convertir-se en ciutat amigable amb les persones majors.

3. Objectius de l'adhesió a la Xarxa de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors

Els objectius de l'adhesió del municipi de Dénia amb la Xarxa de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors són:

- **Garantir la resposta a les problemàtiques derivades de l'envelliment de la ciutadania** amb la finalitat de millorar el benestar i qualitat de vida de les persones majors.
- **Integrar la perspectiva de l'envelliment de la població** en cadascuna de les àrees d'intervenció del municipi.
- **Identificar a les persones majors com a agents socials**, fomentant la seua participació i integració en els projectes municipals.
- **Desmuntar els estereotips sobre l'envelliment**, visibilitzant l'experiència i les capacitats de les persones majors.
- **Formar part d'una xarxa nacional i internacional** integrada per diferents ciutats amb les quals es comparteixen objectius i implicacions i, des de la qual es possibilita la relació entre totes, així com l'intercanvi d'informació des de diferents plataformes.

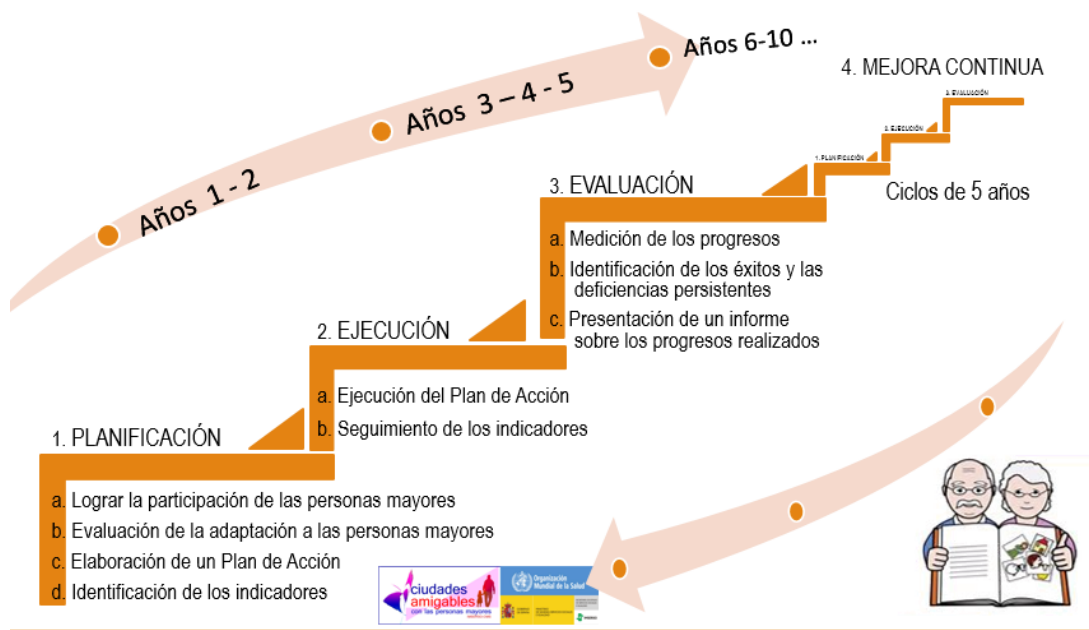
- **Contribuir i ser partícip de les polítiques** de la Unió Europea i de l'Organització Mundial de la Salut en matèria d'envelliment actiu.

4. Fases del Programa de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors

Així com indica l'IMSERSO, el projecte "Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors" es desenvolupa a través d'aquestes quatre fases.

- **FASE 1-Diagnòstic inicial i elaboració del Pla d'Acció:** compost d'una anàlisi quantitativa del context local i d'una investigació qualitativa que detecta les fortaleses i febleses del municipi pel que fa a la seua «amigabilitat» amb la població major (grups focals). A partir del diagnòstic inicial i les propostes recollides en aquests grups, es procedeix a l'elaboració del Pla d'Acció, definint objectius, accions, àrees responsables i indicadors.
- **FASE 2-Implementació i seguiment del Pla d'Acció:** L'Ajuntament compta amb 3 anys per a desenvolupar el Pla. Les diferents àrees municipals han d'implicar-se en la consecució dels objectius marcats, així com comptar amb la participació de les persones majors. El Pla d'Acció ha de difondre's a tota la ciutadania.
Durant el procés d'implementació del pla es durà a terme el seguiment de les accions executades, emprant els indicadors definits per a cada acció.
- **FASE 3 - Avaluació dels progressos:** Els responsables tècnics de cada àrea municipal realitzaran un informe d'avaluació sobre els progressos realitzats en la seua corresponent àrea d'intervenció, conforme als indicadors definits en la Fase 1.
- **FASE 4 - Millora contínua (inici del procés de cicles de 5 anys):** A partir dels resultats obtinguts en la Fase 3 (avaluació), es convida a l'Ajuntament a començar un nou cicle de millora contínua, elaborant un nou Pla d'Acció de fins

a 5 anys de duració i els seus corresponents indicadors. Els progressos respecte a aquest nou pla es determinaran al final d'aquest segon període d'execució. El municipi podrà continuar pertanyent a la Xarxa mentre es comprometa a realitzar nous cicles de millora contínua seguint totes les seues fases i sempre amb la participació de les persones majors.



Il·lustració 1. https://ciudadesamigables.imsero.es/ccaa_01/proceso_partic/index.htm

Així mateix, cada fase es durà a terme en determinats períodes de temps.

- Fase 1: Durant els anys 1 i 2, des de l'adhesió a la xarxa (2020-2021)
- Fase 2: De l'any 3 a l'any 5 (2022-2024)
- Fase 3: Final de l'any 5
- Fase 4: A partir de l'any 6, mitjançant cicles de 5 anys.

Dénia, com a municipi adherit a la Xarxa de Ciutats i Comunitats Amigables de les Persones Majors desenvoluparà el pla mitjançant la implementació de cadascuna de les quatre fases, comproment-se a promoure la participació de les persones majors durant tot el procés.

5. Procés d'elaboració del Pla d'Acció

La fase d'investigació o de diagnòstic inicial del municipi (FASE 1) es va dur a terme d'acord amb la metodologia descrita en el Protocol de Vancouver. Aquest Protocol és un document elaborat per l'OMS i adaptat al context d'Espanya per l'IMSERSO, que ofereix orientació sobre les pautes a seguir per a l'obtenció de les dades que permetran l'elaboració del Pla d'Acció, a través d'un procés altament participatiu, basat en una metodologia d'investigació mitjançant grups focals.

En primer lloc es va realitzar una recollida de dades a través de fonts primàries i secundàries com ara les bases de dades de l'Institut Nacional d'Estadística (INE), les pròpies de l'Ajuntament de Dénia, així com les de la Generalitat Valenciana. D'altra banda, amb la finalitat d'establir una avaluació de l'«amigabilitat» del municipi de Dénia es van facilitar a diferents àrees de l'Ajuntament uns qüestionaris per a mesurar i avaluar de manera quantitativa els indicadors establits per l'OMS per a la realització del diagnòstic.

El protocol de Vancouver estableix, al seu torn, la participació de les persones majors com a prioritària i fonamental per a l'elaboració del diagnòstic previ al Pla de Majors, atés que la seua percepció sobre el municipi contribueix a localitzar els avantatges i els punts febles específics de la comunitat en relació a la seua «amigabilitat» amb les persones majors.

Per la qual cosa, en tercer lloc, ateses les característiques del municipi de Dénia, es van crear 6 grups focals, formats per 8-10 persones, que es van reunir de manera voluntària durant el mes de juliol del 2021, per a analitzar les necessitats del seu entorn i llançar propostes de millora. Els grups creats van ser:

- Dos grups de persones majors d'edat, compreses entre 65-80 anys.
- Un grup de persones majors estrangeres entre 65-80 anys.
- Un grup de més de 80 anys.
- Un grup de persones cuidadores.
- Un grup de persones que participen en accions socials de voluntariat amb persones majors.

Les reunions van ser dirigides per professionals expertes en la metodologia de grups focals i en l'anàlisi de dades qualitatives de l'Observatori d'Igualtat de la UNED de Dènia.



Imatge 1. Grup focal. Elaboració pròpia.



Imatge 2. Grup focal. Elaboració pròpia.

Aquestes reunions van ser gravades i posteriorment transcrites per a analitzar el discurs expressat per les persones majors participants.

Finalment, després de la realització dels grups focals, la transcripció, la recollida de dades i l'anàlisi de contingut derivat dels qüestionaris, es va dur a terme el diagnòstic.

6. Resultats del diagnòstic

L'elaboració del diagnòstic ens ha permès obtenir la percepció de les persones majors sobre Dénia i la seua «amigabilitat» amb l'envelliment. Per a estudiar adequadament la realitat del municipi, es va emprar l'eina DAFO. Aquest instrument d'anàlisi serveix per a identificar les principals febleses, amenaces, fortaleces i oportunitats, que presenta un determinat entorn o producte. En aquest cas, el nostre entorn és el municipi de Dénia.

Per tant, després de l'anàlisi de cada àmbit d'intervenció inclòs en el diagnòstic, i les propostes de millora aportades per la població major, es va elaborar el DAFO, inclòs, al seu torn, en el document del diagnòstic.

El resultat ens indica aspectes positius, així com aspectes que podrien millorar per a poder augmentar el benestar i la qualitat de vida de la població major. A continuació, es descriuran els més importants:

Pel que fa a les fortaleces respecte al municipi de Dénia i la seua «amigabilitat» amb les persones majors, destaquen que se senten respectades per la ciutadania, que existeix una gran oferta d'activitats per a les persones majors, així com facilitats per a la participació ciutadana. A més, el municipi compta amb gran quantitat de parcs, una via verda, recursos culturals i recursos sanitaris públics.

Quant a les oportunitats que presenta el municipi, cal destacar la consciència del govern local sobre la importància de les polítiques dirigides a la població major, la posada en marxa de projectes per a crear transport públic municipal i d'una nova zona verda urbana, la creació del "Consell del Major" o el projecte d'una segona residència municipal per a les persones majors. Per tot això, queda plasmat en el DAFO que el

municipi de Dénia té voluntat, recursos i mitjans suficients per a poder convertir-se en ciutat més amigable amb les persones majors.

D'altra banda, quant als punts a millorar, la població major de Dénia demanda mesures per a adaptar el disseny i l'organització urbanística a les persones de major edat. Per exemple, ampliant les zones per a asseure's, millorant i adaptant les voreres i l'accessibilitat a les platges, així com establint més banys públics. També, es considera de gran importància implementar millores en el transport, atés que seria molt favorable facilitar el desplaçament de les persones majors mitjançant l'ús dels mitjans de transport públics. En aquest cas, sobretot, es demanda l'existència d'un transport públic municipal, així com millorar l'adaptació del transport a les persones majors.

Així mateix, la població major també reclama accions per a afavorir la seua participació i integració en la societat, com augmentar les activitats intergeneracionals o la incorporació d'experiències de voluntariat. També es demanden millores en els serveis de comunicació i informació, atés que destaca que els resulta difícil conèixer les activitats que es realitzaran o informar-se de les ajudes que poden demanar, entre altres aspectes.

Finalment, el diagnòstic del municipi de Dénia ens permet detectar algunes amenaces com la bretxa digital existent, l'escassa conscienciació de la ciutadania quant a les necessitats de la gent gran o les mesures restrictives per la COVID-19.

En conclusió, per a les persones majors, Dénia és un lloc que reuneix pràcticament totes les condicions per a ser un lloc ideal per a viure. És una ciutat multicultural, segura, amb un clima excel·lent, respectuosa amb les persones majors i, durant la gran part del temps, és una ciutat tranquil·la. La seua posició geogràfica és envejable, atés que es té avantatge per a accedir a la platja així com a la muntanya. En definitiva, consideren que Dénia és un bon lloc on poder gaudir d'un estil de vida de qualitat, encara que hi ha aspectes que es podrien millorar.

7. Pla d'Acció

El Pla d'Acció és l'instrument en el qual es defineixen les línies de treball i on es recullen una sèrie d'actuacions ordenades per àrees d'intervenció, encaminades a millorar la «amigabilitat» de Dénia amb les persones majors.

En particular, tal com estableix l'IMSERSO, en una ciutat amigable amb les persones majors “les polítiques, els serveis i les estructures relacionades amb l'entorn físic i social de la ciutat es dissenyen i reorganitzen per a secundar i permetre a les persones majors viure dignament, gaudir d'una bona salut i continuar participant en la societat de manera plena i activa”.

Les accions plantejades es fonamenten en els resultats obtinguts en el diagnòstic inicial i en les propostes realitzades per les persones majors i per les persones que s'encarreguen de la seua cura. Així mateix, és imprescindible que les diferents àrees municipals intervinguen, d'una manera transversal, en l'aplicació de les accions definides, així com en la realització d'avaluacions i millores contínues. Assumint, així, el compromís d'adaptar el municipi a les necessitats i demandes de la població major, amb la finalitat última d'obtindre una ciutat més amigable amb les persones majors.

7.1 Àrees d'intervenció

Les àrees d'intervenció proposades en el pla d'acció són les establides per l'OMS en el seu document “Ciutats globals amigables amb els majors: una guia” i sobre les quals s'ha estructurat el treball dels grups focals en la fase de diagnòstic.

Per a establir les àrees que, a continuació es detallen, l'OMS va dur a terme un estudi en el qual van participar 35 països de tot el món. Mitjançant una metodologia participativa, a través de grups focals, es van analitzar els 8 temes de discussió que, finalment, van ser els seleccionats per a abordar l'«amigabilitat» de les ciutats i comunitats amb les persones majors.

1- Espai a l'aire lliure i edificis

L'entorn exterior i els edificis públics tenen un impacte important sobre la mobilitat, la independència i la qualitat de vida de les persones majors i afecten la seua capacitat per a "envellir a casa".

2- Transport

El transport, incloent transport públic accessible en termes físics i econòmics, constitueix un factor clau per a l'envelliment actiu. Aquest tema està relacionat amb moltes de les altres àrees de discussió. En particular, l'habilitat de traslladar-se per la ciutat determina la participació social i cívica i l'accés a serveis comunitaris i de salut.

3- Habitatge

L'habitatge és essencial per a la seguretat i el benestar. Existeix una relació entre l'habitatge adequat i l'accés als serveis comunitaris i socials que influeix sobre la independència i la qualitat de vida de les persones majors.

Tal com s'estableix en el protocol de Vancouver, aquests tres primers temes, espais a l'aire lliure i edificis, transport i habitatge, comparteixen característiques clau amb l'entorn físic d'una ciutat, i influeixen fortament sobre la mobilitat personal, la seguretat contra lesions i contra el crim, la conducta cap a la salut i la participació social.

Els tres següents temes reflecteixen diferents aspectes de l'entorn social i de la cultura que afecten la participació i el benestar mental.

4- Respecte i inclusió social

El grau de participació de les persones majors en la vida social, cívica i econòmica de la ciutat també està estretament relacionada amb la seua experiència d'inclusió. Sovint se senten respectades, reconegudes i incloses, mentre per l'altre costat, experimenten falta de consideració en la comunitat, en els serveis i en el si de la família. Aquest xoc s'explica en funció d'una societat i normes de conducta canviants, falta de contacte entre generacions, i una ignorància difosa cap a l'envelliment i les persones majors.

5- Participació social

La participació social i el suport social estan estretament vinculats amb la bona salut i el benestar durant tot el cicle vital. La participació en activitats comunitàries de recreació, socials, culturals i espirituals, així com en activitats familiars, permet a les persones majors continuar exercint la seua competència, gaudir de respecte i estima, i mantindre o establir relacions de suport i cura; fomenta la integració social i és la clau per a mantindre's informat.

6- Ocupació i participació

Les persones majors no deixen de contribuir a les seues comunitats després del seu retir de l'activitat econòmica. Moltes d'elles continuen proveint treball voluntari *ad honorem* per a les seues famílies i comunitats. En algunes àrees les circumstàncies econòmiques obliguen les persones majors a mantindre un treball remunerat molt després de la seua edat de jubilació. Una comunitat amigable amb l'edat proveeix opcions perquè les persones majors continuen contribuint a les seues comunitats, ja siga a través d'una ocupació remunerada o treball voluntari, segons la seua elecció, i estiguen involucrades en el procés polític.

Per tant, el respecte i la inclusió social fan referència a les actituds, el comportament i els missatges d'altres persones i de la comunitat en el seu conjunt cap a les persones majors. La participació social es refereix a la participació de les persones majors en activitats de recreació, socialització, culturals, educatives i espirituals. I la participació cívica i l'ocupació al·ludeix a les oportunitats de ciutadania, treball remunerat i no remunerat; està associada tant a l'entorn social com als determinants econòmics de l'envelliment actiu.

Finalment, les dues últimes àrees temàtiques: comunicació i informació i serveis de suport comunitari i de salut, involucren tant als entorns socials com als determinants de salut i serveis socials.

7- Comunicació i informació

És vital per a l'envelliment actiu mantindre's connectats amb esdeveniments i persones, i rebre informació oportuna i pràctica sobre com administrar la seua vida i atendre les seues necessitats personals.

8- Suport comunitari i serveis de salut

Els serveis de salut i de suport són vitals per a mantindre la salut i la independència en la comunitat.

Per a aquest primer Pla, s'aborden totes les àrees definides per l'OMS, ja que en totes elles, en major o menor mesura, s'han detectat necessitats.

7.2 Proposta d'accions

A continuació, es presenta el Pla d'Acció de "Dénia, Ciutat Amigable amb les Persones Majors" que es desenvoluparà durant el període 2022-2024, en el qual es contemplen les accions derivades dels suggeriments de millora, per a cadascuna de les àrees d'intervenció plantejades a les persones participants en els grups focals constituïts en la fase del diagnòstic.

Se segueixen les indicacions proporcionades per l'IMSERSO en les quals se suggereix dividir les accions per àrea d'intervenció, amb els seus respectius indicadors i l'àrea municipal responsable (annex 1).

Les accions realitzades hauran de quedar registrades en un document (annex 2) en el qual es descriu detalladament l'activitat i s'acompanye d'evidències associades als indicadors.

7.2.1 - Espais a l'aire lliure i edificis

Els espais públics, ja siguin edificis o a l'aire lliure, són fonamentals per a millorar la qualitat de vida de la gent gran, tant a nivells de salut com d'inclusió social. Considerant tots els suggeriments plantejats en els grups focals respecte a aquesta àrea, s'ha observat que la major preocupació és la mala comunicació d'aquests espais, l'estat del paviment pel qual es desplacen, així com les mancances de mobiliari i d'infraestructures en aquests espais que els permeta la seua correcta utilització i la comoditat necessària perquè puguin servir de nexa social a la ciutat. S'ha tingut en compte la gran quantitat d'infraestructura associada a la ciutat de Dénia i la problemàtica associada als suggeriments, exposant els següents objectius que s'hauran d'abordar mitjançant la implementació d'accions.

Els objectius són els següents:

- **Disposar de la informació detallada de l'estat de les voreres i passos per als vianants del municipi.**
- **Millorar la qualitat de les voreres i crear un equip de detecció i reparació ràpida dels defectes o trencaments més perillosos.**
- **Incloure les variables de necessitats per mobilitat reduïda en la creació de noves voreres.**
- **Fomentar les reunions socials i les activitats per a les persones majors en els espais públics.**
- **Millorar les instal·lacions i la il·luminació dels espais a l'aire lliure per a la seua correcta utilització.**
- **Crear un pla de seguretat per a la gent gran en els espais a l'aire lliure.**
- **Crear una xarxa de "passejos segurs" a la ciutat per a connectar els edificis públics i els espais a l'aire lliure des de cada sector del municipi. -**

- Protegir la salut de la gent gran en els espais oberts i arbratges.

- Millorar la seguretat viària enfocada a la gent gran.

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
1.1 Crear un equip tècnic per a un estudi intensiu de la disposició d'obstacles i impediments en les voreres del municipi, i crear un mapa de zones conflictives.	Major/Urbanisme	<ul style="list-style-type: none">• Km de voreres• Nre. d'obstacles i impediments• Nre. de zones amb possibilitat de millora immediata
1.2 Crear una xarxa veïnal de control de desperfectes urbans, tant en les zones a l'aire lliure com en els edificis públics, on el veïnat pugui avisar a l'Ajuntament de manera directa mitjançant l'enviament de fotos o àudios. Es poden utilitzar plataformes gratuïtes mòbil per arribar a més gent (<i>Whatsapp, Telegram, Messenger...</i>).	Urbanisme/Participació Ciutadana	<ul style="list-style-type: none">• Nre. de telefonades• Qualitat de la informació
1.3 Crear un pla d'acció de ràpid reconeixement i reparació de les voreres del municipi i problemes d'accés als edificis (ascensors, rampes...).	Urbanisme/Major	<ul style="list-style-type: none">• Nre. de persones treballadores• Nre. d'accions
1.4 Localitzar els obstacles per al correcte desplaçament per les voreres de la gent major, sobretot per al col·lectiu de mobilitat reduïda, (arbres, bancs, fanals...), modificar o eliminar els obstacles.	Urbanisme/Major	<ul style="list-style-type: none">• Nre. d'obstacles• Nre. d'accions
1.5. Crear un reglament o ordenança per a la futura creació de voreres o zones de vianants.	Alcaldia/Urbanisme	<ul style="list-style-type: none">• Document ordenança

1.6 Oferir els espais públics per a activitats lúdiques o socials per a la gent major, i facilitar la seua correcta realització.	Social/ Major/ Medi Ambient	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. d'activitats • Nre. d'assistents
1.7 Dotar els espais a l'aire lliure de banys públics amb una correcta higiene i manteniment.	Medi Ambient/ Urbanisme	<ul style="list-style-type: none"> – Nre. de banys/ espais públics – Horaris de neteja – Personal de manteniment
1.8 Disposar d'una correcta il·luminació, tant en els espais a l'aire lliure com en els accessos.	Urbanisme	<ul style="list-style-type: none"> – Nre. zones poc il·luminades – Nre. d'accions
1.9 Dotar els espais a l'aire lliure de mobiliari pensat per al descans i les interaccions socials (bancs enfront de bancs, taules, taules recreatives d'escacs, cartes, dames, parxís..., zones de petanca o bitles, etc.).	Medi Ambient /Urbanisme	<ul style="list-style-type: none"> – Nre. de mobiliari nou – Nre. d'activitats distintes.
1.10 Augment de la vigilància policial en les zones a l'aire lliure.	Protecció ciutadana/ Policia local	<ul style="list-style-type: none"> – Nre. de patrulles/ dia en parcs.
1.11 Crear un mapa de "passeig segur i accessible" per districtes per a arribar als llocs públics i unir-los entre ells. Haurà de ser prou representatiu perquè la gent major pugui accedir a aquestes rutes des de qualsevol part del municipi recorrent el mínim possible.	Urbanisme/Major	<ul style="list-style-type: none"> – % de carrers amb "passeig segur i accessible" – Distància màxima fins a un "passeig segur i accessible".
1.12 Campanya d'informació sobre el "passeig segur i accessible" dirigida a tota la població i disseny de cartelleria pels carrers de la població.	Urbanisme	<ul style="list-style-type: none"> – Nre. de campanyes – Nre. de participants – Temps d'execució
1.13 Eliminar totalment la fumigació per aspersió, tant aèria com a terra, de les arbredes en els parcs, jardins, passejos i zones verdes. Degut a l'alta perillositat a les persones sensibles (majors, persones malaltes, xiquetes i xiquets, embarassades) i que solen estar presents en zones de reunió d'aquests grups socials. Canviar a	Medi Ambient	<ul style="list-style-type: none"> – Nre. d'accions – Nre. d'arbres – M² sense tòxics

endoteràpia o algun tractament que no deixi traces de tòxics en l'aire o en terra.		
1.14 Senyalitzar visualment els obstacles, desnivells, defectes del paviment, presents en les voreres, que encara no s'han solucionat o que tenen difícil solució. Utilitzant colors visibles o una altra acció que pugui ser més visual.	Urbanisme	– Nre. d'accions
1.15 Aplicar antilliscants en pintures lliscants com la de los passos de vianants, per a evitar caigudes després de les pluges.	Urbanisme	– Nre. d'accions

7.2.2 – Transport

El transport públic en el municipi, segons la població major de Dénia, ha de millorar, donada la insuficiència de recursos tant en el transport interurbà com intraurbà. Així mateix, les condicions en les quals es presten els serveis moltes vegades no són del tot favorables. En aquest sentit, els agradaria que els mitjans de transport s'adaptaren a les seues necessitats, es compliren els horaris i s'ampliaren les rutes per a poder accedir a altres destins (com, per exemple, la residència), o que es tornara a reprendre la venda presencial de bitllets. Considerant, a més, que els mitjans de transport estan estretament relacionats amb la resta d'àrees d'intervenció, s'han elaborat les accions estudiant cadascun dels suggeriments oferits per les persones majors, així com valorant els seus possibles efectes per a la resta d'àrees. Els objectius que es pretenen aconseguir mitjançant l'aplicació d'aquestes accions són:

-Facilitar l'accés de familiars a la Residència i el desplaçament de les persones residents fins al municipi.

-Afavorir el desplaçament de les persones majors pel municipi, amb un servei de transport públic adaptat i assequible.

-Proporcionar diferents opcions de venda de bitllets i abonaments de transport a les persones majors.

-Promoure que les persones majors es beneficien dels descomptes per jubilació relacionats amb el transport.

-Fomentar que les persones majors utilitzen mitjans de transport que respecten el medi ambient.

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
2.1 Incloure en la ruta de bus una parada en la Residència municipal Santa Llúcia.	Transport/Major	<ul style="list-style-type: none">- Nre. de persones usuàries del servei.- Nre. demandants.- Nre. de bus que realitza la ruta.- Enquestes de satisfacció.
2.2 Incorporació d'un autobús circular amb ruta pel municipi durant tot l'any.	Transport/Major	<ul style="list-style-type: none">- Nre. de persones usuàries del servei.- Nre. demandants.- Nre. de bus que realitza la ruta.- Enquestes de satisfacció.
2.3 Actuar d'intermediari amb ALSA perquè torne a posar en funcionament el servei de venda de bitllets de bus en finestreta.	Transport/ Major	<ul style="list-style-type: none">- Reunions establides.- Acords.
2.4 Incitar a les empreses de transport del municipi perquè incloguen el descompte per jubilació en les opcions de compra de bitllets en línia.	Transport/Major	<ul style="list-style-type: none">- Reunions establides.- Acords- Evidències recollides en la web de les empreses de transport.
2.5 Fomentar l'increment del transport adaptat per a les persones majors (més espai per a guardar caminadors, elevadors...)	Transport/Major	<ul style="list-style-type: none">- Reunions establides- Nre. de vehicles adaptats- Acords

2.6 Promoció del transport en bici i foment del manteniment dels seus carrils	Transport/Medi ambient/Major	- Actuacions promocionals -Nre. de carrers reparats, condicionats...
---	------------------------------	---

7.2.3 – Habitatge

Dénia compta amb el Programa de mediació social, “Borsa d'habitatge de lloguer de l'Ajuntament de Dénia”, així com l'Oficina Infohabitatge, on s'atén la ciutadania. La població major, respecte a aquesta àrea, considera que hi ha alguns aspectes que podrien millorar. Per exemple, es podrien crear ajudes en matèria d'habitatge per a la població major d'àmbit municipal, es podrien desenvolupar programes propis per a millorar l'accessibilitat, la seguretat i l'adaptabilitat de les llars, podrien establir-se punts d'informació presencials en els quals s'oferiren totes les dades relacionades amb l'habitatge (ajudes, prestacions, terminis de sol·licitud, etc.), així com es podrien condicionar les instal·lacions i recursos de la Residència Municipal Santa Llúcia. Per tot això, valorant la situació de l'habitatge en el municipi, així com les aportacions de la població major s'han definit una sèrie d'accions mitjançant les quals es tractaran de complir els objectius següents:

- **Fomentar nous models residencials.**
- **Facilitar i possibilitar un major accés de tota la informació relacionada amb les prestacions i ajudes d'habitatge a les persones majors.**
- **Incrementar el benestar de les persones que resideixen en la Residència.**
- **Millorar l'accessibilitat de les persones majors als seus habitatges.**
- **Afavorir l'increment de persones usuàries/beneficiàries de la Residència Municipal Santa Llúcia, que habiten a Dénia.**

- Millorar i incrementar la comunicació, difusió i informació respecte a les subvencions i ajudes que ofereix l'Ajuntament o altres administracions relacionades amb l'habitatge.

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
3.1 Formació dirigida al personal tècnic de l'Ajuntament sobre nous models residencials: pisos tutelats, residències amb unitats de convivència, apartaments intergeneracionals...	Urbanisme/ Major/Habitatge	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de matrícules - Nre. de formacions - Contingut de les formacions
3.2 Crear subvencions municipals per a l'accessibilitat a habitatges habitats per persones majors	Hisenda/ Major	<ul style="list-style-type: none"> - Import subvenció - Tipus de subvenció - Nre. de subvencions - Nre. de persones beneficiàries
3.3 Crear un punt d'informació per a les persones majors sobre les subvencions i ajudes que ofereixen l'Ajuntament o altres administracions relacionades amb l'habitatge.	Serveis socials/ Habitatge / Major	<ul style="list-style-type: none"> - Localització del punt informatiu - Nre. persones usuàries ateses
3.4 Millorar les instal·lacions i recursos de la Residència Municipal Santa Llúcia	Urbanisme/ Major	<ul style="list-style-type: none"> - Millores realitzades - Enquestes de satisfacció
3.5 Incorporar com a criteri prioritari ser resident a Dénia, en l'adjudicació de places en la Residència Municipal Santa Llúcia.	Urbanisme/ Major	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de persones residents a Dénia, amb plaça adjudicada a la residència municipal Santa Llúcia.

7.2.4 - Respecte i inclusió social

Pel que fa al respecte i la inclusió social de les persones majors, des del municipi es considera a la població major com a agent clau per al desenvolupament de polítiques i accions municipals. Està en procés de creació el “Consell del Major”, un òrgan de participació social constituït per persones majors que formaran part de la presa de decisions per a posar en marxa polítiques del foment del seu benestar i qualitat de vida. D'altra banda, la corporació realitza programes socioculturals dirigits a la població major com les Aules de la Tercera Edat, així com esdeveniments que reuneixen les diferents generacions.

En general, les persones majors es mostren contentes respecte a aquesta àrea, encara que també realitzen algunes propostes de millora com la realització de més activitats intergeneracionals o el desenvolupament d'activitats per a fomentar el respecte cap a les persones majors. Amb tot això, s'han definit diverses accions, amb la finalitat de:

- **Promoure accions de tipus intergeneracional i intercultural.**
- **Garantir el respecte a les persones majors.**
- **Oferir una atenció a les persones majors en diversos idiomes.**

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
4.1 Activitats intergeneracionals d'intercanvi d'experiències i coneixement entre jòvens i majors.	Major/Educació	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. d'accions - Nre. de participants - Enquesta de satisfacció
4.2 Activitats i/o jornades interculturals per a persones majors estrangeres i espanyoles	Major/Educació/Serveis Socials/Festes	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. d'accions - Nre. de participants
4.3 Activitats de sensibilització dirigides a la ciutadania	Major/ Educació/Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. d'accions - Nre. de participants
4.4 Actuar d'intermediari amb les institucions per a garantir una atenció en diversos idiomes a les persones majors estrangeres.	Major/Educació/Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de reunions - Acords - Nre. d'institucions que ofereixen atenció en diversos idiomes
4.5 Constitució de l'estatut del "Consell del Major"	Major/Participació ciutadana	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de constitució de l'estatut - Participants

7.2.5 - Participació social

A Dénia es realitzen diferents activitats culturals en les quals participa tant la població jove, de mitjana edat, com la població major. No totes són gratuïtes però, en general, disposen de preus assequibles. Així mateix, es desenvolupen diferents programes com el d'«Activitats en família» i les «Aules de la Tercera Edat» que encoratgen la participació de les persones majors. Totes aquestes activitats es difonen a través de diferents mitjans i les instal·lacions en les quals es realitzen són accessibles i estan adaptades per a les persones amb discapacitats o que requereixen cura.

En general, la percepció de la població major és positiva, no obstant això destaquen alguns aspectes que es poden millorar. Per exemple, el preu de les activitats per a aquest sector de la població, la disponibilitat de més mitjans informatius o la creació de més places per a les activitats destinades a les persones majors. Considerant les seues propostes s'han definit diferents accions. Els objectius que es pretenen aconseguir són els següents:

- **Impulsar la participació de les persones majors en la programació d'activitats.**
- **Afavorir la inclusió de les persones majors com a agents decisius per a la implementació de polítiques municipals.**
- **Promoure l'assistència i participació de les persones majors en les activitats i cursos organitzats per l'Ajuntament.**
- **Millorar i augmentar la difusió d'informació sobre activitats, etc.**

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
5.1 Assemblees per a detectar preferències d'activitats	Participació ciutadana/ Major	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de participants - Nre. i dates d'assemblees - Actes d'assemblees
5.2 Habilitar una bústia de suggeriments (presencial i en línia) perquè les persones majors puguin depositar els seus comentaris/opinions/idees	Major/ Participació ciutadana	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de suggeriments - Localització de la bústia.
5.3 Organitzar més activitats gratuïtes o subvencionades.	Major/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de participants - Nre. d'activitats gratuïtes - Enquestes de satisfacció
5.4 Crear més places per als cursos oferits en el Centre Social	Major/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de participants - Nre. de places creades - Enquestes de satisfacció
5.5 Informar de les activitats per mitjà de pamflets, publicacions en periòdics o cartes. No solament a través d'Internet.	Major/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. i tipus de mitjans d'informació.
5.6 Realització d'activitats per a les persones majors, proposades i organitzades per elles mateixa.	Major/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. d'activitats - Informació sobre les activitats - Nre. de participants - Enquestes de satisfacció
5.7 Ampliar l'oferta de tallers d'informàtica	Major/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de places ofertades - Taxa d'augment de les places ofertades - Nre. de places cobertes

7.2.6 - Ocupació i participació

El municipi compta amb una Oficina de Participació Ciutadana, on s'encoratja a la participació de la població en general. Així mateix, existeix un "Consell Veïnal", on es destaca que la major part d'assistents són persones majors. No obstant això, el municipi no ofereix programes de voluntariat, encara que sí que es pot col·laborar en diferents organitzacions i associacions del municipi.

En relació als suggeriments que la població major recomana per a millorar aquesta àrea, es destaca el gran interès pels programes de voluntariat, per la qual cosa proposen que es desenvolupen programes municipals de voluntariat en els quals es compte amb ells i elles. Així mateix, els agradaria que hi haguera més oportunitats d'accés a treballs remunerats per a aquelles persones que es troben en edat de treballar o per a aquelles que vulguen continuar treballant. Considerant les seues aportacions, s'han designat diferents accions per a poder aconseguir aquests objectius:

- **Crear un òrgan de participació social i ciutadana de naturalesa consultiva i assessora.**
- **Promoure i facilitar la inserció laboral d'aquelles persones majors que vulguen continuar treballant de manera remunerada.**
- **Fomentar la realització de voluntariats per part de les persones majors.**

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
6.1 Creació del "Consell del Major"	Participació ciutadana/Major	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de constitució del Consell - Participants - Calendari de reunions - Actes
6.2 Crear una xarxa de persones voluntàries majors	Serveis Socials/ Major	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de voluntariat per a persones majors - Nre. de demandants
6.3 Augmentar la comunicació i informació sobre voluntariat. Difondre mitjançant diferents vies: web ajuntament, xarxes socials, cartes, periòdic, etc.	Major/Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de mitjans en els quals s'haja difós
6.4 Crear o impulsar un sistema de voluntariat per a acompanyar a persones majors que viuen en situacions de soledat no desitjada i/o tenen dificultat per a eixir del seu domicili.	Major/Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de persones voluntàries - Nre. demandants

7.2.7 - Comunicació i informació

A Dénia, existeix un sistema de comunicació bàsic i universal de mitjans impresos i de difusió. El govern local és qui s'assegura de la distribució periòdica i de confiança de la informació i, a més, el Centre Social en moltes ocasions coordina la distribució de la informació a les persones majors. D'altra banda, s'estableix un accés públic als ordinadors i a Internet a baix cost o gratuït, en els llocs públics com les biblioteques o els centres comunitaris. Així com existeix un servei d'atenció telefònica que assegura que les persones en risc d'aïllament social reben informació.

Respecte a la percepció de les persones majors, aquestes consideren que seria necessari la creació d'un punt d'informació presencial on es pugui trobar informació sobre les activitats organitzades. A més, suggereixen la constant actualització de la informació que apareix en Internet i, sobretot, tindre l'opció de lectura en diferents idiomes. Per tant, valorant la situació de la comunicació i informació en el municipi i les propostes de la població major, s'han decretat un conjunt d'accions. Els objectius a complir mitjançant la seua implementació són:

- Millorar la comunicació de programació cultural i d'oci.**
- Facilitar la comprensió de totes les notícies i informació en les persones majors estrangeres.**
- Afavorir una atenció especialitzada per a les persones majors.**

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
7.1 Divulgar la informació de tots els esdeveniments, notícies (etc.) en els taulers de tots els centres socials (periòdics.. no solament per Internet)	Cultura/Majors	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de centres socials - Fotos (evidències) - Nre. de persones a les quals arriba
7.2 Crear un apartat en la web, específic per a les persones majors, on disposen de tota la informació adaptada a les seues necessitats (fàcil accés, grandària de lletra augmentada...)	Majors/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Apartat web - Nre. de visites
7.3 Publicar tota la informació (tant d'Internet com en paper) en diversos idiomes.	Majors/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Evidències que la informació es puga llegir en diversos idiomes (fotos...) - Enquestes de satisfacció a les persones majors estrangeres
7.4 Mantindre actualitzada la pàgina web dedicada a esdeveniments culturals i informatius.	Majors/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Evidències que la corporació actualitza la seua informació (fotos...)
7.5 Habilitar un punt d'informació i atenció presencial específic per a persones majors, de totes les nacionalitats.	Majors/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Punt d'informació - Nre. de persones que accedisquen
7.6 Crear un enllaç en la web de https://www.denia.es/es/info/cultura/ que porte a la informació directa a l'agenda d'esdeveniments del municipi.	Majors/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Enllaç

7.2.8 - Serveis socials i de la salut

Els serveis socials i de la salut són vitals per a mantindre la salut i la qualitat de vida de les persones majors. En el municipi, la Regidoria de Benestar Social aglutina totes les àrees temàtiques d'interés social municipal. Des del Departament de Serveis Socials ajuden als col·lectius més desfavorits i, entre les accions que es realitzen, es compta amb el programa SAD (serveis d'ajuda a domicili) mitjançant el qual es pretén assistir a les persones en situació de dependència. D'altra banda, Dénia compta amb diferents centres mèdics, farmàcies i centres privats situats per tot el municipi, així com un hospital.

En relació a la percepció de la població major respecte a aquests serveis, suggereixen algunes propostes de millora. Per exemple, ampliar la informació oferida pels Serveis Socials i facilitar el seu accés, intentar disminuir el temps d'espera en la recepció d'ajudes o minimitzar la burocràcia existent per a la sol·licitud de les prestacions. Així mateix, els agradaria que en els centres de salut i a l'hospital les cites foren a curt termini, així com que es millorara la gestió i la comunicació entre el personal. Per tant, considerant cadascun dels suggeriments, s'han definit les accions. Els objectius a aconseguir mitjançant la seua aplicació són:

- **Augmentar la proximitat dels serveis socials i facilitar el tràmit administratiu de les diferents prestacions.**
- **Possibilitar/facilitar l'accés a les prestacions i ajudes al major nombre de persones possible.**
- **Promoure una atenció continuada, presencial i de qualitat en els centres de salut i hospitals.**
- **Impulsar la participació de les persones majors en les activitats relacionades amb la salut.**

ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
8.1 Crear un punt d'informació i atenció, exclusiu per a les persones majors, espanyoles i estrangeres relacionat amb gestions burocràtiques i sanitàries.	Major/ Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de consultes - Dades del punt d'informació (situació, nre. de persones encarregades, horari...)
8.2 Major coordinació amb els Serveis Socials per a disminuir tràmits i simplificar-los.	Serveis Socials/Major	<ul style="list-style-type: none"> - Reunions establides - Acords
8.3 Realitzar reunions informatives sobre els serveis que disposa el municipi en matèria de salut i serveis socials.	Major/Serveis socials/Salut	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de reunions - Acords
8.4 Revisar els requisits d'accés a prestacions/serveis d'atenció i incloure com a persones beneficiàries també a aquelles persones majors amb un alt grau d'autonomia o sense discapacitat legal	Serveis Socials/Major	<ul style="list-style-type: none"> - Requisits d'accés - Millores - Nre. de persones beneficiàries - Grau de dependència de les persones beneficiàries
8.5 Ampliar la difusió i informació sobre l'existència de la targeta de majors	Serveis Socials/ Major	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de persones beneficiàries de la targeta - Evidència d'informació al respecte
8.6 Exercir d'intermediaris amb els centres de salut per a impulsar una millora en l'atenció a les persones: minimitzar el termini de les cites, que es donen a curt termini, presencials, així com possibilitar una atenció continuada del pacient.	Salut/Serveis Socials/Major	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. de reunions - Acords
8.7 Afavorir la coordinació sociosanitària	Salut/Serveis socials/Major	<ul style="list-style-type: none"> - Enquestes de satisfacció - Reunions - Acords
8.8 Impulsar campanyes informatives i de sensibilització sobre els maltractaments i la violència de gènere en les persones majors	Salut/Serveis Socials/Major	<ul style="list-style-type: none"> - Nre. d'activitats organitzades - Evidència difusió de les campanyes - Nre. persones majors assistents

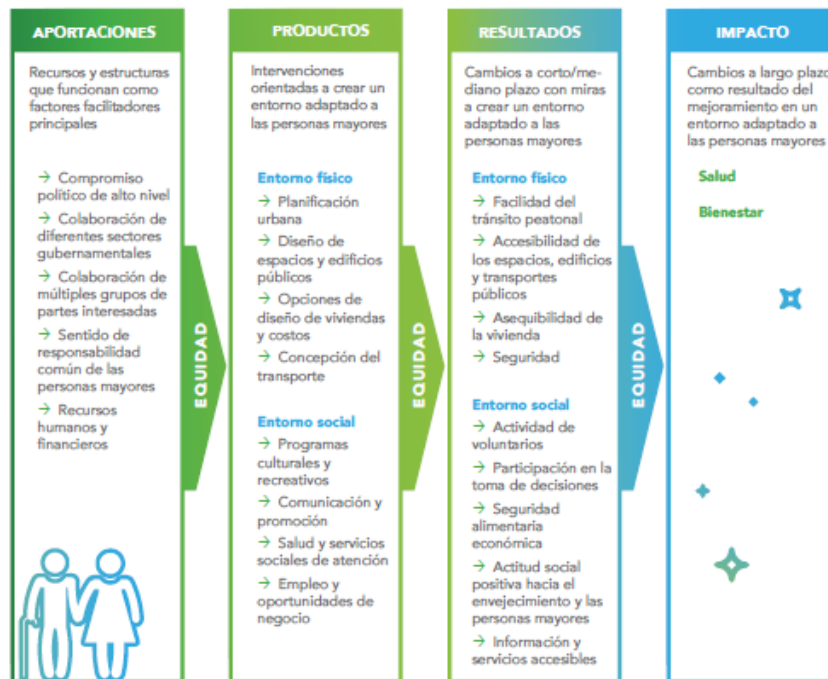
		-Enquesta de satisfacció
8.9 Activitats formatives relacionades amb la salut i el benestar de les persones majors	Salut/Serveis socials/Major	- Nre. d'activitats organitzades - Nre. persones majors assistents - Evidència d'informació al respecte (fotos..)

8. Seguiment i avaluació del Pla

Durant l'elaboració del Pla d'Acció es van determinar els indicadors necessaris per a estudiar adequadament el desenvolupament de les accions en les fases posteriors. Els indicadors són eines determinades que s'empren per a mesurar i analitzar el grau d'adaptació, transformació o progrés d'una acció o procés respecte a l'abast d'un objectiu concret. Per la qual cosa una apropiada definició dels indicadors ens permetrà realitzar un seguiment i una avaluació adequada sobre el grau d'adaptació del municipi a les persones majors al llarg del temps.

Respecte a la definició dels indicadors, l'OMS no dicta el compliment d'indicadors concrets, sinó que reconeix l'autoritat de cada municipi per a establir els més apropiats en correspondència amb els objectius i les accions determinades. No obstant això, presenta una guia: "Mesurament del grau d'adaptació de les ciutats a les persones majors: guia per a l'ús dels indicadors bàsics", mitjançant la qual ens hem basat per a l'establiment dels indicadors del pla d'acció de Dénia.

Aquesta guia ens ofereix unes pautes per a la determinació dels indicadors, són adaptables segons la necessitat i la conveniència de cada municipi. En particular, ens presenta un marc per a poder seleccionar el conjunt d'indicadors idonis per a analitzar l'«amigabilitat» de les ciutats amb les persones majors.



Imatge 3. Marc per a seleccionar un conjunt d'indicadors de ciutats adaptades a les persones majors. Font: Guia per a l'ús dels indicadors bàsics, OMS.

El conjunt d'indicadors s'estructura segons cinc tipus:

- **Indicadors d'equitat:** són aquells que requereixen el desglossament de les dades per sexe, edat, riquesa, etc., amb la finalitat que els resultats no presenten cap biaix.
- **Indicadors d'aportacions:** les aportacions són aquells recursos i estructures indispensables per a l'èxit de cadascun dels processos. Per això, podrien emprar-se per al seguiment de la disponibilitat, assignació i utilització dels recursos.
- **Indicadors de productes:** aquests indicadors contribuiran a determinar les activitats realitzades en cada àrea, amb atenció a l'abast i magnitud.
- **Indicadors de resultats:** són aquells estretament vinculats amb els canvis socials i físics del municipi, realitzats a curt i mitjà termini. Per la qual cosa aquests indicadors estaran relacionats amb els objectius i resultats previstos per a cada àrea d'intervenció.
- **Indicadors d'impacte:** considerant que els impactes són els canvis a llarg termini respecte a l'«amigabilitat» del municipi amb les persones majors i la seua millora en el benestar i qualitat de vida, aquests indicadors es correspondran amb els indicadors de resultats.

D'aquesta manera, valorant i considerant cada element que mostra la guia, el Pla d'Acció de Dénia compta amb els indicadors més adequats per a poder mesurar cadascuna de les seues accions.

D'altra banda, com s'ha explicat en la descripció de les fases del pla, és imprescindible la realització dels procediments de seguiment i avaluació del pla, amb l'objectiu de ratificar les millores obtingudes mitjançant l'aplicació de les accions. Per això, durant la fase 2 (de l'any 3 al 5), es durà a terme el seguiment del pla, i en la fase 3 (a la fi de l'any 5), una vegada finalitzada la implementació del pla d'acció, es desenvoluparà el procés d'avaluació, conclouent amb la presentació a l'OMS d'un informe sobre els progressos realitzats considerant els indicadors definits. Tots dos processos ens ajudaran a reconèixer els èxits reeixits, així com els reptes, i serviran per a poder definir les prioritats en el desenvolupament d'accions futures.

En concret, respecte al procés de seguiment, no existeix cap protocol que expliciti els passos a seguir, no obstant això l'IMSERSO recomana realitzar una revisió semestral del compliment de les accions implementades. En aquest sentit, s'hauran de mesurar tots els indicadors que posseïssa el Pla d'Acció, per a poder analitzar adequadament si s'estan complint o no les mesures.

Les persones que participaran en el seguiment seran les responsables tècniques de les diferents àrees municipals, per la qual cosa és de gran rellevància la bona coordinació entre les diferents àrees. Així mateix, també s'haurà de comptar amb la participació de les persones majors, així com de les persones professionals que treballen directament amb la població major.

Pel que fa a l'avaluació, que és l'última etapa del pla abans de tornar a iniciar el procés, es pretén saber si s'han aconseguit les millores que es pretenien. Per tant, haurem de conèixer a través dels indicadors, si ha funcionat el pla, si s'ha de continuar desenvolupant o quins són els aspectes a modificar per a aconseguir ser més efectiu. Això és, s'han d'estudiar els canvis aconseguits en cada àrea.

Es tractarà de mesurar i avaluar l'impacte tant a curt, mitjà i llarg termini del pla, per la qual cosa és important saber que aquesta avaluació no solament s'ha de realitzar una vegada

finalitzat el pla sinó també en períodes futurs, amb la finalitat d'assegurar-nos que els efectes produïts es mantenen al llarg del temps.

En suma, els procediments de seguiment i avaluació del pla, així com la determinació dels indicadors, són crucials per a poder realitzar una correcta anàlisi de l'aplicació del pla i, amb això, de l'«amigabilitat» del municipi amb les persones majors. Conseqüentment, si Dénia ha progressat en l'adaptació del municipi a les persones majors, podrà continuar pertanyent a la Xarxa de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors, compromentent-se a continuar realitzant nous cicles de millora.

9. Annexos

Annex 1

PLA D'ACCIÓ DE L'AJUNTAMENT _____ PROJECTE
"CIUTATS I COMUNITATS AMIGABLES AMB LES PERSONES MAJORS"

ÀREA DE TREBALL	ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
1. Espais a l'aire lliure i edificis	1.1, 1.2, <i>*Numeració del llistat d'accions</i>	<i>*Àrees o departaments responsables de les accions d'aquesta àrea</i>	<i>*Valor per a mesurar el compliment dels objectius de l'acció</i>
2. Transport	2.1, 2.2,		
3. Habitatge	3.1, 3.2,		
4. Respecte i inclusió social	4.1, 4.2,		

ÀREA DE TREBALL	ACCIONS	ÀREES MUNICIPALS COMPETENTS	INDICADORS
5. Participació social	5.1, 5.2,		
6. Comunicació i informació	6.1, 6.2,		
7. Treball i participació ciutadana	7.1, 7.2,		
8. Serveis Socials i de la Salut	8.1, 8.2,.....		

Logotip de l'Ajuntament	PLA D'ACCIÓ DE L'AJUNTAMENT _____ Projecte ciutats i comunitats amigables amb les persones majors.
FITXA DESCRIPTIVA D'ACCIONS	
ÀREA DE TREBALL NÚM.	
NÚM. D'ACCIÓ I DENOMINACIÓ	
1.- Objectiu general de l'acció. 2.-Descripció breu.	
ÀREA MUNICIPAL RESPONSABLE DE L'ACCIÓ	
Persona responsable de l'acció: Àrees i agents implicats:	
TEMPORALITZACIÓ	
Projecte de nova creació <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SÍ NO </div> Calendari d'implantació <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Primer any Segon any Tercer any Continuada </div>	
RECURSOS ECONÒMICS	
Pressupost estimat Exercici econòmic	
INDICADORS	

10. Referències bibliogràfiques

Ajuntament de Dénia. Directori (sf) Recuperat l'1 d'octubre de 2021 de <http://www.denia.es/es/denia/directori/>

Institut de Majors i Serveis Socials (Imserso) (2020) Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors. *Què és una ciutat o comunitat amigable amb les persones majors?* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/ques/index.htm

Institut de Majors i Serveis Socials (Imserso) (2020) Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors. *Què és la Xarxa Mundial de Ciutats Amigables amb les Persones Majors?* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/querem/index.htm

Institut de Majors i Serveis Socials (Imserso) (2020) Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors. *Ajuntaments Participants* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ayun_parti/index.htm

Instituto de Majors i Serveis Socials (Imserso) (2020) Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors. *Què és la Xarxa Mundial de Ciutats Amigables amb les Persones Majors?* https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/querem/index.htm

Institut de Majors i Serveis Socials (IMSERSO) (2020). *Organización Mundial da Saúde, co proxecto Cidades e Comunidades Amigables coas Persoas Maiores.* https://www.imserso.es/imserso_03/el_imserso/relaciones_internacionales/rel_internunidas/oms/index.htm

Institut de Majors i Serveis Socials (IMSERSO) (2020). *Protocol de Vancouver.* https://ciudadesamigables.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/camig_vancouver2016.pdf

Organització Mundial de la Salut (2016). *Acció multisectorial per a un envelliment saludable basat en el cicle de vida: projecte d'estratègia i pla d'acció mundials sobre l'envelliment i la salut.* 69a ASSEMBLEA MUNDIAL DE LA SALUT A69/17 Punt 13.4 de l'ordre del dia

provisional. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organització Mundial de la Salut. (2017). Adhesió a la Xarxa Mundial de Ciutats i Comunitats Amigables amb les persones majors (GNAFCC). https://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities_programme/es/

Organització Mundial de la Salut, (2007). *Ciutats globals amigables amb els majors: una guia*. Edicions de l'OMS https://ciudadesamigables.imsero.es/interpresent4/groups/imsero/documents/binario/guia_ciudad_amigable.pdf

Organització Mundial de la Salut (2015) *Informe mundial sobre l'envelliment i la salut*. Biblioteca de l'OMS. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organització Mundial de la Salut (2008) *Llista de control d'aspectes essencials de les ciutats amigables amb els majors*. <https://www.who.int/ageing/4pagesAFCinsertSpanish.pdf>

Pozo, M, (2015) *Xarxa Mundial de ciutats i comunitats amigables amb les persones majors*. El País. Éssers Urbans. https://elpais.com/elpais/2015/07/10/seres_urbanos/1436511600_143651.html

World Health Organization. Age-friendly World. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/>