



Comú  d'Andorra la Vella

Amb la col·laboració de:



## **Índex:**

- 1. Presentació**
- 2. Marc teòric**
- 3. El perfil d'Andorra la Vella**
  - 3.1 Perfil socialdemogràfic**
  - 3.2 Perfil d'equipaments, serveis i recursos públics d'atenció**
- 4. El procés a Andorra la Vella**
- 5. Diagnòstic**
  - 5.1 Resultat del procés amb els grups participatius**
  - 5.2. Síntesi**
- 6. Pla d'Acció**

# 1. Presentació

Andorra, ciutat amiga de la gent gran

Tenim un repte molt estimulants al davant. La millora de la sanitat i de les condicions de vida fan que cada vegada visquem més anys i, a més, els visquem amb més salut i qualitat de vida. A la parròquia d'Andorra la Vella, una de cada tres persones té més de cinquanta anys. Aquesta circumstància ens obliga a pensar en polítiques actives adreçades a la població més gran de la parròquia.

D'entrada, volem donar un valor especial a la participació de la gent gran. La nostra intenció és la de promoure canals actius que afavoreixin la seva implicació en el procés de diagnòstic de problemes i en la presa de decisions per resoldre'ls. Ningú millor que els directament interessats per opinar. La nostra gent gran és un actiu primordial, contribueix activament en la vida associativa i cultural de la parròquia. Aquesta participació és un element essencial per millorar la qualitat de vida a Andorra la Vella. Farem tot el que convingui per potenciar-la i tenir-la ben present a l'hora del disseny de les polítiques comunals.

Som conscients que el col·lectiu que formen les persones de més de seixanta anys és heterogeni, extremadament divers. Aquest fet, lluny de constituir un problema, l'hem de considerar com una riquesa, un valor que cal preservar i estimular. El procés el fem entre tots, amb les particularitats i les qualitats pròpies de cadascú de nosaltres. Des del Comú volem assegurar que aquest procés sigui el màxim de participatiu possible. Treballarem amb les persones, primer de tot, però també amb els empresaris, amb els comerciants, amb els tècnics i els agents parroquials. Entre tots aconseguirem donar una resposta útil i realista a les necessitats de la ciutadania, i l'incorporarem a un projecte transversal i sostenible.

Aquest és el compromís que adquirim. Conscients de les seves dificultats, naturalment, però també engrescats davant de la natura i la responsabilitat que exigeix el repte. Entre tots, ho farem possible.

## 2. Marc Teòric

L'any 2005, l'OMS engega la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues de la Gent Gran amb la incorporació de ciutats dels cinc continents. Es tracta d'una iniciativa situada en la cruïlla de dues característiques clau: l'envelliment demogràfic i el procés d'urbanització.

L'envelliment actiu seria doncs un nou repte pel país, facilitant a la gent més gran la oportunitat de participar activament a la societat, així com promoure la seva inclusió i contribució en tots els aspectes de la vida comunitària.

La Ciutat Amiga de la Gent Gran reconeix la gran diversitat que existeix entre les persones grans, no essent aquest un grup homogeni, ja que la diversitat individual augmenta amb els anys. Respecta també les decisions i eleccions en funció dels propis estils de vida, així com preveu i respon amb flexibilitat a les necessitats i preferències relacionades amb l'envelliment.

En una comunitat amigable amb els més grans, existeix una cultura d'inclusió compartida per les persones de totes les edats i nivells d'aptituds. Les polítiques, els serveis i les estructures relatives al entorn físic es dissenyen acuradament per fomentar i permetre que les persones grans puguin envellir de forma activa, és a dir que puguin viure amb seguretat, gaudir de bona salut i seguir participant activament en la societat.

Tanmateix aquest projecte té l'objectiu de crear programes d'envelliment actiu mitjançant nous equipaments i millores per adaptar-se a les necessitats dels més grans i així en última instància fomentar l'autonomia i independència. D'aquesta manera fer que les ciutats siguin amigables és un dels enfocaments més eficaços per respondre eficaçment a l'envelliment. A més, les millores incidiran positivament no només en la qualitat de vida de les persones més grans de la nostra societat, si no també en el de tots els ciutadans de la parròquia.

### Metodologia

Treball de camp, convocatòria i reclutament i anàlisi dels grups focals.

Les intervencions que promouen l'envelliment actiu s'han de centrar en les persones i en els sistemes involucrats. L'envelliment actiu no és sinònim d'estar en bones condicions físiques o fer part del mercat laboral, ans al contrari, l'envelliment actiu és quelcom de transversal i està condicionat per l'entorn en el qual els individus viuen la seva quotidianitat: l'entorn natural, l'habitatge, els transports públics, el servei sanitari, l'accés a la informació, la comunicació, la seguretat.

Per tant és necessària una doble participació i retroalimentació entre els individus, principalment la gent gran, i l'actuació parroquial; actors principals i bàsics per promoure els canvis necessaris.

Tot això és fa possible en primer lloc, a través de les intervencions i la participació activa de la gent gran que, per mitjà de les seves pròpies experiències, fa saber tot el que els obstaculitza en la seva quotidianitat i aporten propostes de canvi per al benefici comú. Les persones de més de 60 anys passen a ser les protagonistes i prenen la paraula, trencant la fal·làcia social preconcebuda que els descriu com individus passius.

Tanmateix però, no només és la gent gran que té veu per donar el vistiplau i decidir quins són els canvis que volen veure reflectits. Tot i que aquest projecte estigui encarat directament a ells, és important que tota la població hi participi, donant el seu punt de vista. D'aquesta manera la opinió dels familiars, dels professionals o de la gent de mitjana edat és important per aconseguir un resultat més òptim i eficaç.

Aquest projecte comporta organitzar-se en base a cicles de 5 anys que dicta la OMS.

La primera fase (anys 1 i 2) consisteix en fer un diagnòstic de la "amigabilitat" de la ciutat i en planificar les accions de millora que se'n derivin. La diagnosi, i de fet tot el procés, ha d'incloure mecanismes de participació que involucrin les persones grans. Igualment es crea la figura del Comitè consultiu

En la segona fase (anys 3, 4 i 5), s'ha de dur a terme el Pla d'Acció i fer-ne el seguiment.

La tercera consisteix en analitzar els progressos realitzats a través dels indicadors identificats en la primera etapa.

Finalment la quarta fase tanca el cicle amb una nova planificació que dicti la línia a seguir els propers 5 anys.

El resultat implicarà canvis en les generacions futures, ja que no és tracta només d'una inversió per a les persones de 60 anys i més, sinó que és un projecte que beneficiarà al conjunt de la ciutadania.

Les àrees d'investigació es reparteixen en 8 temàtiques, a través de les quals els investigadors elaboren les entrevistes.

### **1) Espais al aire lliure i edificis**

En aquesta àrea s'intenta veure si els edificis estan condicionats i adaptats a les necessitats de les persones més grans. De la mateixa manera s'analitza si la ciutat ofereix espais a l'aire lliure còmodes i segurs per poder gaudir de les relacions socials, per passejar, anar a comprar.

Preguntes específiques que s'haurien de fer en cas d'enquesta:

- El disseny i manteniment de les voreres
- El pas de vianants
- El volum del tràfic
- El soroll en determinats períodes del dia com per exemple la nit
- Com són les zones verdes, les zones per caminar

- La il·luminació dels carrers.
- La protecció front al sol, la pluja o vent
- Hi ha prou bancs o àrees de descans
- Existeix el sentiment de seguretat física front a actes delictius.
- A l'interior dels edificis hi ha: escales, portes, ascensors, passadissos, il·luminació, senyalització...

## **2) Transport**

Considerar si el transport públic els permet moure's sense cap tipus d'obstacle, si la parròquia està ben comunicada, si els horaris són variats i l'oferta que ofereixen és equitativa per a ells (targes de preus reduïts, seients especials, rampes, escales..). Tanmateix es demana a les persones que encara condueixen si és fàcil de fer-ho a Andorra la Vella.

Preguntar sobre els transports públics:

- Són cars
- És fàcil arribar a ells
- Tenen la freqüència suficient
- Són puntuals
- Existeixen amplies rutes per anar a qualsevol lloc de la ciutat
- Hi ha zones d'espera i parades amb bancs, il·luminació i protecció front a condicions climatològiques adverses
- Estan adaptats a persones discapacitades.

Preguntes als conductors :

- Senyalitzacions llegibles
- Números dels carrers llegibles
- Il·luminació dels encreuaments
- Senyals de tràfic fàcil d'entendre
- Aparcament suficient i pròxim
- Aparcament reservat per minusvàlids
- Zones per deixar i recollir els passatgers.

## **3) Habitatge**

En aquesta àrea es vol analitzar la seguretat, el benestar i el nivell d'autonomia en el seu domicili que els permeti afrontar l'envelliment de forma positiva. S'analitzen doncs els habitatges i el seu entorn (ascensors, rampes, preus de l'habitatge, serveis que tenen al voltant, etc.).

Preguntar sobre la satisfacció de l'habitatge:

- Quin cost té ?
- Comoditat
- Seguretat física
- Proximitat als serveis.

Preguntar sobre la mobilitat i independència dins la llar :

- Es pot moure amb facilitat
- Arriba i pot endreçar les coses amb facilitat

- Pot arribar a fer les tasques domèstiques.

#### **4) Respecte i inclusió**

És vol saber quina és la imatge que té la gent gran d'ella mateixa, la que té la població en general i com es relaciona dins de la parròquia.

Es pregunta sobre:

- La capacitat d'escoltar
- L'amabilitat en el tracte
- La resposta a les seves necessitats en serveis o programes
- L'assessorament
- El reconeixement públic de les contribucions de la gent gran
- Activitats intergeneracionals.

#### **5) Participació social**

La participació permet als ciutadans mantenir-se integrats en la vida de la parròquia. Volem conèixer en quina mesura poden participar en activitats que siguin accessibles, en horaris adequats i adreçats a tots els públics, no exclusivament de gent gran.

Preguntar en referència a les activitats socials i d'oci :

- Són cares
- Accessibles
- Freqüents
- Amb una ubicació convenient
- Es celebren en hores convenientes
- Són interessants
- Ofereixen oportunitats.

#### **6) Comunicació i informació**

Ara més que mai existeixen molts canals d'informació i diferents maneres d'obtenir-la. No obstant per la gent gran no és tan senzill per possibles dificultats tals com: problemes de vista, dificultats auditives, cognoscitives. S'analitzen doncs quins són els obstacles que no els permeten informar-se i/o comunicar-se, i es proposen alternatives. Es pregunta per les eines més bàsiques i més utilitzades com són els diaris gratuïts, la televisió, la ràdio, però també per l'ús de les noves tecnologies.

La informació és...

- Accessible
- Oportuna
- Útil
- Fàcil d'entendre
- Tenen dificultats amb els sistemes automatitzats, els formats impresos i les dimensions.

#### **7) Participació cívica i treball**

En aquest apartat es volen conèixer les experiències (positives i negatives)

viscudes i saber com les persones majors de 60 anys participen en qüestions públiques.

Es demana sobre:

- La disponibilitat de la informació en referència a les ofertes de treball
- Les oportunitats accessibles
- La varietat d'oportunitats
- Les ofertes atractives
- Reconeixement del treball
- La remuneració (en cas de treballar pagat)
- Adaptació a les capacitats de les persones grans
- Adaptació a les seves preferències
- Maneres de motivar la participació de la gent gran.

### **8) Serveis socials i de salut**

Els serveis sanitaris són rellevants ja que la salut és un dels factors més importants i valorats. Es vol valorar si els serveis socials i de salut s'adapten a les seves necessitats: Serveis d'ajuda a domicili, centres de dia, serveis socials, etc.

En aquest apartat es demana:

- Els tipus de serveis disponibles
- L'accessibilitat
- Si s'ho poden permetre econòmicament
- Si existeix una capacitat de resposta dels serveis davant les necessitats individuals.



### 3. El Perfil d'Andorra la Vella

Andorra la Vella és la capital del Principat d'Andorra. Un país de 468 km<sup>2</sup>, que se situa al mig de la carena muntanyosa dels Pirineus.

El país té un total de 76,949 habitants en dades de l'any 2014, de les quals 22.615 habiten a la parròquia d'Andorra la Vella (administrativament, el país està dividit en 7 parròquies).

Una parròquia és una institució pròpia d'Andorra amb competències i característiques similars de l'àmbit local, però també amb algunes característiques de regió. El procés per fer d'Andorra la Vella ciutat amiga de la gent gran és extensiu a tota la parròquia. Per tant, l'abast del procés és a tots els nuclis habitats de la parròquia.

La parròquia d'Andorra la Vella té dos nuclis principals de població, Andorra la Vella (19.620 habitants) i el poble de Santa Coloma (2.995 habitants), que estan separats per menys de 2 kilòmetres.

D'altra banda, la major part de la població està concentrada dins d'aquests dos nuclis, encara que hi ha dues urbanitzacions, la Comella i la Margineda, que estan més allunyades del centre i a més altitud. També hi ha alguna zona més alta, com el barri de Ciutat de Valls, o el voltant del col·legi Sant Ermengol.

L'economia d'Andorra la Vella està molt orientada al sector serveis, amb una forta activitat turística i comercial. La majoria de serveis sanitaris, socials i administratius del país estan ubicats a Andorra la Vella. Per tant, la ciutat té les característiques demogràfiques, econòmiques i sociològiques d'un nucli urbà.

#### RESUM

La població d'Andorra la Vella segueix la tendència global a l'envelliment de la població.

El 1985 l'11% de la població d'Andorra la Vella tenia més de 59 anys. En canvi, el 2013 el 19% de la població ja té 60 o més anys.

Així mateix, si l'any 1985 només un 2% de la població d'Andorra la Vella tenia més de 74 anys, el 2013 aquesta proporció ja és del 7% sobre el total (gràfic 1).

Andorra la Vella creix els darrers 50 anys a partir d'onades migratòries. El 1963 Andorra la Vella tenia censats 4.038 habitants per 22.546 el 2013. Segons dades del 2013 del Departament d'Estadística del Govern d'Andorra, el 50% de la població de més de 59 anys d'Andorra la Vella és de nacionalitat espanyola, el 37% és andorrana, el 5% francesa, el 4% portuguesa i el 5% d'altres nacionalitats. El divers origen nacional i el component migratori de la gent gran d'Andorra la Vella marcarà fortes diferències en la implicació en la

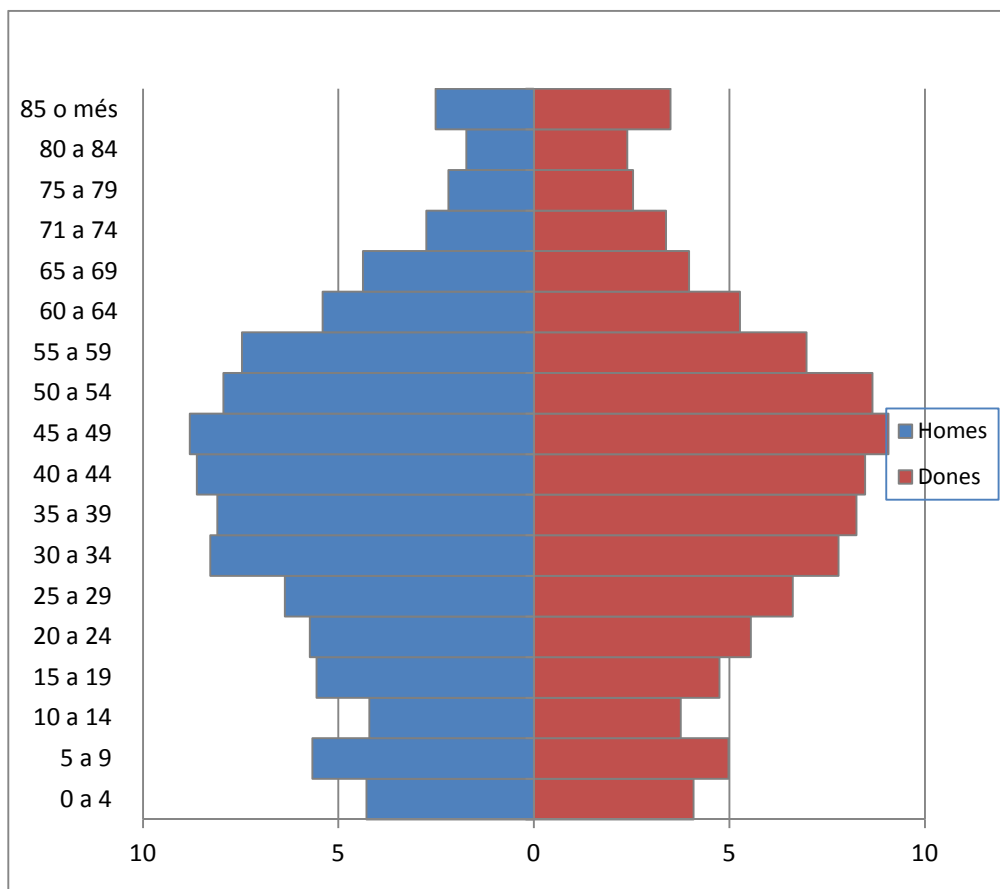
vida associativa i comunitària, en la presència a Andorra de xarxes de familiars o en la seva estructura social.

Per tant, la gent gran d'Andorra la Vella és un col·lectiu heterogeni, nombrós i dinàmic.

### 3.1 Perfil sociodemogràfic

#### a) La piràmide d'edat d'Andorra la Vella projecta una població ben marcada pel procés migratori i en plena fase d'envelliment

Piràmide d'edat de la parròquia d'Andorra la Vella



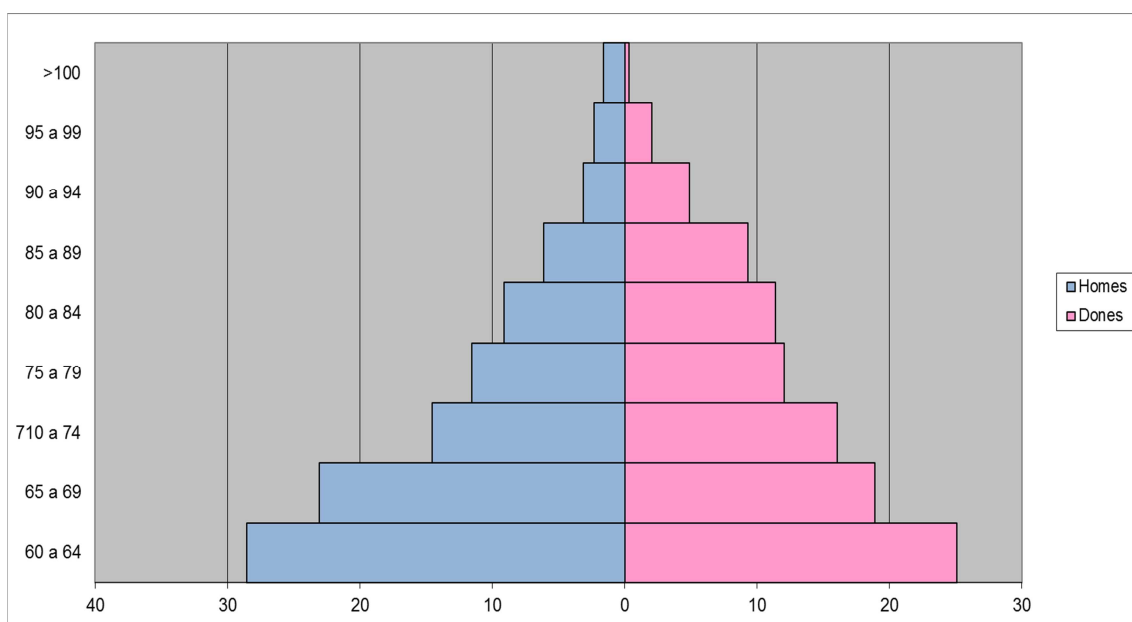
Font: Departament d'Estadística del Govern d'Andorra. Centre de Recerca Sociològica.

Les principals característiques de la piràmide de població de la parròquia d'Andorra la Vella són les següents:

- Està molt influenciada pel fenomen migratori, amb un progressiu envelliment de les franges més nombroses (dels 35 als 55 anys, tot i que a Andorra la Vella la franja de 30 a 34 anys està més representada que a la piràmide del país). Sense comptar els possibles canvis a causa del moviment migratori, amb poc més de 10 anys arribaran a la vellesa les cohorts amb més proporció de població.

- La taxa de fecunditat és baixa, doncs se situa per a tot el Principat d'Andorra la Vella en 1,25 fills per dona en edat de tenir fills (la taxa de reemplaçament és de 2,1 fills). Com a conseqüència, la base de la piràmide és molt estreta en relació amb el conjunt de població.
- Hi ha una feminització molt important de les edats més altes.
- Si es compara amb piràmides d'anys anteriors, s'observa que hi ha un augment cada cop més important de les persones que tenen més de 60 anys d'una banda, i d'altra, de les persones que tenen de més de 75 (sobreenvelliment).

Piràmide d'edat específica de les persones més grans de 60 anys de la parròquia d'Andorra la Vella



Font : Elaboració pròpia a partir de dades del Comú d'Andorra la Vella. Centre de Recerca Sociològica.

Entre la gent gran de la parròquia, el 62,90% tenen entre 60 i 74 anys (envelliment) i el 37,10% tenen més de 75 anys (sobreenvelliment).

A causa de l'esperança de vida més alta per part de les dones (com a la resta de les societats del nostre volant), hi ha una proporció més alta de població femenina a aquestes franges d'edat, sobretot a les de les persones més grans de 75 anys.

A partir de 95 anys, les dades mostren que hi ha més proporció d'homes, però aquesta xifra s'ha de llegir amb cautela en espera de l'acabament de la regularització del cens.

## b) Andorra la Vella és una ciutat amb persones d'origen molt divers

Dades del total de la població d'Andorra la Vella per nacionalitats. Any 2012

	Total població		Més de 60 anys	
	Número	Percentatge	Número	Percentatge

Andorrans	10043	44,8	1358	30,7
Espanyols	6566	29,3	2337	52,8
Portuguesos	3386	15,1	167	3,8
Francesos	671	3,00	247	5,6
Marroquins	238	1,1	25	0,6
Filipins	205	0,9	28	0,6
Argentins	114	0,5	6	0,1
Italians	113	0,5	20	0,5
Britànics	52	0,2	36	0,8
Indis	45	0,2	18	0,4
Alemanys	44	0,2	22	0,5
Xilens	38	0,2	7	0,2
Uruguaians	37	0,2	10	0,2
Belgues	27	0,1	20	0,5
Holandesos	25	0,1	17	0,4
Nord-americans	21	0,1	7	0,2
Altres nacionalitats	773	3,5	104	2,0
Total	22398	100,00	4429	100,0

Font: Departament d'Estadística del Govern d'Andorra. Centre de Recerca Sociològica

Com es pot apreciar en el quadre anterior, la major part de la població de la parròquia no és de nacionalitat andorrana.

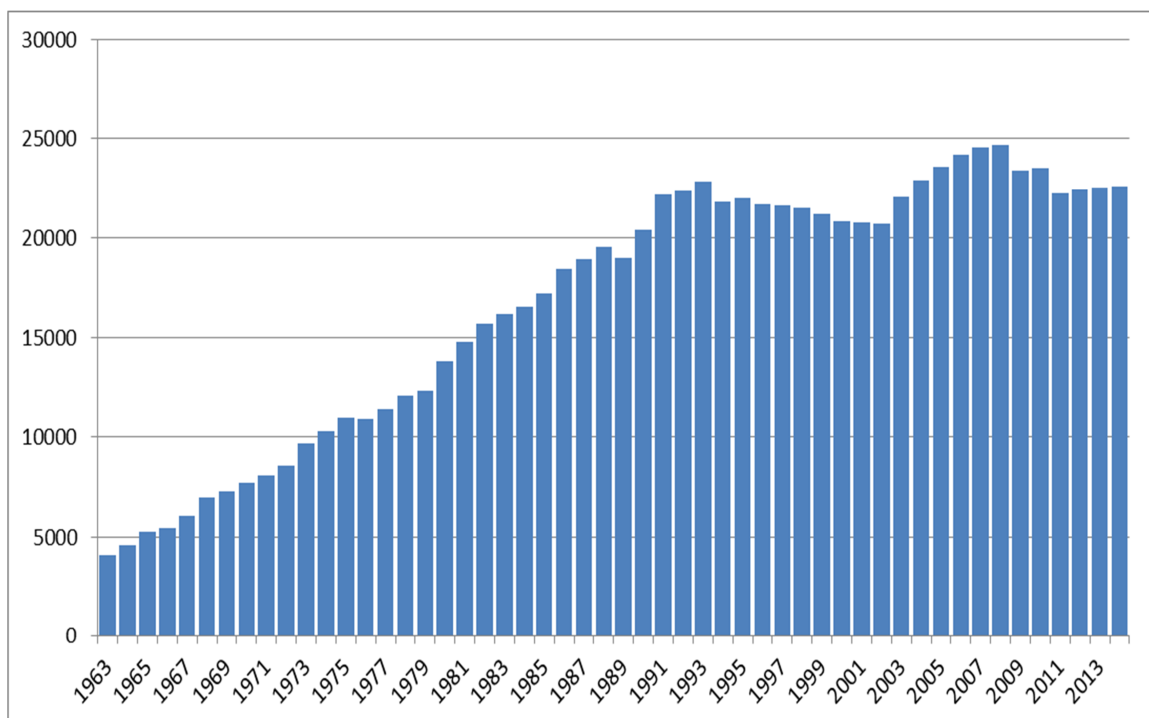
En relació amb les persones de més de 60 anys de la parròquia difereix significativament dels percentatges del total de la població: així, la població total d'espanyols és del 29,3%, mentre que de les persones de més de 60 anys és del 52,8%. En el cas dels andorrans és a la inversa, doncs el seu percentatge total és del 44,8%, mentre que als que tenen més de 60 anys aquest percentatge passa al 29,3%.

El gran volum de persones més grans de nacionalitat espanyola és a causa dels moviments migratoris dels anys 60 i 70, amb un gran nombre de persones provinents de zones com Galícia, Andalusia o Catalunya.

En menys proporció, és interessant ressaltar que hi ha nacionalitats, com la francesa, anglesa, holandesa, belga.. i altres de la resta d'Europa del nord, que hi ha en proporció més efectius de persones més grans de 60 anys que de la resta de població. En molts casos es correspon a persones que han vingut a Andorra a passar els anys de jubilació, atrets per l'entorn i les avantatges fiscals.

També és de destacar el cas dels portuguesos, doncs es tracta d'una població força jove (el total és del 15,1%, mentre que els de més de 60 anys són el 3,8%). En aquest cas, l'onada migratòria va començar a ser important a partir de mitjans dels anys 80 amb edats força joves i que encara la major part no han arribat a complir els 60 anys.

**c) En els últims 50 anys Andorra la Vella ha tingut un creixement demogràfic molt important. Evolució des del 1963**



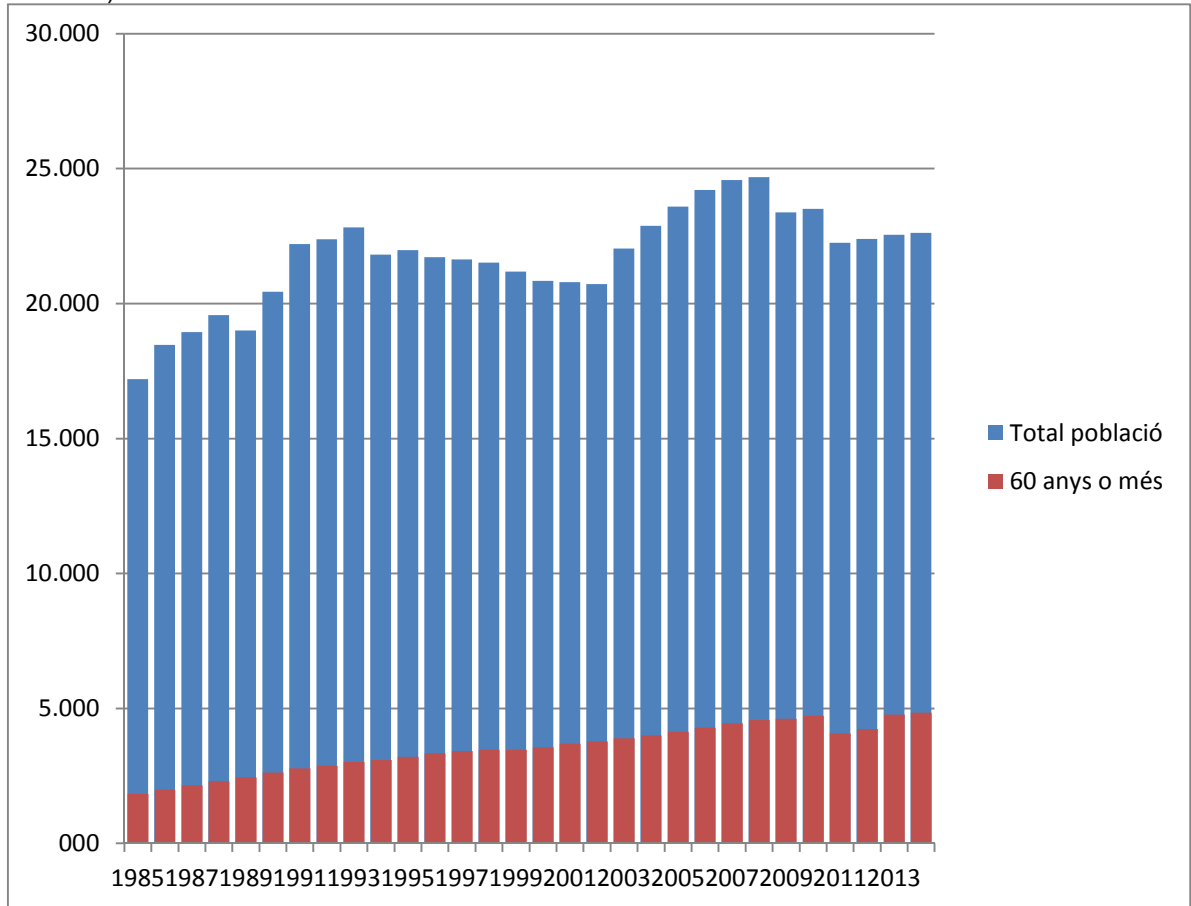
Així, una de les característiques més importants de la parròquia d'Andorra la Vella ha estat el gran creixement demogràfic en els darrers 50 anys, doncs a l'any 1963 hi havia poc més de 4000 habitants, fins arribar als quasi 23000 de l'any 2014.

El fort desenvolupament econòmic va tenir com a conseqüència una gran demanda de mà d'obra i l'entrada al país d'una gran volum de persones per ocupar aquests llocs de treball.

S'ha de destacar que aquest augment ha estat molt acusat fins els anys 90, després hi ha una certa estabilització fins l'any 2002. Durant els primers anys del mil·lenni, la població torna a créixer fins a l'any 2008. A partir del 2009, la població disminueix i sembla que s'estabilitza a partir del 2011.

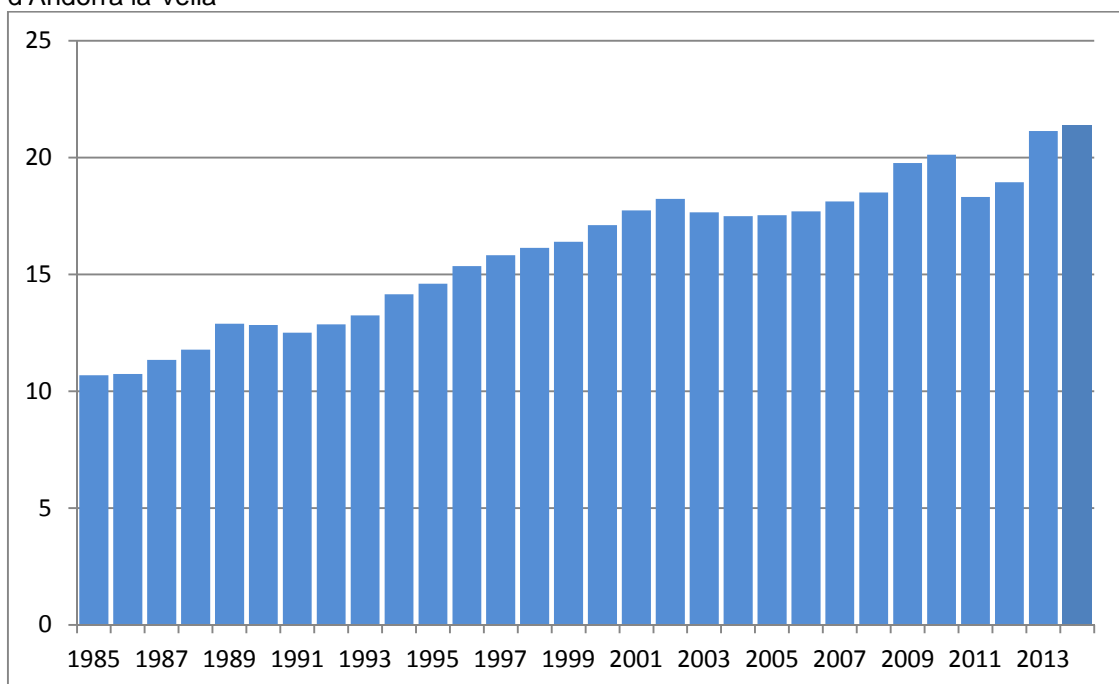
**d) El nombre total de persones més grans de 60 anys ha tingut un creixement constant en els darrers 30 anys**

Evolució població total i la de més de 60 anys a la parròquia d'Andorra la Vella (en números absoluts)



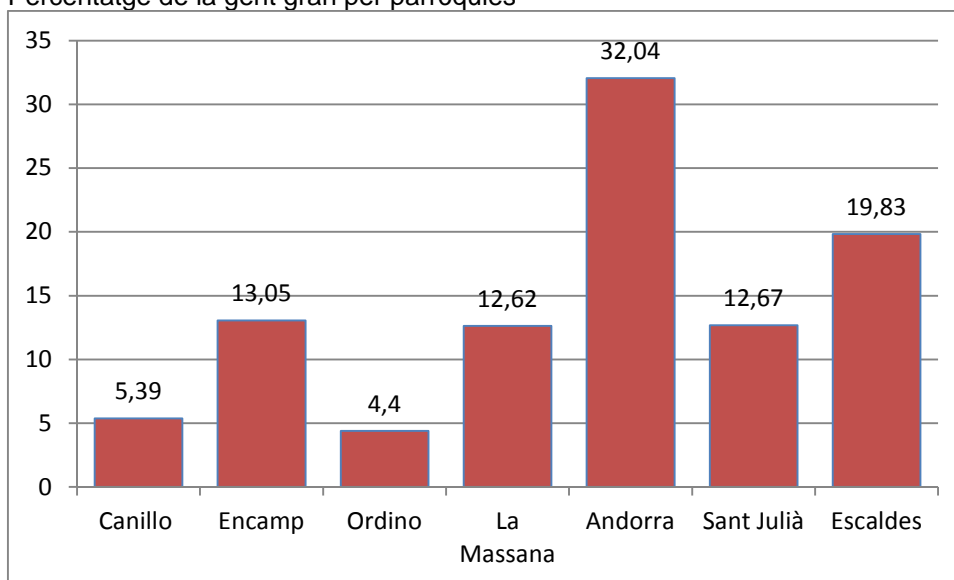
El nombre total de persones grans ha tingut un creixement constant malgrat les fluctuacions de la població total des de 1.985. Només l'any 2010 i el 2011 hi va haver una certa davallada, però es correspon al començament de la regularització del cens i no per la baixada real d'efectius.

Percentatge de població de més de 60 anys en relació amb la població total de la parròquia d'Andorra la Vella



El percentatge actual de persones que tenen més de 60 anys a la parròquia d'Andorra la Vella és del 21,40% de la població, mentre que l'any 1985 aquesta xifra era del 11,67%, és a dir, en aquests 29 anys el percentatge de gent gran s'ha duplicat a la parròquia.

Percentatge de la gent gran per parròquies



El 32% del total de persones de més de 60 anys del Principat d'Andorra habita a la parròquia d'Andorra la Vella. Aquest percentatge és superior en un 3% al pes que la parròquia té en el conjunt de tota la població del país (un 29,38%), és a dir, la població d'Andorra la Vella està lleugerament més envellida que la resta del Principat.

**e) La major part de la gent gran viu acompanyada, encara que una quarta part viu sola**

Tipus de convivència  
N=249

	Percentatges
Total	100
Sol/a	25,7
Parella	47,4
Parella i fills	13,7
Fills (sense la parella)	9,6
Altres persones	2,4
Residència	1,2

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. Parròquia d'Andorra la Vella. CRES.2014

S'ha de destacar que quasi la meitat de la gent gran d'Andorra la Vella viu amb la seva parella, i quasi una quarta part viu sola, sobretot dones (un 31% per un 15% dels homes). A més, moltes d'aquestes dones viuen soles en les edats més avançades, ja que, tal com s'ha explicat abans, a causa de les diferències d'esperança de vida per gènere, hi ha més vídues.

**f) Només una quarta part dels enquestats no tenen estudis o no han acabats els estudis primaris**

Nivell d'estudis  
N=249

	Percentatges
Total	100
Estudis primaris incomplets o sense estudis	20,9
Estudis primaris acabats	36,1
Estudis secundaris	26,9
Estudis universitaris	16,1

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. Parròquia d'Andorra la Vella. CRES.2014

De tota manera, el nivell d'estudis augmenta cada cop més en aquest col·lectiu, conforme es van afegint noves generacions que tenen més formació. Així mateix, la distància entre homes i dones cada cop és menor, encara que hi ha més proporció d'homes amb estudis universitaris que de dones.



### **g) La percepció de l'estat de salut és bona per part de les persones grans de la parròquia**

Com diria vostè que és la seva salut en general? (salut subjectiva)

N=249

	Percentatges
Total	100
Bona o molt bona	51,8
Regular	34,9
Dolenta o molt dolenta	13,3

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. Parròquia d'Andorra la Vella. CRES.2014

Més de la meitat de les persones més grans de 60 anys d'Andorra la Vella considera que el seu estat de salut és bo o molt bo. S'han de tenir molt en compte les persones que la consideren que és regular (un 35%) o dolenta o molt dolenta (un 13%), ja que la percepció del propi estat de salut, tot i tractar-se d'una valoració subjectiva, és un bon indicador de l'estat de salut global de les persones i està relacionat tant amb les percepcions subjectives de la qualitat de vida com amb la presència de malalties diagnosticades i amb l'ús de serveis sanitaris.

Entre els homes hi ha una proporció menor de persones que diuen que és dolenta. A més, i com la resta del paísos del nostre entorn, les persones que tenen un estatus socioeconòmic més alt tenen una percepció molt millor del seu estat de salut.

### **h) Les persones grans d'Andorra la Vella tenen pocs problemes de mobilitat dins de la seva llar o dins del seu edifici**

Té alguna dificultat/impediment a l'hora de moure's dintre del seu habitatge? (escales o algun element que pugui suposar una dificultat per moure's dins de casa)

N=249

	Percentatges
Total	100
No	96,8
Sí	3,2

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. Parròquia d'Andorra la Vella. CRES.2014

La major part de la població més gran de 60 anys afirma que no té problemes de mobilitat dins de la seva llar.

Hi ha un 3% de les persones més grans de 60 anys que afirma que sí té problemes, sobretot per haver-hi esglaons dins de la llar que dificulten la seva mobilitat. El següent motiu més esmentat és la manca de mobilitat personal per malaltia o invalidesa.

Per accedir al seu domicili hi ha ascensor, ha de pujar escales abans d'accedir a l'ascensor, no hi ha ascensor i ha de pujar escales o no ha de pujar escales?

N=249

	Percentatges
Total	100
Hi ha ascensor a peu pla (no ha de pujar escales per accedir )	53,8
Hi ha ascensor, però abans d'accedir a l'ascensor hi ha escales	28,1
No hi ha ascensor i ha de pujar escales	14,9
No hi ha ascensor, però no ha de pujar escales ( peu pla)	3,2
Hi ha ascensor, però hi ha escales dins de casa	0,0

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. Parròquia d'Andorra la Vella. CRES.2014

Més de la meitat dels enquestats afirmen que el seu edifici té ascensor i que no ha de pujar cap escala per accedir a la seva llar.

Les persones que poden tenir més problemes de mobilitat per poder sortir al carrer són el 15% que no té ascensor i han de pujar escales per arribar a la seva llar (aquests edificis són normalment els que estan a les zones més antigues de la ciutat).

### **i) La major part també ens diu que no troba cap dificultat en el seu entorn, encara que alguns problemes a millorar**

Es troba amb alguna dificultat en l'entorn del seu habitatge?

(Multiresposta)

N=249

	Percentatges
Total	
No troba cap dificultat	70,7
Les voreres no estan anivellades	10,0
Cotxes aparcats a les voreres	8,8
Hi ha pendents	8,0
Mal estat del paviment	5,2
Excrements gossos	3,2
No té transport públic a prop	1,2
Quan neva	0,8
No hi ha voreres	0,8
Altres	3,2

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. Parròquia d'Andorra la Vella. CRES.2014

Tot i que un 70% afirma que no té cap problema en seu entorn per desplaçar-se, la resta afirma que té dificultats. A part de l'orografia escarpada en certes zones de la ciutat que dificulta la mobilitat, els aspectes més assenyalats estan relacionats amb les voreres (el seu estat, la seva manca o les dificultats de mobilitat). Es fa menys esment, però són interessants, els problemes derivats

de la manca de transport públic en certes zones o les dificultats de mobilitat a l'hivern.

**j) La majoria de la gent gran no té dificultat per realitzar activitats de la vida quotidiana, és a dir, no necessiten ajuda per fer-les**

Activitats de la vida diària de al gent gran de la parròquia

N=249

Percentatges	Les realitza sense cap dificultat ni ajuda	Les realitza sense ajuda, però amb alguna dificultat	Necessita ajuda d'una altra persona	No pot realitzar-les encara que l'ajudin	No les realitza/mai ho ha fet
Caminar dins de casa	95,8	4,0	0,8	0,0	0,0
Vestir-se	94,4	4,0	1,6	0,0	0,0
Sortir al carrer	90,4	4,4	4,0	0,4	0,4
Pujar i baixar escales	85,9	7,2	2,0	3,6	0,8
Banyar-se o dutxar-se	91,2	4,8	3,2	0,8	0,0
Tallar-se les ungles	83,1	4,4	8,4	2,8	1,2
Menjar	98,8	0,8	0,4	0,0	0,0
Anar comprar	90,4	2,0	2,8	2,8	2,0
Administrar els diners	95,6	0,4	2,0	0,4	1,6
Utilitzar el telèfon	97,2	0,4	2,0	0,0	0,4
Prendre medicació	94,4	1,2	2,0	0,0	2,4
Cuinar, preparar àpats	77,1	2,8	0,8	1,2	18,1
Neteja habitatge	64,3	2,4	5,2	2,8	25,3
Bugada	64,3	2,0	3,6	2,8	27,3
Planxa	61,4	3,2	4,0	2,8	28,5
Fer reparacions a casa	45,4	3,6	4,8	1,6	44,6

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. Parròquia d'Andorra la Vella. CRES.2014

Les activitats per a les quals es necessita més ajuda són tallar-se les ungles, la neteja de l'habitatge, la planxa o sortir al carrer.

Hi ha persones que encara que els ajudin no poden fer algunes activitats: les més anomenades són pujar i baixar escales, la neteja de l'habitatge, la bugada o la planxa o també tallar-se les ungles.

A destacar que les feines domèstiques tenen una diferenciació de gènere: hi ha persones que no han fet mai la neteja de l'habitatge, la bugada, cuinar o planxar (homes) i altres, com fer reparacions a casa, per part de les dones.

Aquest fet té com a conseqüència que hi ha homes que si es queden sols són molt menys autònoms que les dones.

### **k) La major part de la gent gran opina que la seva qualitat de vida és bona**

En general diria que la seva qualitat de vida és molt bona, bona, normal, dolenta o molt dolenta?

N:249 enquestats

	Percentatges
Total	100
Molt bona	12,6
Bona	42,9
Normal	37,6
Dolenta	5,8
Molt dolenta	0,8
No contesta	0,3

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. CRES. 2014

Quasi un 56% pensa que la seva qualitat de vida és bona o molt bona, un 38% considera que és normal i una mica més del 6% pensa que és dolenta o molt dolenta (quasi un 1%).

En general es mostren més satisfets amb la seva qualitat de vida les persones amb més nivell de formació (estudis secundaris o universitaris), les persones que diuen que el seu estat de salut és bo o molt bo, les persones que tenen molts amics en qui poden confiar, les que practiquen esport, les que tenen alguna afició que fan regularment i les que són membres d'alguna organització.

Els que pensen que la seva qualitat de vida és dolenta o molt dolenta són per contra, els que se senten més aïllats, estan pitjor de salut i/o tenen la situació econòmica més precària.

### **l) La major part arriba a final de mes de manera fàcil, encara que quasi una quart de la gent gran afirma que li costa arribar a final de mes**

Amb els seus ingressos o ingressos de la parella o altres familiars, li costa arribar a final de mes?

N:249

	Percentatges
Total	100
No mai	55,4
Ocasionalment	21,7

Sí, sovint	10,8
Sí, sempre o gairebé sempre	10,0
No contesta	2,0

Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. CRES. 2014

Una mica més de la meitat de la gent gran de la parròquia afirma que no té problemes per arribar a fins de mes, mentre que una cinquena part afirma que té problemes ocasionalment i un altre cinquena part ens diu que sempre o gairebé sempre té problemes per arribar a final de mes.

### **La major part de la gent gran declara que té ingressos individuals de més de 721 euros**

Ingressos individuals  
N:249

	Freqüències	Percentatges
Total	753	100
Menys de 360€ al mes	43	5,7
Entre 361€ i 720€ al mes	151	20,1
Entre 721€ i 1200€)	206	27,4
Més de 1022€ al mes	196	26,0
No té ingressos propis	34	4,5
No contesta	123	16,3

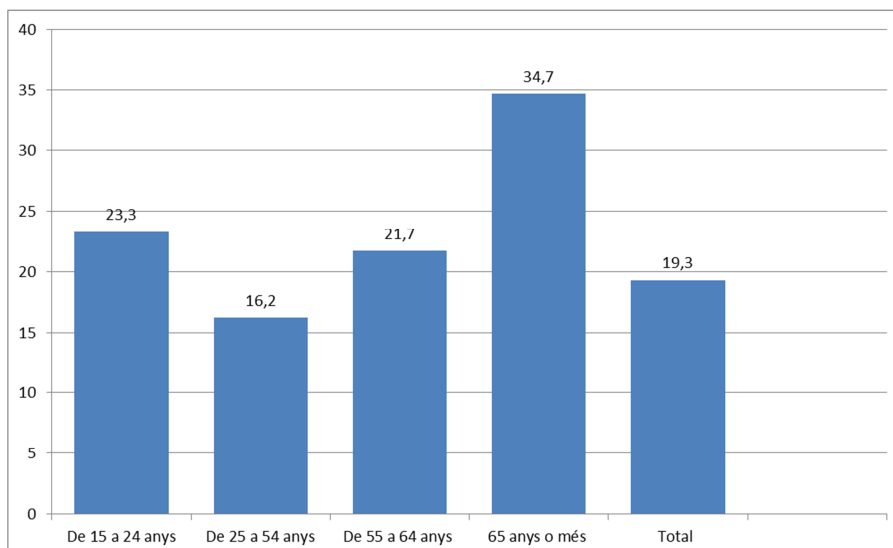
Font: Enquesta sobre l'envelliment actiu. CRES. 2014

Tot i que s'han de tenir en compte els ingressos generals de la llar on habita cada persona gran, és detecta que n'hi ha un de cada vint que afirma tenir ingressos inferiors a 360 euros. Sobretot es tracta de dones que han cotitzat molt poc a la CASS ja que van dedicar la major part de la seva vida productiva a les feines de la llar.

### **La dada de pobresa relativa de la gent gran a tot el Principat d'Andorra és la més elevada en comparació a la resta d'edats**

Distribució percentual de la població andorrana en situació de precarietat econòmica relativa<sup>1</sup> en funció de l'edat del sustentador principal. Any 2010

<sup>1</sup> Per sota del 60% de la mitjana d'ingressos de la població.



Font: Enquesta sobre la situació social a Andorra. Càritas Andorrana, EDIS S.A.

En el conjunt del Principat d'Andorra, un 34,7% de les llars on el sustentador principal és una persona de més de 65 anys, està en situació de precarietat econòmica.

Distribució percentual dels diferents nivells d'integració social<sup>2</sup> en funció de la edat del sustentador principal



Font: Enquesta sobre la situació social a Andorra. Càritas Andorrana, EDIS S.A.

D'altra banda, quasi un 11% de les persones més grans de 65 anys al conjunt del país es troba en situació de vulnerabilitat relativa, mentre que un altre 11% està en vulnerabilitat severa.

<sup>2</sup> **Vulnerabilitat relativa** és una condició social de risc, que inhabilita i invalida, de manera immediata o en el futur, els grups afectats, en la satisfacció en el seu benestar pel que fa a la subsistència i a la qualitat de vida. Compten, però, amb mecanismes de compensació, ja sigui d'àmbit econòmic, de la ciutadania i de relacions socials, que actuen com a fre d'un procés que podria ser d'exclusió social

**Vulnerabilitat severa:** Situa a les persones i llars en situació d'exclusió social.

## 3.2 Perfil d'equipaments, serveis i recursos públics d'atenció

La Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i socio-sanitaris, actualment en fase de desplegament, és la que regeix i reestructura els serveis actuals. Les característiques territorials i demogràfiques d'Andorra impliquen la centralització de recursos i prestacions a nivell nacional, concretament en el Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació. Tot i això, la llei preveu la delegació de competències als Comuns en certs supòsits.

L'aprovació d'aquesta llei es va realitzar en ple procés participatiu i, evidentment marca directament el desplegament del Pla d'Acció.

Són competència del Govern:

- Els serveis d'atenció residencial i de centre de dia (habitatges tutelats, llar residencial i residències assistides). Concretament a Andorra la Vella comptem amb una llar residencial i una residència de caràcter socio-sanitari (ambdues ofereixen places d'atenció diürna).
- Els serveis d'atenció domiciliària, SAD i PAD
- Els serveis de respir
- Els serveis especialitzats de valoració de situacions de dependència
- Les pensions de solidaritat que garanteixen una renda mínima a les persones grans que no disposen de recursos suficients, així com els ajuts econòmics ocasionals
- Les prestacions tecnològiques per adaptació de l'habitatge i/o productes de suport
- L'atenció social primària.

Resta competència dels Comuns els casals de gent gran i les activitats socials.

Per donar continuïtat als serveis que fins a l'aprovació de la nova llei s'oferien des del Comú d'Andorra la Vella, actualment s'està negociant amb el Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació la delegació de la competència del SAD.

Tot i això, a Andorra la Vella els ciutadans disposen de diversos serveis que donen suport a les seves necessitats. En aquests moments, des del Comú d'Andorra la Vella i amb caràcter social es porta a terme:

- Atenció Social i prestacions socials del Comú d'Andorra la Vella per orientar, assessorar, informar així com tramitar prestacions socials. També s'ofereix atenció social i intervenció directa prop dels usuaris dels diferents serveis del Comú (Escoles Bressol, Ludoteca, Servei d'Atenció Domiciliària...). L'any 2013, el 13,8% de les prestacions econòmiques atorgades s'adreçaven a persones grans i el 15,4% dels usuaris d'aquest servei eren persones grans.
- Servei d'Atenció Domiciliària: es centra en la cura i atenció personal i està orientat a mantenir l'autonomia i evitar la institucionalització. L'any 2013 el varen utilitzar 64 persones. Els principals motius per utilitzar aquest servei són la higiene personal, el suport en general de la persona i l'acompanyament per gestions diverses.

Aquest servei es complementari amb el PAD, atenció domiciliària del Servei Andorrà d'Assistència Sanitària i es coordina amb els serveis domiciliaris de caràcter sanitari.

- Àpats a domicili: consisteix a portar a domicili el dinar i/o sopar amb la finalitat d'afavorir una alimentació sana i equilibrada a les persones amb dificultats (puntual o de llarga durada).  
Dades 2013: 22 persones utilitzen el servei.
- Cases Pairals: Són casals de gent gran on s'ofereixen diverses activitats per afavorir les relacions socials i la participació de la gent gran. Hi ha 1 casal a Andorra la Vella i 1 casal a Santa Coloma. La Casa Pairal té constància de 148 persones que utilitzen aquest servei de manera regular (any 2013).
- Casal Calones: És un menjador social adreçat a persones a partir de 65 anys per fomentar els àpats equilibrats i en companyia. 68 persones grans van utilitzar aquest servei l'any 2013.
- Pisos amb serveis per a gent gran autònoma: Són pisos destinats a la gent gran autònoma de la parròquia amb capacitat per a 1 o 2 persones i amb els serveis bàsics, amb la finalitat de resoldre problemàtiques relatives a l'habitatge i la integració social. Hi ha 15 pisos ocupats per persones grans. Actualment la llista d'espera per accedir a un dels pisos és de 32 persones.
- Cursos i Tallers: L'any 2013 un total de 233 persones van inscriure's en un o més curs o taller.
- Projectes Gent Gran Activa: Són projectes adreçats a promocionar l'envelliment actiu.
  - o Aula Magna: sessions organitzades conjuntament amb la Universitat d'Andorra. Any 2013 es van inscriure 44 persones.
  - o Horts de la Margineda: 29 parcel·les que es cedeixen per un any per ser cultivades per persones majors de 65 anys. Un total de 29 hortolans varen utilitzar-ho durant l'any 2013.
  - o Horts Borda de Sales: projecte conjunt amb l'Escola Andorrana en que 8 hortolans cultiven 8 parcel·les. Els alumnes de l'escola realitzen funcions de manteniment dels horts i les persones grans els hi transmeten coneixements d'horticultura.
  - o Col·laboracions amb altres iniciatives i/o projectes.
- Targes Or i Plata: són targes a nivell de la parròquia d'Andorra la Vella. Donen dret a gaudir de totes les activitats i serveis comunals adreçats a la gent gran de la parròquia: a grans trets persones majors de 65 anys (Or) i persones de 60-65 anys (Plata).  
L'any 2013 hi havia 556 persones que tenien la targeta magna i 25 que tenen la plata.



- Altres serveis comunals que utilitzen les persones grans (dades curs 13/14):
  - o Institut de Música: 7 persones
  - o Escola d'Art: 34 persones
  - o Centre Esportiu dels Serradells: 279 de les quals 225 són residents a la parròquia.

Tanmateix, el Comú d'Andorra la Vella també subvenciona les persones que utilitzen el servei de Teleatenció Domiciliària de la Creu Roja i que no disposen d'ingressos suficients. L'any 2013 era de 28 persones.

També destacar que totes les persones a partir dels 65 anys poden sol·licitar gratuïtament la Tarja Magna. Aquesta tarja és vàlida a nivell nacional (Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació) i s'obté directament la gratuïtat del transport públic així com descomptes en comerços.

Des del Departament d'Habitatge del Govern d'Andorra s'atorguen ajudes per al pagament de l'habitatge de lloguer.

Tanmateix a la parròquia també es disposa d'altres recursos socio-sanitaris gestionats amb caire privat o per ONG: transport socio-sanitari, residència privada, Càritas, Creu Roja, dos empreses de serveis domiciliaris privats, entre altres.

Pel que fa a associacions de gent gran d'àmbit parroquial existeix una única associació "Associació de Gent Gran d'Andorra la Vella". Tot i això existeixen altres associacions en les quals hi participen un gran nombre de persones grans, com és vida Creixent.

## 4. El procés a Andorra la Vella

El projecte, tal com recomana el protocol de Vancouver, abasta tots els àmbits de la vida a la parròquia, tal com queda reflectit a les vuit dimensions temàtiques entorn a les quals s'organitza la investigació qualitativa.

D'acord amb el Protocol de Vancouver, s'ha de tractar cada tema (i les seves subdivisions en aspectes), tant pel que fa als aspectes positius de la parròquia, els aspectes negatius i quines propostes de millora s'han de fer.

### **a) Creació del Comitè Consultiu**

Arrel de l'acceptació d'Andorra la Vella dins la xarxa "Ciutats Amigues de la Gent Gran", l'1 de març del 2013 es va iniciar el procés participatiu per dissenyar un pla d'acció i de millora que fes d'Andorra la Vella una ciutat amiga de la gent gran.

El primer pas va ser la creació d'un Comitè Consultiu format per persones relacionades directament amb l'àmbit de gent gran perquè acompanyés i validés les diferents etapes del projecte.

Es volia un Comitè no excessivament gran ja que es buscava el consens en les diferents accions empreses, però alhora que fos representatiu de la realitat a Andorra la Vella.

Està format per:

El/la Conseller/a de Social

1 representant del Ministeri de Salut i Benestar

1 membre de la minoria comunal

1 representant de l'Associació de Gent Gran (en aquests moments és també el representant dels jubilats al Consell d'Administració de la CASS i membre de la Federació d'Associacions de Discapacitats)

1 representant de les persones majors de 60 anys d'Andorra la Vella

1 representant de les persones majors de 60 anys de Santa Coloma

1 metge gerontòleg

1 representant de la Comissió de Valoració Sociosanitària

1 persona reconeguda del món de la comunicació

El/a Cap d'Àrea de Social

El/la Cap d'Àrea de Participació Ciutadana.

Sense dret a vot, també formen part de la comissió la directora del projecte i el director del Centre de Recerca Sociològica.

El Comitè Consultiu és qui en última instància ha donat el vistiplau al pla d'acció abans de ser presentat al Comú d'Andorra la Vella per a la seva aprovació definitiva.

## ***b) Procés Participatiu amb grups focals***

La investigació pròpiament dita es basa en una mirada qualitativa de la gent gran, els proveïdors de serveis i els cuidadors. Se segueixen els preceptes de la metodologia definida per l'OMS al protocol de Vancouver (OMS, 2007) i els principis ètics i científics dels grups de discussió. El procés es realitza a través de la col·laboració del Departament de Social del Comú d'Andorra la Vella i el Centre de Recerca Sociològica d'Andorra de l'Institut d'Estudis Andorrans (CRES-IEA).

Es va portar a terme entre el mes d'abril del 2013 i el mes de novembre del 2014.

L'OMS defineix que s'han de realitzar un mínim de 10 grups de discussió, quatre de gent gran, i els altres representants als diferents col·lectius relacionats amb la gent gran, a més dels representants de la societat civil. En el cas d'Andorra la Vella, se n'han realitzat 11, ja que s'ha fet un grup especial per a les persones grans que habiten més allunyats del centre d'Andorra la Vella.

Dels 11 grups, 5 han estat amb gent gran. Durant la selecció de les persones grans s'ha procurat que no fossin familiars i en la mesura del possible que no es coneguin i s'ha intentat representar totes les zones de la parròquia. Tanmateix s'han incorporat dins dels grups persones en situació de dependència i residents en els 2 centres socio-sanitaris o residencials de la parròquia.

Dels cinc grups amb gent gran, dos han estat amb persones de 60 a 74 anys, dos amb persones de més de 74 anys i l'altre s'ha realitzat amb persones grans que viuen més lluny del centre a les zones de la Comella, Santa Coloma o La Margineda. Dels dos grups de 60 a 74 anys, un s'ha realitzat amb persones de nivell socioeconòmic mitjà i l'altre de nivell socioeconòmic baix (per determinar el nivell socioeconòmic dels participants es demana prèviament en l'enquesta de selecció dels participants si arriba a final de més amb molta, bastanta, poca dificultat). Dintre dels dos grups s'ha equilibrat la participació d'homes i dones i de persones actives laboralment, jubilades i en situació de dependència. Dels grups de persones de més de 74 anys i del de persones de la Comella, La Margineda i Santa Coloma s'ha realitzat un mostreig similar. Un grup de més de 74 anys de nivell socioeconòmic mitjà i un altre de nivell socioeconòmic baix. També, s'ha equilibrat la participació de dones i homes, però aquest cop s'ha equilibrat la participació de persones que visquin soles, que visquin amb família, que visquin amb família amb algun grau de dependència, que visquin en una residència i que visquin en una residència amb situació de dependència.

Pel que fa als professionals, s'han realitzat 5 grups. El primer a cuidadors formals. El grup incloïa 3 representats per 3 persones de cada una de les residències, dos representants d'empreses privades dedicades a la cura de gent gran. Un representant de govern, un representant tècnic del comú. El segon a treballadors socials tant de Govern, Comú, Creu Roja, Càritas i

Hospital. El tercer a cuidadors informals que serveixen a persones grans amb un nivell mitjà de dependència i a un nivell gran. El quart a representants de serveis públics de Comú i Govern a la gent gran. El cinquè a representants del món empresarial. Finalment, el sisè a voluntaris, familiars de malalts i representants d'associacions de gent gran. En alguns casos, algunes persones no han pogut participar als grups per un problema de disponibilitat i horaris. En casos determinats s'han dut a terme entrevistes personals per tal d'incorporar també aquesta informació als grups. Per tant, la riquesa de participació i opinions del procés dut a terme és molt àmplia i ha volgut recollir l'opinió de tots els perfils de gent gran i dels agents implicats de la parròquia.

Molts dels grups de participació es van reunir en més d'una ocasió, per poder tractar de manera adequada tots els punts del guió previstos. Les reunions es feien a les dependències del Departament de Gent Gran del Comú d'Andorra la Vella i tenien una durada mitjana entre dues i dues hores i mitja. Així mateix, es van fer algunes entrevistes personals a persones que els hi va ser impossible participar en els grups i que representaven a persones que tenen molta dificultat de mobilitat o amb situacions molt precàries.

### **Procés Participatiu de Gent Gran (Andorra la Vella)**

10 grups de discussió: <b>(de 8 a 10 components)</b>
<b>Cuidadors i professionals</b>
1.- Cuidadors formals, tècnics, informants privilegiats: van participar representants de tots els prestadors de serveis domiciliaris socio-sanitaris, tant públics com privats
2.- Cuidadors informals:
3.- Representants dels Treballadors Socials de les diferents organitzacions a la parròquia, tant públics com de caràcter privat o ONG: Comú d'Andorra la Vella, Govern, SAAS, Càritas, Creu Roja,...
<b>Gent Gran</b>
4.- Edat 60-74 anys. Nivell econòmic "baix" (per barri)
5.- Edat 60-74 anys: Nivell econòmic "mitjà"
6.- Edat : Més de 75 anys: Nivell econòmic "baix": Com a mínim la meitat en situació de dependència
7.- Edat: Més de 75 anys: Nivell econòmic "mitjà": Com a mínim la meitat en situació de dependència
8.- Gent gran de Santa Coloma, La Margineda i la Comella
<b>Proveïdors de serveis</b>
9.- Representants dels serveis comunals o del govern, públics
Agents de circulació, serveis de neteja, atenció ciutadana, persones que estan el contacte al públic.
10.- Empresaris i comerciants
Cambrà de Comerç, empresaris de la parròquia de diferents sectors (farmàcia, comerç, grans superfícies bancs, hotels). A més representants de l'Associació de taxistes i les 2 empreses que porten a terme transport públic urbà i interurbà, en especial és que estan de cara al públic.
11.- Voluntariat: Creu Roja, Càritas, Federació d'Associacions de Persones amb discapacitat, Associació de Gent Gran, Fundació Privada Tutelar, Avim,

Vida Creixent, Taula del Voluntariat
Voluntaris, representants de les ONG que treballen directament amb gent gran, però també els que treballen de manera indirecta.
Cada grup ha tingut <b>la mateixa proporció de homes i dones</b> (menys als grups de més edat, on hi ha hagut més proporció de dones). A més, s'ha representat persones que no surten de casa, persones que estan ingressades a residències i persones que no participen a la Casa Pairal.

En total han participat 90 persones als grups de participació.

### c) Participació on-line

Es va facilitar a tota la població de la parròquia poder participar, mitjançant una enquesta per Internet, on podien donar el seu punt de vista sobre els aspectes positius, els aspectes negatius i els que s'havien de millorar per aconseguir que la ciutat fos amiga de la gent gran.

Les preguntes eren totalment obertes perquè les seves respostes es poguessin adjuntar a l'anàlisi del procés participatiu.



Per mitjà d'aquesta enquesta van participar 100 persones més. Més de la meitat de les persones que van contestar el qüestionari eren persones grans que participen a les activitats del Comú, ja que dins de les seves dependències s'havien habilitat ordinadors per la participació.

La resta de persones que van participar eren de característiques molt variades, amb una gran amplitud d'edats (fet molt interessant per acabar d'entendre l'opinió de la ciutadania).

#### **d) Col·laboració de les diferents conselleries comunals**

La col·laboració amb els diversos departaments es va iniciar amb el projecte a través de reunions explicatives i de presa de contacte amb els diferents interlocutors.

Els resultats de la diagnosi es van transmetre als diferents departaments comunals per complementar la informació recollida. Un cop redactat l'esborrany del pla d'acció, es van portar a terme reunions amb cada un dels departaments per facilitar així les seves aportacions al pla.

#### **e) Altres accions: Participació per escollir el logotip**

Per finalitzar només comentar que ha estat la ciutadania qui ha escollit el logotip que identifica el projecte "Andorra la Vella, Ciutat Amiga de la Gent Gran". Es van distribuir fulletons als diferents domicilis així com als serveis públics comunals (Centre Cultural, Centre Esportiu dels Serradells, Cases Pairals, etc.) perquè els ciutadans escollissin quina de les 2 propostes preferia. Un total de 725 persones van votar. La imatge actual va ser la escollida amb un 52,41% dels vots.

## 5. Diagnòstic

### 5.1 Resultat del procés participatiu amb els 11 grups focals

Aspectes positius per a la gent gran		Barreres	Suggeriments de millora
<b>Valoració general</b>		<p>En general, valoració positiva a tots els grups de la qualitat de vida de la gent gran a Andorra la Vella.</p> <p>Participants de Santa Coloma divergeixen i tenen una consideració més negativa.</p> <p>Persones que tenen dificultats per arribar a final de mes posen de manifest que la vida és cara respecte a bens de primera necessitat, com els aliments i l'habitatge.</p> <p>Alguns dels residents als centre residencials es queixen de que la vida a les residències és avorrida i que no fan res durant el dia.</p>	
<b>Espais a l'aire lliure i edificis</b>	<p>En tots els grups s'ha considerat com a punts positius el passeig del riu, el parc central i la plaça del poble amb l'ascensor i la resta d'ascensors.</p> <p>En tots els grups es considera tota la parròquia com un lloc amb un bon nivell de seguretat ciutadana i tranquil i amb poc soroll en general on es pot descansar perfectament a la nit. A pesar d'algun cas de persona que remarca que viu a l'avinguda Tarragona al costat de les discoteques, en general bé a nivell de soroll nocturn.</p>	<p>En tots els grups es considera que les zones més antigues d'Andorra la Vella i a la zona de Ciutat de Valls hi ha problema de voreres, manca de bancs, pujades sense barana, accessos difícils a alguns edificis, materials poc adequats del terra.</p> <p>A Santa Coloma i a la Comella també es demanda una millora a les voreres, així com un major nombre de bancs, espais públics, parcs.</p> <p>També es comenta que hi ha zones on hi ha vehicles mal aparcats que dificulten el pas.</p> <p>Hi ha tècnics de l'administració posen de manifest que hi ha mobiliari urbà que dificulta la mobilitat en algunes voreres..</p> <p>Es demana millorar l'accessibilitat al voltant de les residències de gent gran, i la possibilitat de més zones verdes al voltant</p> <p>En general es considera que hi ha algun edifici públic que es pot millorar l'accés o la seva senyalització.</p> <p>Millorar l'accessibilitat el algunes zones per als invidents</p>	<p>Posar més bancs és una demanda general, sobretot a Santa Coloma, barri antic.</p> <p>La millora dels materials del terra és una altra demanda general.</p> <p>Es considera també que es podrien posar baranes al Casc Antic, Ciutat de Valls o Marginets.</p> <p>Més lavabos públics.</p> <p>Més zones verdes i passejos a Santa Coloma.</p> <p>En especial zona de les residències, potser per algun representant d'ONG es podria aprofitar espai de la Clínica Vella.</p> <p>Posar voreres a Santa Coloma on falti.</p>

	<p>Els tècnics de l'administració consideren que En pocs anys s'ha millorat moltíssim a partir de les demandes de la gent.</p> <p>Es Considera que a la vila d'Andorra la Vella tot els serveis estan a prop.</p>	<p>L'orografia d'algunes zones de la ciutat fa que hi ha rampes massa empinades.</p> <p>Es demana el manteniment de camins de natura com el "rec".</p> <p>Hi ha moltes parades de bus no habilitades ni amb bancs ni tancades.</p> <p>Hi ha algunes botigues i establiments com el cinema que no estan habilitats per a les persones amb més dificultats.</p> <p>Es demana l'augment del temps per creuar semàfors</p> <p>Hi ha passos de vianants que es considera que són perillosos.</p> <p>Es demana una major cura dels espais públics i més civisme de la població envers als excrements dels gossos.</p> <p>Es comenta que hi ha alguna zona que no està ben il·luminada per la nit.</p> <p>Hi ha massa soroll nocturn en alguna zona.</p> <p>Neteja de la neu en alguns llocs puntuals de la ciutat.</p> <p>Des dels tècnics de l'administració es demana una major coordinació dels departaments per fer front a les demandes dels ciutadans.</p>	<p>Demanda de més zones per fer exercici als parcs.</p> <p>Hauria de fer un sistema de reciclatge més senzill i que retorni diners quan ho fas.</p> <p>Es reclama de millorar la il·luminació en alguns punts.</p> <p>Solucionar els "punts negres" a les voreres on hi ha hagut més caigudes.</p> <p>Els tècnics de l'administració demanen que s'ha de millorar la conscienciació de les persones, per tal de respectar.</p> <p>Millorar educació viària de la població.</p> <p>Crear itineraris amigables amb la gent gran, com el camí del riu, traçar itineraris i rutes amigables, a al vegada fer diagnosi de que hi ha bé i que no.</p> <p>Millorar neteja de carrers.</p>
<b>Transport</b>	<p>En general el bus ben valorat. El bus comunal rep una valoració molt positiva. La gratuïtat és molt ben valorada.</p> <p>Les persones que encara condueixen creuen que en</p>	<p>Es considera que el servei de taxi podria ser més econòmic i que hi ha pocs taxis adaptats.</p> <p>I ha l'interès per part de molts conductors grans de seguir conduint, sempre que el seu estat ho permeti.</p> <p>Es demana que tots els busos estiguin adaptats per a portar persones amb menys</p>	<p>Demanda general per millorar parades. Tapar-les, posar bancs, un esglaó per pujar al bus, panells informatius</p> <p>Tots els busos adaptats per cadira de rodes.</p> <p>Fer més proves per mantenir el carnet, encara que vigilar amb l'estigmatització de</p>



	<p>general és fàcil conduir per Andorra la Vella.</p> <p>Taxista i persones sense problemes per arribar a final de mes considera que taxi molt emprat per gent gran per sortir, anar hospital i que hi ha taxis especialitzats.</p>	<p>mobilitat.</p> <p>ES demana millorar la seva puntualitat i la seva freqüència.</p> <p>Ampliar el transport especial de la Creu Roja</p> <p>Es demana que totes les parades d'autobusos estiguin ben habilitades (bancs, contra les inclemències del temps...)</p> <p>Que les persones de 60 a 65 anys sense feina puguin accedir de manera gratuïta als busos.</p> <p>Que els conductors dels autobusos tinguin més en compte a les persones grans o amb dificultats (conducció més suau, donar més temps si cal per accedir als autobusos..).</p> <p>Hi ha dificultats per aparcar en segons quines zones.</p> <p>Més civisme dels altres passatgers amb les persones grans (cedir els seients...)</p>	<p>la gent gran.</p> <p>Demandar el pàrquing de minusvàlid de manera més senzilla, no només CONAVA.</p> <p>Gent gran de 60 a 74 volen Abonament mensual més barat del bus. Gratuïtat del bus a persones de 60 a 65 anys amb dificultats econòmiques.</p> <p>Millor freqüència de busos i més tard al Cedre, cada mitjà hora i al Solà d'Enclar, passava cada quart d'hora.</p> <p>Posar vehicles elèctrics de transport públic i de mercaderies.</p> <p>S'haurien d'harmonitzar i millorar totes les parades i millorar diàleg administració companyies.</p> <p>Fer targeta magnètica de la targeta magna pel bus, per tenir més informació de l'ús de la gent gran del bus.</p>
<b>Habitatge</b>	<p>En general, es considera que els habitatges tenen els equipaments i seguretat bàsics per viure. Les persones de nivell socioeconòmic mitjà i alt disposen de tots els equipaments necessaris.</p> <p>Es valora positivament</p>	<p>Per les persones amb dificultats econòmiques l'habitatge es considera que és molt car, sobretot per les persones de nivell socioeconòmic més baix.</p> <p>També, algunes persones grans tenen problemes per posar la calefacció a l'hivern. A més, alguns dels edificis, els més vells no estan ben aïllats del fred.</p> <p>Hi ha edificis vells que tenen problemes d'accessibilitat, o que no tenen ascensor.</p> <p>Necessitat de rehabilitar edificis vells.</p>	<p>Demanda general de millorar accessos i rampes d'accés als edificis. Posar ascensors.</p> <p>Crear un voluntariat de mudances.</p> <p>Fer més pisos tutelats.</p> <p>Millorar el bany de pisos de Calones i Clara Rabassa.</p>

	<p>l'existència d'ajudes per pagar el lloguer i del bon tracte econòmic dels pisos assistits del Calones.</p> <p>En molt casos les persones grans ja es troben còmodes a la llar que han viscut durant anys i no tenen intenció de canviar.</p> <p>Les instal·lacions del Cedre, Clara Rabassa i els pisos del Calones es consideren que estan ben equipats en general.</p>	<p>Hi ha persones amb dependència que necessiten fer obres als seus habitatges d'adaptació (sobretot les banyeres).</p> <p>Hi ha zones de la parròquia on hi ha poques botigues.</p> <p>En moltes llars, la major part de la feina domèstica recau en les dones.</p> <p>Les residències es consideren cares per part de les associacions de la gent gran, sobretot sí no es pot accedir a cap ajuda.</p> <p>Així mateix, és demana una oferta més àmplia de pisos tutelats.</p> <p>I es demana també, promoure que les persones grans tinguin els serveis necessaris per romandre a la seva llar sempre que es pugui.</p>	<p>Fer més habitatge social, o ajudes econòmiques al lloguer.</p> <p>Les persones que resideixen en residències demanen de dividir millor les persones segons estat de salut i de malaltia mental a les residències.</p>
<b>Respecte i inclusió social</b>	<p>En general, es considera que la societat mostra respecte per la gent gran. Així com les administracions i les empreses tracten bé la gent gran. En aquest punt hi ha consens entre els grups de professionals. En canvi, si bé molta gent gran considera el tracte positiu hi ha més divergència d'opinions entre la gent gran respecte a aquest punt quan es comencen a considerar situacions més concretes i experiències personals.</p>	<p>Es remarca que la societat té una imatge estereotipada de la gent gran major de 60 anys, com un col·lectiu molt necessitat i dependent a nivell econòmic, social i de salut. La problemàtica del estigma de la gent gran</p> <p>Segons els treballadors socials, hi ha gent gran que ho passa malament per la deixadesa de la família.</p> <p>La gent gran alguns capítols de conflicte a l'espai públic. Per exemple, reben algun insult quan retreuen un comportament incívic als joves o els joves que no s'aixequen per cedir el seient al bus o els conductors que van massa ràpid.</p> <p>Els professionals que treballen amb la gent gran, com els cuidadors formals i els treballadors socials, han manifestat que han vist algun cas de violència domèstica i casos de maltractament psicològic, sobretot verbal dels cuidadors a la gent gran amb situacions de dependència.</p>	<p>La gent gran vol és sentir-se escoltada.</p> <p>Fer un protocol per casos de violència a la gent gran.</p> <p>Millorar l'educació cívica a les escoles.</p> <p>També creuen que es podrien fer treballs específics amb la resta de la gent jove.</p>

	<p>No es manifesta que existeixen molts casos de violència contra la gent gran, a part d'algun cas aïllat de violència domèstica que ha vist alguna treballadora social.</p> <p>Els tècnics de l'administració creuen que la gent gran es preocupa més per cuidar els espais públics. Reporten més el problemes i els danys que es produeixen.</p> <p>Representants de la societat civil es considera que en general negocis adaptats, Pyrenees adaptat el magatzem a gent gran i enviaments a domicili, comandes per telèfon.</p>	<p>En general les persones grans reben bon tracte, però depenen de la persona que atén a les administracions o a les botigues es considera que han rebut alguns cops manques de respecte.</p> <p>Es demana fer més fàcils els tràmits envers a les administracions i/o altres organismes privats com els bancs.</p> <p>Els representants de la gent gran afirmen que amb la crisi la gent gran ha pres en càrrec a fills o nets amb necessitats econòmiques o problemes socials.</p>	
<b>Participació social</b>	<p>En tots els grups i perfils es considera que hi ha molta quantitat i qualitat d'oferta d'activitats per a la gent gran.</p> <p>En aquest cas, ha emergit constantment el debat entre realitzar activitats i accions</p>	<p>Cuidadors formals, persones que resideixen en residències i persones de més de 75 anys manifesten que moltes activitats d'oci com el cine i el teatre no tenen accessibilitat i bons horaris.</p> <p>Hi ha alguns llocs on es fan activitats públiques que no estan adaptats.</p> <p>S'ha considerat que les activitats molts cops barregen persones grans amb perfils molt diversos o nivells de coneixement divers, que fa que els que sabem menys poden sentir-se cohibits.</p>	<p>Es proposa per a les persones amb dificultats de mobilitat i residents a les residències de fer espectacles en horari de matí.</p> <p>Ampliar les activitats per a la gent gran.</p> <p>Promoure les activitats intergeneracionals.</p>

	<p>específiques per la gent gran o fer-les més intergeneracionals o globals a totes les edats. Per a les persones que resideixen en un centre residencial les activitats intergeneracionals amb infants i joves són molt ben valorades.</p>	<p>Es parla que els perfils més joves , els de 60 a 74 anys, poden no sentir-se representats amb les activitats tradicionals que es fan a les Cases Pairals.</p> <p>Gent gran de nivell socioeconòmic baix renuncien a espectacles pel preu, a vegades carta magna no tenen descompte a espectacles. Activitats cares com la temporada de dansa.</p>	<p>Millorar accessibilitat dels cines i teatres.</p> <p>Es proposa de crear activitats específiques per als majors de 60 anys.</p> <p>Es manifesta que no coneixen o no es senten a gust a les cases pairals actuals de la parròquia, sobretot els participants de e 60 a 74 anys.</p> <p>Es demana posar als serveis als casals de gent gran, bar, cafeteria, serveis de podòleg i perruqueria a preus simbòlics.</p> <p>De demana més participació per part de la gent gran.</p> <p>Aprofitar i difondre el coneixement de cada persona de més de 60 anys. Per exemple, persones jubilades del món de l'empresa facin assessorament a noves empreses o tallers de ganxet o cuina de persones grans a la resta de societat per ensenyar el seu coneixement.</p> <p>Fer sentir a la gent gran útil.</p>
<b>Comunicació i informació</b>	<p>En general, es considera que qui vol estar informat ho està. En general la informació arriba a les persones. Es disposa de molts mitjans variats per informar-se, des d'Internet, la tele, la radio, els taulells,</p>	<p>Fer impresos administratius més fàcils de llegir i que siguin en general més comprensius.</p> <p>Coordinar millor les institucions públiques per no tenir que omplir formularis amb la mateixa informació.</p> <p>Ha d'haver un esforç més gran per comunicar bé per part de les institucions.</p>	<p>Cercar espais concrets físics on posar tota la informació. Ex. Plaça del poble. Cuidadors informals proposen de posar més anuncis als centres de salut ,als metges i altres llocs similars.</p> <p>Les associacions de gent gran reivindiquen en front de les institucions el seu rol com a</p>

	els taulons, les trucades per telèfon, els tríptics o les cartes.	Utilitzar altres mitjans per informar a la gent que no sigui Internet, doncs no tothom l'utilitza. Un exemple seria utilitzar sistemes tradicionals com la "crida".	<p>informadors i enllaç amb la gent gran.</p> <p>Es demana més pro activitat a les administracions per informar. Per exemple, es podria informar per SMS dels tràmits de la CASS. Es proposa que quan es tramiti la jubilació de rebí directament tota la informació sobre servies, activitats, voluntariat etc.</p> <p>Busca mitjà algun vol més crida per carrer.</p> <p>Fer agenda unificada. Coordinar informació entre institucions.</p> <p>Aprofitar a la mateixa gent gran per informar a la resta de la gent gran (a partir per exemple d'un programa de ràdio).</p>
<b>Participació cívica i treball</b>	Es manifesta com moltes persones de més de 60 anys són molt actives. Moltes duen a terme voluntariat en institucions com l'hospital o les residències. Algunes creen fundacions i ONG's com la Fundació Carisma. Molts autònoms segueixen treballant a les seves empreses. Les mestresses de casa segueixen amb les seves tasques. Majors de 60 anys són un suport en les seves famílies donant suport a la cura dels nets i suport	<p>El moment de la jubilació pot suposar un moment més o menys traumàtic, ja que en general hi ha una baixada del poder adquisitiu, i a vegades, una baixada de l'autoestima.</p> <p>Es diu que pot haver persones que</p> <p>Es critica en alguns moment el fet d'establir un límit marcat en una edat i com aquest no respon a la realitat de cada persona.</p> <p>Les treballadores socials manifesten problemes per trobar feina dels majors de 55 anys que es queden sense feina.</p> <p>Treballadors socials consideren el voluntariat sense prou prestigi.</p>	<p>Algunes persones demanen de poder treballar o d'allargar la seva vida laboral, sobretot homes de més de 65 anys. Es reclama borsa específica de treball per a majors de 65 anys.</p> <p>Es proposa que s'incentivi la feina al servei d'ocupació per la gent major de 55 anys desocupada, encara que siguin serveis a la comunitat i de millorar pla nacional d'ocupació.</p> <p>En general s'ha considerat que es podria establir alguna mena de feina o tasca per la gent gran. Per exemple, ajudar a ordenar transit a les escoles, fer de guies</p>

	econòmic als joves.		<p>turístics en grups, fer assessoraments a noves empreses, fer formacions a les escoles, ensenyar cuina, ganxet, donar cursos en general o fer treballs de mitja jornada o d'una hora al dia.</p> <p>Treballadores socials consideren que s'ha de donar més prestigi al voluntariat.</p> <p>Les persones residents a la residència volen fer més varietat d'activitats.</p> <p>Voluntaris proposen de crear banc de voluntaris a partir de les prejubilacions, i jubilacions. Aquest que es faci personalitzat en base als coneixements que cadascú pot aportar.</p>
<b>Assistència comunitària i serveis sanitaris</b>	<p>En general es considera que hi ha bons recursos socials i sanitaris a Andorra la Vella.</p> <p>Treballadors social afirmen que l'administració assumeix els costos de qui no pot pagar.</p> <p>Satisfacció amb el casal calones i els pisos assistits.</p>	<p>Treballadores socials han manifestat la problemàtica d'accés als serveis sanitaris i socials per part d'alguns col•lectius. Les persones residents i estrangeres que volen portar els seus pares a una centre sanitari o residencial d'Andorra no poden fer-ho.</p> <p>77.-Les persones amb dificultats per arribar a final de mes manifesten problemes de carestia de vida. Es considera que algunes pensions són baixes.</p> <p>En el cas de les ajudes socials, hi ha persones que han sol•licitat ajudes es queixen de que els barems que es posen són molt estrictes i que per poca cosa se'ls hi ha denegat. Hi ha persones que volen demanar ajudes consideren el procés per demanar-les molt carregós i difícil. Els tràmits de papers de les diverses institucions és pesat. S'arriba a considera el procés denigrant per a la persona.</p> <p>Els cuidadors formals, la gent gran i les associacions de la gent gran manifesten que pel que fa a la cura de persones amb dependències o malalties es considera que manquen mecanismes d'atenció que permetin mantenir les persones a casa i</p>	<p>Es proposa sobretot de millorar i enriquir els serveis assistencials entre el domicili i la residència. Es demana de promoure vida independent i serveis a domicili. Fomentar que les residències siguin més per moments puntuals i permetin la entrada i retorn a casa de les persones. Potenciar el dret a morir a casa. Més pisos assistits.</p> <p>Fomentar la autoestima, el respecte i l'escolta de les persones que estan residint en un centre residencial. Algunes persones que resideixen en centres residencials creuen que calen més activitats als centres.</p> <p>Es manifesta la necessitat de fomentar</p>

		<p>donar una vida més independent a les persones.</p> <p>Es considera que hi ha moltes institucions i serveis que intervenen en els serveis socials i sanitaris i que la seva coordinació no és fàcil.</p> <p>Es manifesten algunes mancances en els serveis sanitaris que cobreix la CASS. A més, es considera un problema el pagament a l'avança del 25% de les despeses mèdiques.</p> <p>Es posa de manifest com la persona que té a càrrec una persona dependent pot tenir moltes dificultats. Problema del cuidador cremat.</p> <p>Treballadors socials consideren que falten places en serveis socio-sanitaris. Manquen serveis Inter mitjos hospital-residència.</p> <p>Horari d'algun Centre de Salut es considera que és massa reduït.</p>	<p>activitats per "cuidar el cuidador" de persones dependents.</p> <p>Les persones grans demanen més cobertura en alguns actes i medicaments, com els podòlegs i els serveis dentals. Que les despeses no s'hagin d'avançar, encara que no tinguis el 100% no pagar el 25% a l'avança, sobretot els que tenen una pensió baixa.</p> <p>Es valoren positivament els centres de salut, però en alguns grups han considerat l'horari del de Santa Coloma curt i insuficient.</p> <p>Tècnics de l'administració demanen major oferta de més psicòlegs, monitors de lleure o terapeutes ocupacionals.</p> <p>Representants de la societat civil proposen que administracions siguin més proactives. Quan algú arriba a certa edat, fer visita i seguiment per trobar casos i no esperar.</p>
--	--	---	---

## 5.2 Síntesi

En general, la gent gran més que necessitar cobrir necessitats funcionals, socials o sanitàries, al final segons el que afirma la pròpia gent gran, l'únic que vol és sentir-se escoltada.

Aquesta frase, recollida en l'anàlisi dels grups participatius, ens ha marcat clarament la principal línia de treball a desplegar. La gent gran desitja participar activament i, per tant, aquesta demanda ha passat a ser l'eix vertebrador de tot el projecte. De fet, la inquietud de ser escoltats o consultats sorgeix en altres punts de la diagnosi.

Destacar que reclamen una parròquia accessible, on es puguin moure fàcilment, que faciliti el ser independent (reduir al màxim la necessitat de suport per part d'altres persones) i integradora:

- Voreres adaptades, planes, antilliscants i sense mobiliari públic poc accessible
- Pujades amb baranes i més bancs on poder descansar
- Arreglar els "punts negres" de caigudes
- WC públics
- Encreuaments segurs i ampliar temporalitat de semàfors
- Ampliar zones verdes i/o parcs de fàcil accés a Santa Coloma
- Millorar l'educació viària del tots els ciutadans: cotxes mal aparcats, excrements de gossos, zones brutes, etc.
- Incidir en la treta de neu i col·laboració amb propietaris per millorar la parròquia.

El poder desplaçar-se còmodament per la ciutat pren especial protagonisme entre persones amb algun tipus de discapacitat.

"A casa vaig amb dos muletetes. Quan surto al carrer ho he de fer amb cadira de rodes. En tinc una d'elèctrica. M'he trobat començar a travessar el carrer, amb una rampa adaptada i quan arribo a l'altra banda....no està arreglat, hi ha un esglaó que no puc pujar o la vorera fa tanta pendent que he arribat a caure".

Pel que fa a l'ús de l'autobús tenen nombroses dificultats. Desitgen un transport públic accessible per a tothom i en el qual es mantinguin correctament els sistemes que permeten l'ús per part de les cadires de rodes (rampes, cinturons,..). A més, en un país on plou i neva habitualment, consideren necessari que hi hagi més marquesines i especialment bancs per seure a l'hora d'esperar el bus. A més, pujar a l'autobús no sempre és fàcil. Tot i que molts xofers aprenen bé el vehicle a la vorera, altres no ho fan i els hi és difícil pujar l'esglaó tan alt que queda des de la carretera. Reconeixen que molts xofers són molt amables, però també reconeixen conflictes per arrancades brusques o per que arranquen abans que s'hagin assegut, respostes poc amables. Algunes dificultats també en la relació amb els joves, especialment a l'hora de cedir seients i de comportament.



Visitar els seus familiars o sortir fora del centre residencial fàcilment també és una de les seves necessitats, volen continuar relacionant-se. Augmentar la freqüència de pas en zones on hi ha major nombre de persones grans, especialment els caps de setmana i prop de centres socio-sanitaris, és una altra de les demandes.

Els ciutadans grans que condueixen desitgen continuar fent-ho mentre puguin.

Pel que fa als habitatges, consideren que haurien de tenir preus assequibles i ser accessibles (especialment bany i escales). El rehabilitar els edificis antics, lloc de residència de diverses persones grans, és una altra de les demandes: el tenir calefacció o finestres que tanquin bé per evitar fuites innecessàries que encareixen el rebut de final de mes. També reclamen criteris fixes pel càlcul del preu mensual de la calefacció en els edificis més vells.

Destacar que les persones grans que resideixen a Santa Coloma consideren que hi ha poques botigues d'alimentació i que les que hi ha en ocasions són cares.

A nivell de respecte i inclusió, consideren que la societat té una imatge estereotipada de la gent major de 60 anys, com un col·lectiu molt necessitat i dependent a nivell econòmic, social i de salut que no es correspon amb la realitat. En algunes ocasions ha sorgit que la imatge que es dona en els mitjans de comunicació mostra només aquest estereotip.

Per a la gent gran és important sentir-se ben tractada i fa èmfasi en ser escoltada. Quan fa tràmits necessita documentació clara i entenedora, en moltes ocasions no entenen els documents o simplement no poden llegir-los. Alhora, tot i que en general se senten ben tractats, quan s'entra en temes més concrets manifesten problemes de relació amb alguns casos amb els joves, xofers d'autobús o persones que atenen al públic.

També es detecta que tot i que s'ha vist algun cas de violència domèstica hi ha un cert desconeixement de situacions d'abús i/o maltractament vers la gent gran .

A nivell de participar en actes, activitats, cinema, etc., creuen necessari que els espais s'adaptin per acollir qualsevol ciutadà, que es programin actes en horaris de tarda, adequats a les seves necessitats i no específicament per a gent gran. En definitiva tenir opcions de participar socialment a la parròquia i no únicament en actes específics per aquestes edats.

Tot i que consideren que l'oferta d'activitats adreçada al públic més gran és àmplia i variada, les persones més joves comenten no sentir-se representades en l'oferta d'activitats adreçades a gent gran, especialment els homes.

Algunes persones tornen a manifestar que "pot ser el què caldria és demanar a la gent de més de 60 anys el què vol fer".

Consideren necessari facilitar accés a la informació i que aquesta sigui comprensible. Actualment molta informació es facilita a través de la web i no

tothom té accés o sap utilitzar les noves tecnologies. Volen centralitzar la informació en un o diversos punts físics al llarg de la parròquia.

També hem detectat un gran desconeixement dels recursos existents i, per tant, és imprescindible facilitar espais on puguin acudir per trobar informació de qualsevol índole.

L'Associació de Gent Gran vol ser representativa i reivindica, en front de les institucions, el seu rol com a informadors i enllaç amb la gent gran.

D'altra banda, les persones majors de 60 anys demanen seguir contribuint i participant a la societat, es vol continuar treballant o fer alguna feina o tasca. Les persones que desitgen continuar treballant consideren injust marcar una edat per a la jubilació. I els més joves manifesten dificultats per trobar feina a partir de 55 anys.

Per un altre costat, altres persones grans son voluntàries i opinen que la gent gran podria realitzar accions voluntàries com acompanyaments a les escoles, ensenyar cuina, etc. Alguns grups pensen que, en general, és una tasca poc reconeguda.

Pel que fa a serveis socials i de salut, la principal demanda és continuar residint al seu domicili, amb facilitats per mantenir vida independent i amb un reforç dels serveis a domicili, "manquen mecanismes d'atenció que permetin mantenir les persones a casa i donar una vida més independent a les persones."

Ampliar l'oferta de pisos tutelats és una alternativa ben vista al domicili habitual.

Tanmateix, desitjarien una major cobertura en alguns dels serveis sanitaris que cobreix la Caixa Andorrana de Seguretat Social, especialment pel que fa a serveis de podologia i dentals. Aquest dos serveis els consideren molt necessaris per mantenir una bona salut.

També comenten que algunes pensions són baixes i que el procés per sol·licitar prestacions econòmiques és carregós i difícil. Demanen una major coordinació entre institucions.

Finalment, consideren difícil la tasca de cuidador i, comenten que manquen mecanismes per mantenir les persones a casa. Demanen fomentar activitats per "cuidar el cuidador" .

## 6. PLA D'ACCIÓ

Un cop realitzat el procés participatiu, el Comitè Consultiu va realitzar una anàlisi de tot el treball, àmbit per àmbit i de les propostes de millora aportades pels grups participatius així com les aportacions al document de diagnosi fetes pels diferents departaments comunals, valorant quines respostes serien les més adequades a la diagnosi feta en el procés.

Les seves recomanacions van servir de base per a la confecció del Pla d'Acció que es va presentar als participants als grups participatius i a la resta de la població a primers del mes de juny del 2015. Amb les aportacions obtingudes s'ha redactat el Pla d'Acció final.

El nostre projecte s'ha regit pels principis següents:

- El foment de l'autonomia i la independència funcional
- Facilitar la participació i el seguir aportant al llarg de tota la vida
- Treballar per un projecte de ciutat fet amb i per els ciutadans: transversalitat i treball en xarxa per una millor qualitat de vida
- Sostenibilitat
- Per una bona convivència i una ciutat integradora.

Arrel de les conclusions extretes en el procés participatiu es va realitzar un esborrany del Pla d'Acció estructurat en els 8 àmbits especificats en el protocol de Vancouver. Vista l'amplitud del document, que volia respondre a la diversitat d'inquietuds detectades en la diagnosi, es va voler donar més coherència a les accions estructurant-lo en base a 5 línies de treball que recullen, evidentment, els 8 àmbits d'amigabilitat.

Aquestes 5 línies de treball són:

1. Incrementar la participació (cívica i social) de la gent gran, així com les relacions intergeneracionals
2. Adaptar "amigablement" la ciutat
3. Difondre una imatge positiva de l'envelliment: heterogeneïtat, activitat, aportacions, responsabilitats
4. Treballar per fomentar la dignitat, l'autonomia i la independència des de les polítiques socials i socio sanitàries
5. Millorar la comunicació: informació a l'abast de tothom i coordinació entre tots els agents

## A Incrementar la participació (cívica i social) de la gent gran, així com les relacions intergeneracionals

### A. 1 ACCIONS ENCAMINADES A CREAR EL CONSELL DE LA GENT GRAN COM A ÒRGAN CONSULTIU en els diferents projectes encetats a la parròquia i que els afecten

Nombre comissions creades/nombre entitats involucrades/nombre persones involucrades

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Crear comissions amb la implicació directa de la gent gran per augmentar "validesa" participativa en els diferents àmbits	Resp: El dep. responsable de cada àmbit /departament / servei	RRHH dels serveis afectats	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar la participació ciutadana de la gent gran amb representació al 90% dels projectes encetats a la parròquia i que els afecten	Nombre comissions creades Nombre persones participants Àmbits amb participació gent gran
Comissió consultiva de suport format per persones grans i associacions discapacitats en temes d'accessibilitat i urbanisme	Resp: Dep. Serveis Públics Altres agents implicats: dep. Circulació, Participació Ciutadana, dep. Social, Govern, Assoc gent gran, Assoc discapacitats i gent gran	Incloure la visió de la ciutadania en el 80% de les accions desenvolupades	Comissió en funcionament en 1 any a partir de l'aprovació del Pla d'acció	incloure la visió de la ciutadania en el 80% de les accions desenvolupades	Nombre d'acords Nombre actuacions consensuades Assistència Nombre entitats i persones representades
Crear un grup de treball format per voluntaris grans que elabori un cens de les zones de la parròquia amb dificultats d'accessibilitat, neteja, manca de manteniment, etc.	Resp.: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Comissió Consultiva, dep. Social, dep. Higiene i Medi Ambient. Ciutadans	Formació per als voluntaris per part d'agents de l'admo. Material per fer el cens	Crear grup de treball: 1 any i mig Fer el cens: 1 any més	Censar el 90% de les dificultats existents a la parròquia	Nombre voluntaris / entitats col·laboradores Zones censades
Crear una taula amb els veïns i l'associació de comerciants de Santa Coloma per estudiar propostes per millorar el comerç de proximitat en aquesta zona	Resp: Dep T. i Promoció Econòmica Altres agents implicats: Dep. Social, assoc. comerciants, Participació Ciutadana, Cambra de Comerç, assoc. de veïns	RRHH dels diferents serveis afectats veïns de Santa Coloma	Crear la taula: 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció Elaborar un document amb propostes: 1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Consensuar 2 propostes	Nombre assistents Associacions representades Propostes acordades Nombre reunions
Crear un grup participatiu entre veïns i afectats per restablir senyals sonors en les zones establertes adaptant-lo a nivell acústic més baix (o anul·lat durant les hores nocturnes)	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Participació, Ministeri d'Ordenament Territorial	RRHH dels serveis afectats	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Restablir el 70% dels senyals	Zones problemàtiques Nombre assoc. Veïns afectats Nombre persones afectades assistents

Definir propostes de millora a partir d'aportacions dels joves i de la gent gran obtingudes en sessions intergeneracionals per a una millor convivència i entesa al bus	Resp: Joventut i participació Ciutadana Altres agents implicats: Dep. Social, Associació Gent Gran, Dep. Circulació, Ministeri Ordenament Territorial, escoles, ciutadans	RRHH dels serveis afectats i voluntaris	Propostes elaborades 2 anys i mig després de l'aprovació del Pla d'Acció	Facilitar les bones relacions intergeneracionals al bus	Nombre gent gran participants Nombre joves participants Nombre propostes portades a terme Nombre propostes desestimades Qüestionari satisfacció - nombre queixes
Elaborar una proposta d'habitatge social "participativa" en la que intervingui la ciutadania	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social, Dep. Adm i inspecció Dep. Serveis Públics, Gabinet Jurídic, Participació Ciutadana, Associació de Gent Gran	RRHH dels dif. Dep. Gent Gran	Al llarg del 2n any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Elaborar una proposta per fer una prova pilot	Nombre gent gran participant Nombre propietaris participants Edats i perfils participants Nombre propostes
Crear una comissió formada per persones grans que treballin en el disseny d'una campanya per trencar estereotips negatius i promoure l'envelliment actiu	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Assoc de Gent Gran, residències i SC	1.000 € RRHH dels serveis afectats, persones voluntàries	Crear comissió: 2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció Inici campanya: al llarg del 3r any	Comissió constituïda i almenys dos accions dissenyades/realitzades	Nombre participants Nombre prof. Comunicació participants Propostes aprovades Accions portades a terme
Treballar en un document amb les demandes fetes pels usuaris i les propostes que ofereix el Comú en alguns supòsits - MSASO I CENTRE SOCIO SANITARI EL CEDRE	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Dep. Cultura i Participació, Dep. Esports	RRHH dels diferents serveis	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Respondre al 20% de les demandes fetes per les persones usuàries d'aquests serveis	Nombre demandes Nombre demandes respostes Nombre demandes respostes afirmativament Nombre demandes denegades

**A.2 Posar en funcionament de grups participatius per edats, sexes i nivells educatius alhora d'elaborar propostes de participació i activitats que els hi resulti interessants**

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Crear un grup participatiu format per persones 60-70 anys - femení	Resp: Participació Ciutadana Altres agents afectats: Dep de Social, Creu Roja, Associació Gent Gran, residències i CS	RRHH dels serveis afectats, voluntaris	Grups en funcionament 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Definir línies de treball i aplicació d'almenys 2 propostes	Nombre persones participants Nombre persones assistents habitualment Accions portades a terme Definició objectius i mancances
Crear un grup participatiu format per persones 60-70 anys - masculí	Resp: Participació Ciutadana Altres agents afectats: Dep de Social, Creu Roja, Associació Gent Gran, residències i CS	RRHH dels serveis afectats, voluntaris	Grups en funcionament 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Definir línies de treball i aplicació d'almenys 2 propostes	Nombre persones participants Nombre persones assistents habitualment Accions portades a terme Definició objectius i mancances
Crear un grup participatiu format per persones de 70-80 anys	Resp: Participació Ciutadana Altres agents afectats: Dep de Social, Creu Roja, Associació Gent Gran, residències i sociosanitari	RRHH dels serveis afectats, voluntaris	Grups en funcionament 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Definir línies de treball i aplicació d'almenys 2 propostes	Nombre persones participants Nombre persones assistents habitualment Accions portades a terme Definició objectius i mancances
Crear un grup format per persones que participen en els Cursos i Tallers	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: persones voluntàries	RRHH dels serveis afectats, voluntaris	Grups en funcionament 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Establir 1 línia participativa acordada amb els membres dels grups al finalitzar el primer any	Nombre persones participants Nombre persones assistents habitualment Accions portades a terme Definir funcions i mancances Nombre reunions
Crear un grup participatiu format per persones usuàries de la Casa Pairal	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: persones voluntàries	RRHH dels serveis afectats, voluntaris	Grups en funcionament 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Establir 1 línia participativa acordada amb els membres dels grups al finalitzar el primer any	Nombre persones participants Nombre persones assistents habitualment Accions portades a terme Definir funcions i mancances Nombre reunions
Crear mecanismes de participació per als usuaris del SAD, TAD, PAD	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: persones voluntàries i/o els seus familiars, Participació	RRHH dels serveis afectats, voluntaris	Grup en funcionament 1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Posada en marxa de 2 línies participatives acordada amb els participants al finalitzar el 2on any	Nombre persones participants Nombre persones assistents habitualment Accions portades a terme Definir funcions i mancances Nombre reunions

Crear una taula formada per representants de residències, Associació de Gent Gran, participants en activitats i actes per decidir programació anyal	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Assoc. De Gent Gran, Participació, Cultura i Esports	RRHH dels serveis afectats	2on any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Primera programació aprovada 2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Nombre persones i entitats participants Nombre programacions pactades Definir funcions i mancances Nombre reunions
---	--	----------------------------	---	---	---

<b>A.3 Potenciar l'Associació de Gent Gran</b>					Nombre Acords i accions participatives % suport en les accions/propostes presentades per l'AGG Nombre comissions participatives presents Nombre membres Junta
--	--	--	--	--	--

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Coordinacions trimestrals amb l'Associació de Gent Gran per donar suport alhora d'augmentar la seva autonomia i millorar les dinàmiques participatives dins de l'associació.	Resp: Dep de Social Altres agents implicats: Assoc. De Gent Gran, Participació Ciutadana	RRHH dels diferents serveis afectats	A l'aprovació del Pla d'Acció	Tenir 2 línies de treball amb caràcter participatiu dins de l'Associació	Nombre reunions Nombre propostes participatives portades a terme o desenvolupant-se
Promoure l'Associació de Gent Gran com a interlocutor davant problemàtiques generals (comissions bancs,.....)	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Associació de Gent Gran, Corporació	RRHH dels serveis afectats	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Que assumeixin aquesta funció i actuïn com a representants de la gent gran	Nombre accions en les que actuen com a interlocutor
Apoderar l'Associació de Gent Gran per a que treballi en pro de la informació accessible davant altres organismes, entitats, etc.	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Assoc. De Gent Gran, Corporació	RRHH dels serveis afectats	al llarg de tot el procés	Que hagin pres la iniciativa en almenys 4 situacions	Nombre d'accions/ reclamacions davant organismes Nombre d'organismes a qui s'han adreçat

<b>A.4 Incrementar el grau de participació i visibilitat de la gent gran en la vida a la parròquia</b>					Nombre participants / Nombre accions / Entitats implicades
--	--	--	--	--	--

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Potenciar la participació de la gent gran a "Fem Net", neteja de brutícia a la parròquia	Responsable: Medi Ambient Altres agents implicats: Centre Andorra Sostenible, Fem Net, dep. Social	augmentar en un 3% la participació de gent gran en aquest esdeveniment	en l'edició de cada any	augmentar la participació de gent gran en aquest esdeveniment	Nombre participants /edició Nombre d'accions de difusió de la iniciativa
Iniciar un pla d'embelliment de la parròquia amb voluntaris jubilats	Resp: Medi Ambient Altres agents implicats: Dep. Social, Cedre, Clara Rabassa	Arranjar i mantenir 3 espais diferents a la parròquia	Any 2016, 2017	Arranjar i mantenir 3 espais diferents a la parròquia	Nombre voluntaris Espais arranjats/any Pressupost destinat



Continuar i ampliar els públics del viari show amb la participació de persones que "envelleixen"	Responsable: Circulació Altres agents implicats: Participació, dep. de Social	ampliar amb altres edats l'educació viària: almenys 2 grups d'edats més	durant tot el període	ampliar amb altres edats l'educació viària: almenys 2 grups d'edats més	Públics adreçats Noves propostes Accions engegades
Campanya de sensibilització sobre la tinença d'animals i comportament via pública (excrements de gos) amb voluntaris grans	Resp.: Higiene i Medi Ambient Altres a gents implicats: Dep. Social, Circulació	millorar la neteja dels espais públics	2a meitat any 2016	millorar la neteja dels espais públics	Nombre persones informades Nombre voluntaris participants
Treballar amb voluntaris "grans" per donar suport puntual a necessitats a la parròquia: sortides escoles, camins escolars, etc.	Resp: Dep. de Circulació Altres agents implicats: Dep. de Social, Dep. de Voluntariat, Creu Roja, Càritas	3.000 € armilles, retolació, emissores	prova pilot - 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Cobrir entrada i sortida escola 2 centres habitualment	Nombre voluntaris Nombre entrades/sortides d'escola cobertes Nombre incidències
Impulsar un banc del temps/grup d'ajuda a partir de les persones que es pre-jubilen i es jubilen en que cadascú aporta els seus coneixements, millorant així les relacions socials i l'autoestima	Resp: Participació Ciutadana Altres agents implicats: dep. de Social, Dep. de Voluntariat, Càritas, Taula del Voluntariat	2.000 € per la difusió	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir un grup de voluntaris/membres de 30 persones que col·laboren habitualment	Nombre participants Nombre reunions realitzades Valoració assistents
Estudiar viabilitat de crear cursos de preparació a la jubilació amb la col·laboració de persones voluntàries jubilades	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Col·legis professionals	RRHH dels diferents serveis afectats	2 Anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir informe acurat de les possibilitats de crear aquesta formació	Nombre professionals contactats Nombre propostes Entitats implicades Registre dificultats Registre fortaleces
Fomentar la creació d'un grup de voluntaris per col·laborar amb els centres residencials per a les sortides culturals a la parròquia.	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Participació, Dep. Voluntariat, Centres residencials i socio-sanitaris	RRHH dels serveis afectats, voluntaris, cost desplaçament per als voluntaris	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar la participació de la gent gran en la vida cultural de la parròquia (20%)	Nombre d'accions divulgatives Nombre voluntaris participants Nombre sortides realitzades
Potenciar i difondre els diferents tipus de voluntariat i la Participació Cívica entre la gent gran --- xerrades i campanyes informatives	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Dep. del Voluntariat, Creu Roja, Càritas, Taula Voluntariat	RRHH dels diferents serveis afectats	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar el nombre de voluntaris grans en un 10%	Nombre accions divulgatives % increment voluntaris majors de 60 anys
Potenciar la participació de la gent gran en el projecte Arc Patrimonial com a lligam entre generacions i transmissors de patrimoni.	Resp: Dep. de Recerca i Patrimoni altres agents implicats: Dep. de Social, associacions de gent gran	RRHH dels diferents serveis afectats	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Grup de voluntaris estable al finalitzar els 2 anys	Nombre voluntaris Nombre accions participatives engegades



## A.5 Fomentar les relacions entre generacions

Nombre accions /nombre participants per edats / Entitats implicades

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Elaborar un programa de col·laboració amb els centres escolars per fomentar les activitats amb els joves, inclòs també residències i centre sociosanitari	Resp: Dep de Social Altres agents implicats: Participació, centres escolars de la parròquia, Joventut, residències i CS, Creu Roja	200€/any RRHH dels serveis afectats, voluntaris grans, joves	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Cobrir el 75% dels centres escolars a l'acabar els 3 anys de desenvolupament del Pla d'Acció	Nombre accions portades a terme Nombre voluntaris "grans" Nombre joves participants Qüestionari d'avaluació abans/després d'iniciar les accions
Oferir tallers portats per persones jubilades per ensenyar els seus coneixements (ganxet, cuina, horticultura.....) a persones d'altres edats	Resp: Dep de Social Altres agents implicats: Participació, centres escolars de la parròquia, Joventut, residències i CS, Creu Roja	200 €/any	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Oferir 10 tallers al finalitzar els 3 anys de desenvolupament del Pla d'Acció	Nombre tallers oferts Nombre voluntaris Nombre alumnes
Organitzar activitats amb l'objectiu d'involucrar els familiars de les persones grans	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Creu Roja, Residències i CS, MSASO, Ass. Familiars malalts Alzheimer, FAAD	1.000 € RRHH dels diferents serveis afectats	2 accions a l'any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	2 accions a l'any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Nombre d'activitats organitzades Nombre famílies participants
Potenciar activitats amb la resta de serveis comunals (Llamp, Ludo, E. Bressol, Joventut, activitats esportives,...)	Resp: dep. de Social Altres agents implicats: departaments organitzadors	RRHH dels serveis afectats	A l'aprovació del Pla d'Acció Almenys 1 activitat per servei a l'any	Organitzar almenys 1 activitat intergeneracional amb cada un dels serveis afectats	Nombre activitats organitzades per edats/serveis
Potenciar activitats a la biblioteca adreçades a públic adult	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Biblioteca Nacional, Assoc. Gent Gran, ciutadans, dep. de Cultura	RRHH dels serveis afectats	A l'aprovació del Pla d'Acció Almenys 1 activitat/any	Incrementar el coneixement i l'ús de la biblioteca per part de les persones grans	Nombre usuaris majors de 60 anys assistents habitualment Nombre usuaris majors de 60 anys participants a les activitats Nombre activitats organitzades

## B Adaptar "amigablement" la ciutat amb i per a tots els ciutadans

B.1 Incloure la visió d'amigabilitat en tots els serveis comunals					Nombre normatives adaptades
ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Incloure la visió d'amigabilitat en tota la normativa comunal	Resp: Corporació Comunal	RRHH dels diversos dep.	al llarg dels 3 anys, a mesura que es revisin les diferents normatives	adaptar el 80 % de la normativa comunal	Normatives adaptades/no revisades
Incloure la visió d'amigabilitat en la normativa i el desenvolupament urbanístic de la ciutat (POUP ????, plans parcials, etc.)	Resp: Dep. Serveis Públics Altres agents implicats: Dep. Circulació, Ministeri Ordenament Territorial, Gabinet Jurídic	RRHH dels diversos dep.	al llarg dels 3 anys, a mesura que es revisin les diferents normatives	adaptar el 80 % de la normativa comunal	
Establir una normativa per a la senyalització d'obstacles i del mobiliari urbà que faciliti la circulació dels vianants.	Resp.: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Gabinet Jurídic, Dept. Circulació, Comissió consultiva	RRHH Dep. Serveis Públics, Gabinet Jurídic, Dept. Circulació i Comissió consultiva	En 2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Millorar el 30% dels espais detectats	Nombre espais arranjats Normativa en funcionament Nombre obstacles senyalitzats

B.2 Facilitar els desplaçaments a peu per Andorra per a tots els ciutadans - Millorar el moure's a peu per la ciutat					Nombre accions realitzades/Pressupost destinat
ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Increment bancs i que siguin accessibles	Resp.: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Comissió Consultiva	40.000 € RRHH del dep. de Serveis Públics	A mesura que es vagin incorporant nous bancs i reposant els actuals	adaptar el 30% del equipament en 3 anys	Nombre nous bancs Nombre bancs/zones Nombre bancs "reposats"
Habilitació voreres amb els criteris d'amigabilitat: amplada, desnivells, passos vianants	Resp.: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Comissió Consultiva	150.000 € RRHH del dep. de Serveis Públics	al llarg dels 3 anys, a mesura que es defineixin prioritats	adaptar el 30% del equipament en 3 anys	Nombre voreres adaptades Tipus acció realitzada
Millorar el manteniment de les voreres en mal estat	Resp.: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Comissió Consultiva	75,000 € RRHH del dep. de Serveis Públics	al llarg dels 3 anys, a mesura que es defineixin prioritats	reduir el temps d'espera per arranjar les voreres en un 10%	Nombre voreres en mal estat Nombre de queixes rebudes i resoltes

Negociar acords amb els propietaris de les zones sense voreres per a la seva construcció	Resp: Dep. de Serveis Públics	RRHH del dep. de Serveis Públics	al llarg dels 3 anys, a mesura que es defineixin prioritats	construir el 30% de les voreres inexistents actualment	Nombre voreres de "nova construcció"
Eliminar / arranjar punts negres: llocs de caigudes, per exemple pujada al geriàtric, blocs carrer prat de la creu.	Resp.: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Comissió Consultiva, veïns	100.000 € RRHH del dep. de Serveis Públics	al llarg dels 3 anys, a mesura que es defineixin prioritats	Arranjar el 100% dels punts negres detectats en CIAMGG i definir altres punts al llarg del treball amb la comunitat	Nombre punts negres arranjats Nous punts "negres" detectats Nous "punts negres" arranjats
Millorar la senyalització dels espais públics des de la perspectiva d'amigabilitat	Resp.: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Dept. Circulació i Comissió Consultiva	90.000 € RRHH del dep. de Serveis Públics	En 2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Renovar el 50% de la senyalització	Nombre espais públics senyalitzats "amigablement"
Millorar la coordinació Comú-Govern per denunciar els incompliments d'accessibilitat	Resp: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Departament Habitatge Govern, Dep de Social, FAAD	RRHH de les 2 admo.	Establir 2 reunions/any	Detectar deficiències, especialment en accions i obres noves.	Nombre reunions Nombre acords Nombre d'accions empreses Nombre incidències detectades
Pla d'embelliment i millora dels entorns del centre sociosanitari El Cedre i la Clínica Geriàtrica Sant Vicenç que faciliti la sortida dels residents i la seva relació amb l'entorn	Resp: Dep. de Serveis Públics Altres agents implicats: Dep. Medi Ambient, C.S. El Cedre, Dep. de Circulació, Gent gran usuària	2.000 € RRHH dels diversos departaments	Any 2016	Disposar d'espais fora del Centre Sociosanitari amb facilitat d'accés	Nombre accions d'accessibilitat Nombre accions embelliment Valoració pre / post residents/familiars dels centres
Revisar temporització de semàfors per donar temps a travessar els ciutadans, especialment en zones amb grans tram a travessar	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Ministeri d'Ordenament Territorial	RRHH dels serveis afectats	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Arranjar el 100% dels punts detectats en la diagnosi + 10%	Nombre semàfors temporalitzats per zones
Incrementar sancions : Excrements de gos Aparcament de vehicles en zones no autoritzades o que envaeixen les voreres, passos de vianants, etc. Soroll vehicles i soroll nocturn	Resp: Dep. de Circulació	Agents de circulació	Al llarg de tot l'any	reduir incompliments del reglament.	Nombre sancions imposades / infracció

Marcar rutes a la parròquia accessibles i amb informació de parcs, zones verdes i de descans, botigues, hotels i serveis	Resp.: Dep. Higiene i Medi Ambient Altres agents implicats: Dep. Serveis Públics, Dep. Social, Comissió Consultiva, associacions comerciants, dep Social, Ass. Gent Gran	2000 € Fulletons, retolació	Primeres rutes any 2017	Valoració positiva de les rutes per a les persones amb dificultats de mobilitat	Nombre rutes establertes Valoració pre/post dels ciutadans/agents implicats
Crear una guia i/o segell indicatiu de les botigues que s'adhereixin al projecte a Andorra la Vella, Ciutat Amiga de la Gent Gran i que ofereixin diversos serveis com pot ser servei a domicili, cadires per seure, servies en cas de necessitat,.....	Resp: Promoció Econòmica Altres agents implicats: Comissió consultiva, dep. de Social, Participació Ciutadana, Dept. Comunicació, assoc. comerciant, Col·legi farmacèutics, Cambra de Comerç	2.000 € per indicatius dels comerços amics + fulletons RRHH dels diferents departaments	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Aconseguir que s'adhereixi un 10% de les botigues d'alimentació, farmàcies, etc. I que estiguin incloses totes les zones	Nombre botigues adherides Tipologia de les botigues Zones cobertes
Negociar amb les grans superfícies (i per a les persones grans que viuen en zones més allunyades) rebaixar l'import de la compra per accedir al servei a domicili	Resp: Dep de Social Altres agents implicats: Dep. Turisme i promoció econòmica, Participació Ciutadana, comerciants	RRHH dels diferents serveis afectats	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Aconseguir donar servei a domicili a tots els barris/zones de la parròquia	Nombre grans superfícies contactades Nombre grans superfícies que han adaptat preu Nombre serveis realitzats/zones

### B.3 Millorar la convivència entre vehicles i vianants

Nombre accions realitzades

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Campanya Ciutadans al volant i com conviure amb els vianants: sensibilitzar els conductors sobre les dificultats que ocasiona no estacionar bé els vehicles, no respectar velocitats, dificultats de limitar accés habitatges, passos vianants,.....	Resp: Dep. de Circulació Altres agents implicats: Comissió consultiva, Automòbil Club, FAAD, Policia	2.000 € Fulletons i material de suport	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Reduir infraccions en un 5%	Nombre infraccions comeses per tipus infracció/any Nombre accions dins de la campanya Nombre notícies premsa
Sensibilitzar la gent gran i els conductors en general sobre la importància de realitzar revisions periòdiques de salut i capacitats.	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Col·legi de Metges, Infermeres i Llevadores, MSASO, Associació de Gent Gran, Automòbil Club	1.000 € RRHH dels serveis afectats	Campanya en funcionament 2 anys després de l'aprovació del Pla d'Acció	Educació per a la salut	Nombre fulletons repartits Nombre accions posades en func. Valoració accions

Crear noves zones de càrrega i descàrrega (màx. 10 min) prop de centres mèdics o serveis per facilitar apropar persones amb dificultats de mobilitat	resp.: Dep. Circulació Altres agents implicats: Dep. de Serveis Públics	600 € senyalització i pintura	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incloure 20 espais a la parròquia	Nombre de noves zones
Incrementar els passos de vianants amb senyals sonors	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Comissió consultiva, Ministeri d'ordenament Territorial o Mobilitat	4.000 €	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar en un 20% les zones amb senyals sonors	Nombre nous passos vianants amb senyal sonor
Incrementar els controls de velocitat i seguiment del respecte dels passos de vianants - registre d'incidències	Resp: Dep. de Circulació	RRHH dels serveis afectats	al llarg dels 3 anys	Increment de les zones controlades i disminució del nombre d'incidències detectades	Nombre de controls realitzats /any Nombre i tipus d'incidències
Continuar potenciant el Viari Show (en altres espais de la parròquia)	Resp: Dep. de Circulació Altres agents implicats: Dep. de Social	RRHH dels serveis afectats	al llarg dels 3 anys	Incrementar en un 5% les representacions per a tots els públics	Nombre de representacions realitzades per espais (escoles, altres...)

#### B.4 Millorar i potenciar l'ús de l'autobús per a tothom

Nombre accions realitzades /  
Nombre reclamacions rebudes i  
resoltes

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Habilitar les parades amb marquesines i seients allà on sigui possible	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Dep. Serveis Públics	30.000 €	a partir de la diagnosi feta pel grup de treball	Arranjar un 20% de les parades	Nombre parades adaptades Nombre parades marquesines Nombre parades amb seients
Adequar les parades amb panells informatius de fàcil lectura	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Dep. Serveis Públics	15.000 €	Al llarg de tot el procés	arranjar un 35% més de parades	Nombre parades amb panells de fàcil lectura
Crear un registre amb els retards del bus per valorar possibles canvis en la temporització	Resp: Dep. Circulació	RRHH dels diferents agents implicats	Al llarg de tot el procés	Detectar grau incidència dels retards	Nombre empreses que adapten el registre
Fer un estudi per augmentar la freqüència de pas del bus comunal a les zones de gran ús per part de la gent gran (Cedre/St. Vicenç)	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Comissió Consultiva, Secretaria General, Finances, Centre Sociosanitari El Cedre, familiars de malalts de St. Vicenç, Col·legi Janer	RRHH dels diferents agents implicats	estudi finalitzat 1 any i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Prova pilot per incrementar la freqüència de pas i posada en marxa d'un increment en la freqüència	Nombre possibles usuaris per edats Nombre associacions involucrades Cost econòmic Horaris de major ús



Incrementar el control d'inspectors al bus comunal per garantir el correcte manteniment en quan a sistemes de seguretat per a cadires de rodes	Resp: Secretaria General	RRHH dels serveis involucrats	al llarg de tot el procés	Reduir incompliments en un 40%	Nombre inspectors/nombre de línies Nombre incidències detectades
Millorar l'accessibilitat del transport públic i per tant el seu ús					
Augmentar la ràtio de vehicles adaptats del bus comunal en el plec de bases a les empreses	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Circulació	RRHH dels serveis involucrats	a la publicació del plec de bases	incrementar el nombre de vehicles adaptats	Nombre vehicles adaptats
Establir seients reservats per persones grans, dones embarassades,...	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Secretaria General, empresa concessionària	1.500 € adhesius	un any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Tots els autobusos comunals tinguin serveis reservats	Nombre vehicles amb els indicatius
Incloure als vehicles informació de reclamacions i potenciar que els usuaris facin formalment queixes	Resp: Dep. de Circulació Altres agents implicats: empreses bus, usuaris, associació consumidors, participació ciutadana	1.000 € RRHH dels serveis afectats	1 any i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar el nombre de queixes presentades en un 20%	Nombre queixes /tipus Nombre queixes resoltes

## B.5 Promoure accions per facilitar als ciutadans romandre amb qualitat de vida al seu domicili

accions empreses /visites realitzades

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Afavorir les visites domiciliàries interdisciplinàries per a l'adaptació funcional de l'habitatge	Dept. Social Altres Agents: Govern, AASP, Pad	Dept. de Social	A partir de l'aprovació del pla	Realitzar visites al 5 % de la població en el primer any	Nombre visites realitzades Nombre d'adaptacions realitzades
Crear un grup de treball comunal per elaborar un esborrany i/o primera proposta per als propietaris de cara a crear una borsa "d'habitatge social"	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social, Dep. Admo i inspecció Dep. Serveis Públics, Gabinet Jurídic	RRHH dels dif. departaments.	Crear grup: a l'aprovació del Pla d'Acció Primera proposta: 1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Establir un projecte marc per desenvolupar una proposta participativa amb els implicats	Nombre departaments implicats Nombre línies de treball / propostes

## B.6 Facilitar la participació de tots els ciutadans en els actes i activitats organitzats a la parròquia

actes adaptats / accions  
realitzades/ actes amb  
descomptes

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	INDICADORS
Programar espectacles i/o actes en horari de tarda i baix preu: Grup estable d'adults o joves representació per la tarda/Audicions de música a la parròquia en horari de tarda així com als Centre Sociosanitaris/Cine-debat UII Nu/Negociar amb sala de cinema sessions de tarda anys 60 i 70	Resp: Dep. de Cultura Altres agents implicats: Dep. de Social, Centres residencials i sociosanitaris, comunicació	RRHH dels diferents departaments afectats. € inclòs en el pressupost destinat a cada una de les activitats	A mesura que es programen els diferents actes	Assistència mitjana als diferents actes d'almenys 50% de la capacitat de la sala i que inclogui participants de residències, socio-sanitari, PAD, SAD	Nombre assistents Nombre actes organitzats Tipologia d'actes Nombre assistents centres socio- sanitaris/residencials
Accés preferent a actes programats, especialment a la via pública, a les persones amb dificultats de mobilitat	Resp: Dep. que organitza l'acte Altres agents implicats: Centre congressos, Circulació, Servei de Manteniment	RRHH dels diferents serveis afectats. Previsió organitzativa	En cada un dels actes organitzats a partir de mig any després de l'aprovació del Pla d'Acció	Organitzar un 30% dels actes amb aquesta perspectiva	Nombre d'actes amb adaptacions Tipus adaptacions
Incloure descomptes en els espectacles culturals a la parròquia als posseïdors de la Tarja Or	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Dep. Cultura, Esports, Promoció econòmica i Turisme, Temporada Música i Dansa, Secretaria General	Renovació normativa Targes	en funcionament 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar el nombre de persones posseïdores de la Tarja Or i fer un seguiment de la participació de persones majors de 65 anys	Nombre d'actes que inclouen aquests descompte
Incloure descompte en el preu mensual (o matrícula?) als posseïdors de la Tarja Or en les activitats esportives, culturals, etc.	Resp: Dep. d'Esports Altres agents implicats: Dep. de Social, Centres residencials i sociosanitaris, comunicació	Establir-ho per reglamentació	6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Seguiment de la pràctica de l'activitat física entre la gent gran	Nombre d'inscripcions amb descompte
Crear zones d'exercici als parcs públics amb suport inicial de dinamitzadors del dep. d'esports	Resp.: Dep. d'Esports Altres agents implicats: Dep. Serveis Públics, Dep. Social, Comissió Consultiva, Ass. Gent Gran	Contractació de monitors Adquisició d'aparells d'exercicis 25.000 €	Any 2015 i 2016	Aconseguir mitjana d'ús de l'equipament 30 persones/dia	Nombre zones adaptades Hores de suport de monitors Nombre dies/setmana de suport de monitors

<b>B.7 Incloure criteris accessibles en tots els mitjans informatius comunals</b>	nombre de mitjans informatius adaptats
---	--

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	
Elaborar un manual per implementar criteris amigables en totes les comunicacions escrites comunals: llenguatge fàcil i entenedor, vocabulari adequat als criteris de les persones grans, tipologia i mida de lletra i la seva aplicació en tots els departaments comunals (inclòs Informatiu comunal i la seva agenda)	Resp: Comunicació Altres agents implicats: dep. de Social, Comissió, resta de dep. Comunals, Assoc. De Gent Gran	2.000 € RRHH dels serveis afectats	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	elaborar el manual, publicar-lo i implementar-lo en els 3 anys	Nombre departaments que han incorporat els criteris Nombre de queixes dels ciutadans per no comprensió Qüestionari avaluació per als ciutadans
Millorar l'adaptació de les pàgines web i la informació telefònica als criteris accessibles	Resp: Noves Tecnologies Altres agents implicats: Dep. de Social, comissió, altres departaments	3.000 € RRHH dels serveis afectats	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Disposar d'una pàgina web accessible	Qualificació oficial d'accessibilitat Nombre queixes per rebudes per aquesta qüestió
Difondre el manual de comunicació accessible elaborat pel Comú al teixit empresarial i de serveis	Resp: Dep. de Comunicació Altres agents implicats: Secretaria General	3.000 €	a partir del 2n any	Millorar la informació /comunicacions adreçada en els ciutadans. Que el 10% incorporin recomanacions del manual	Empreses/serveis que recullen i apliquen recomanacions Nombre manuals repartits Àmbits empresarials/serveis en els que s'aplica Valoració d'aquests

<b>B.8 Potenciar mesures encaminades a fomentar la inclusió i la igualtat d'oportunitats</b>	Nombre accions portades a terme
--	---------------------------------

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS ESPERATS	
Estudiar (sociològicament) com es viu la jubilació a Andorra i les seves conseqüències	Resp: Secretaria General (???) Altres agents implicats: Sociòlegs (CRES), MSASO, Dep. Social	60.000 €	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Establir línies objectives de treball per decidir polítiques d'ocupació i preparació a la jubilació	Perfils estudiats Àmbits d'afectació valorats Línies de treball acordades
Donar a conèixer les aportacions que poden fer les persones majors de 55 anys al teixit empresarial amb campanyes de sensibilització per a que valorin les qualitats de les persones d'aquesta edat, a través de persones de més de 60 anys. Trencar estereotips.	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Promoció Econòmica, Servei d'Ocupació, Cambra de Comerç, Creu Roja	3.000 € RRHH dels serveis afectats, persones majors de 55 anys	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar la contractació de persones majors de 55 anys en un 3%	Nombre persones de 60 anys i més implicades Nombre accions realitzades Nombre empreses involucrades



## C Difondre una imatge positiva de l'envelliment: heterogeneïtat, activitat, aportacions, responsabilitats

C.1 Difondre informació sobre el procés d'envellir així com de la heterogeneïtat existent entre les persones majors de 60 anys						escoles implicades/col·legis professionals / gent gran participant
ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS	
Desenvolupar un acord amb els centres escolars de primera i segona ensenyança de la parròquia per incloure en el seu programa sessions intergeneracionals i informar als alumnes del procés de l'envelliment (preferiblement amb persones jubilades del món socio-sanitari)	Resp: Dep. Social Altres agents implicats: Dep. Joventut, Escoles parròquia, MSASO, Ministeri Educació, Associació Gent Gran, Col·legi Infermeres i Llevadores, ciutadans	1.500 € RRHH dels diferents serveis afectats	Prova Pilot: 1 any i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció. Primeres sessions als 2 anys i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Almenys 1 formació en el 80% dels centres escolars	Nombre col·legis professionals involucrats, nombre ciutadans, nombre centres escolars interessats Cursos/edats involucrats	
Trencar estereotips entre el professional que treballa prop de la gent gran i fomentar la imatge positiva i l'envelliment actiu, a través de formacions a professionals	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Dep. Comunicació, mitjans de comunicació Participació Ciutadana, UDA, Comuns, MSASO, associació gent gran, gent gran	1.000 € RRHH dels diferents departaments	Primeres accions 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Aconseguir que el 70% de la població entengui el concepte d'envelliment actiu	Nombre professionals formats, nombre de formacions	
Organitzar xerrades i entrevistes per difondre el paradigma de l'envelliment actiu	REsp: Dep. de Social Altres agents implicats: Dep. Comunicació, mitjans de comunicació Participació Ciutadana, associació gent gran, gent gran	1.000 € RRHH dels diferents departaments	Primeres accions 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Organitzar 2 accions a l'any	Nombre d'accions realitzades Tipologia d'accions Nombre persones que han assistit / consultat	

C.2 Promoure una imatge més realista de les persones majors de 60 anys						nombre accions realitzades
ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS	
Fer campanyes en els mitjans de comunicació per donar valor a les contribucions de la gent gran (cangurs, ajuda àpats, etc.) així com per millorar la imatge/ concepte de les persones de 60 anys i més	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Dep. Comunicació, mitjans de comunicació, associació gent gran, gent gran	5.000 €	Inici: nou mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar el nombre de notícies relacionades amb l'envelliment actiu en un 20% i difondre aquest paradigma	Nombre d'accions de difusió Nombre notícies publicades sobre aquesta temàtica Nombre notícies/ mitjans (TV, ràdio, premsa)	

Establir conveni de col·laboració amb ATV per difondre informació i/o reportatges de casos reals sobre envelliment actiu i trencar estereotips – veure 4.3.2.1	Resp: dep. de Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Comunicació, Dep. de Social, RTVA	3.000 € RRHH dels serveis afectats	Inci primeres emissions 1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Establir difusió de forma regular, almenys 1 cop al mes durant 6 mesos	Nombre reportatges/entrevistes emesos
Programa de ràdio on la pròpia gent gran informi la resta	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: emissores de radio, Assoc. De Gent Gran, voluntaris	Acord amb emissora de radio per cedir espai, voluntaris, RRHH dels serveis afectats	Inici 2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Realitzar emissions quinzenals de forma continuada	Nombre programes emesos Audiència Edats de l'audiència

<b>C.3 Promoure iniciatives orientades a l'apoderament de la gent gran i a la promoció de l'envelliment actiu des dels diversos serveis/recursos comunals (promoure autonomia i independència, millorar la informació, drets deures,...)</b>	nombre accions realitzades / nombre persones grans involucrades
--	---

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Fomentar la formació continuada per aquest grup d'edat	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Promoció Econòmica, Servei d'Ocupació, Cambra de Comerç, Creu Roja, dep. GDP, Universitat d'Andorra	2000 € RRHH dels serveis afectats	durant tot el procés	Augmentar el nombre de persones d'aquest grup d'edat que continuen formant-se en un 10%	Nombre inscripcions Aula Magna Inscripcions cursos informàtica Nombre assistents xerrades/conferències Inscripcions persones majors 60 anys Escola d'Art i Música Nombre inscripcions persones majors 60 anys UdA
Organitzar xerrades preventives: salut, activitat física, etc.	Resp: Dept. Social Altres agents: Col·legi infermeria, UDA, etc	Dept. de Social	A partir de l'aprovació del Pla, 2 accions/any	Organitzar dues xerrades anuals	Nombre de xerrades Àmbits tractats Nombre assistents Valoració assistents
Continuar treballant en el projecte d'envelliment actiu i promoció de l'activitat física en col·laboració amb el COA i la resta de comuns	Dept. Social, COA, Govern, Comuns	Dept. Social, COA, Govern, Comuns	Durant tot el procés	assolir els objectius previstos en el projecte	Nombre accions organitzades Nombre formacions professionals Qüestionari d'avaluació assistents Qüestionari avaluació professionals
Educació viària i cívica adreçada a la gent gran: riscos, comportaments cívics, etc.	Resp: Dep. de Circulació Altres agents implicats: Comissió consultiva, Automòbil Club, FAAD, Assoc. Gent Gran, Escola Infermeria	300 € documentació de suport RRHH dels diferents agents implicats	any 2017	reduir comportaments incívics i de risc entre la gent gran en un 10%	Nombre accions educatives Nombre participants Valoració participants Agents implicats
Seguir potenciant l'Aula Magna com a recurs formatiu entre la gent gran	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: UdA	Pressupost destinat Aula Magna	al llarg de tot el procés	Incrementar nombre de sessions/persona	Nombre persones/sessió Valoració inscrits Grau participació activitats paral·leles

Potenciar l'ús de les TICS entre la gent gran					
Continuar i potenciar els cursos informàtica i tauleta digital	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Assoc de Gent Gran	Contractació professor	al llarg de tot el procés	formar per a que siguin autònoms 30 persones/any	Nombre formacions ofertes Nombre persones inscrites Nombre persones formades
Organitzar xerrades informatives periòdiques sobre les TICS	Resp: Dep. Noves Tecnologies Altres agents implicats: dep. de Social, Assoc. De Gent Gran	RRHH dels diferents serveis	durant les vacances escolars al llarg de tot el procés	Realitzar almenys 3 xerrades amb una assistència mitjana de 25 persones	Nombre xerrades informatives Nombre assistents
Donar suport (hores concretes) a ciutadans de 60 anys o més en l'ús de les TICS	Resp: Dep. de Social	Contractació professor	al llarg de tot el procés durant la temporada de cursos	resoldre dubtes i problemàtiques concretes	Hores de suport Nombre de consultes Nombre persones que utilitzen el recurs

#### C.4 Apoderar la gent gran perquè coneguin millor els seus drets i els seus deures

Nombre de xerrades  
Àmbits que afecten les xerrades  
Nombre participants

ACCIONS

RESP. I AGENTS  
IMPLICATS

RECURSOS

TERMINI

RESULTATS

Organitzar xerrades per millorar la informació que te la gent gran sobre els recursos, drets, deures, llocs on recórrer, etc. per a que siguin autònoms i vetllar per una vellesa digna. Aquestes xerrades poden anar a càrrec dels diferents col·legis professionals: T. Socials, col·legi economistes...	Resp.: Dep de Social Altres serveis afectats: Col·legis professionals, Gabinet Jurídic, Associació TS, CASS, Assoc. Gent Gran	600 € RRHH dels serveis afectats espais comunals per xerrades	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Informar a 200 persones	Nombre de xerrades Àmbits que afecten les xerrades Nombre participants
--	---	--	---	-------------------------	--

## D Treballar per fomentar la dignitat, autonomia i independència des de les polítiques socials i socio sanitàries

<b>D.1 Crear mecanismes per promoure el bon tracte i evitar l'exclusió</b>	Nombre casos de maltractament / Nombre accions portades a terme / casos de "bon tracte"
--	---

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Crear una xarxa de detecció i suport tipus "Radar"	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Govern(MSASO, Voluntariat), Creu Roja, Promoció Econòmica, Associacions comerciants, Cambra de Comerç, Participació, Assoc. Gent Gran	1.000 € 600 € per fulletons RRHH dels diferents departaments + voluntaris, espais per xerrades	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Prova pilot: adhesió dels diferents tipus de comerç (botigues, farmàcies, ..... ) per ser replicat a la resta de la parròquia Xarxa en funcionament i seguiment al finalitzar els 3 anys	Nombre de comerços adherits Nombre incidències detectades RRHH de suport involucrats Nombre accions realitzades Actes de seguiment i suport al comerç
Organitzar xerrades/debat per a professionals i persones grans per debatre sobre el bon tracte i l'atenció centrada en la persona	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Associació Gent Gran, FAAD, Col·legis professionals	600 € RRHH dels àmbits afectats	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció, min. 1 acció/any	Organitzar almenys 1 debat anual i aconseguir la participació del 80% dels sectors afectats	Nombre accions realitzades Nombre persones grans participants Nombre professionals participants
Establir visites domiciliaries de seguiment per a totes les persones majors de 75 anys de la parròquia	Resp.: Dept Social. Altres Agents: Govern (MSASO), Creu Roja	Dept Social	2017	Haver efectuat una visita domiciliaria al 95% de les persones majors de 75 anys	Nombre persones visitades Edats persones visitades RRHH participants Agents col·laboradors
Incrementar l'ús dels serveis comunals adreçats a la socialització i evitar l'aïllament (Menjador calones, Projectes Gent Gran Activa, etc)	Dept. Social, Govern, CAP, HNSM, etc	Dept. de Social	Al llarg dels 3 anys del pla	Incrementar fins un 5% la població atesa als diferents serveis	Nombre assistents menjador Nombre participants diferents projectes Nombre targetes emeses Assistència Casa Pairal
Promoure cursos de lectura (lectoescriptura) per a persones grans i dotar-los així de més independència	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Cultura, formació d'Adults, Assoc. Gent Gran	200 € persones grans Formació d'Adults	al cap d'un any de l'aprovació del Pla d'Acció	Organitzar 2 cursos al final dels 3 anys	Nombre cursos Nombre persones formades Nombre persones inscrites

<b>D.2 Donar suport a les persones i les seves famílies per millorar la seva qualitat de vida</b>	Nombre accions informatives / accions portades a terme
---	--

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Facilitar orientació i assessorament a persones dependents i les seves famílies	Resp: Dept. Social Altres agents : Govern, CAP	Dept. Social	A partir de l'aprovació del Pla	Incrementar les entrevistes i visites realitzades	Nombre assessoraments /persona afectada/familiar Tipus assessorament

Potenciar l'assistència a formacions per a cuidadors i familiar	Resp: Dept. Social, Altres Agents: Govern, CAP, entitats organitzadores	Dept. Social	A partir de l'aprovació del Pla	Informar les famílies i persones cuidadores de totes les formacions que es realitzen	Nombre formacions sobre les que s'ha informat Nombre suports necessaris per a que els cuidadors assisteixin a formacions
Donar a conèixer el programa "Respir"	Resp: Dept. Social Altres Agents: Govern, SAAS	Dept. Social	A partir de l'aprovació del Pla	Informar les famílies i persones cuidadores	Nombre accions de difusió Nombre persones informades
Crear suports domiciliaris per cobrir cuidador principal en cas de formació, descans, etc. especialment en franges horàries poc cobertes pel SAD	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Creu Roja, Residències i CS, MSASO, Ass. Familiars malalts Alzheimer, FAAD	3.000 € RRHH dels diferents serveis afectats	1 any i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar les opcions de descans dels cuidadors principals	Tipus de suports creats Nombre de suports realitzats

### D.3 Potenciar els mecanismes per romandre a domicili

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Incrementar el percentatge de població atesa pels serveis domiciliaris (SAD, àpats a domicili, TAD, etc.)	Dept. Social, Govern, CAP, HNSM, Creu Roja	Dept. de Social	Al llarg dels 3 anys del pla	Incrementar fins un 3% la població atesa de la parròquia	Nombre persones ateses
Realitzar un estudi per valorar la idoneïtat de crear nous pisos tutelats i/o amb serveis	Resp: Dept. Social, MSASO, comuns	RRHH Dept . Social	Al llarg de 2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Estudi al 2017	Estudi realitzat
Signar un conveni amb el Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació per assumir la competència delegada del SAD	Dept. Social, Govern	Dept. Social, Govern	2015	Conveni signat al finalitzar el 2015	Conveni signat

### D.4 Millorar la coordinació entre els diferents agents per detectar situacions de vulnerabilitat o deteriorament en la gent gran

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Establir calendari de coordinació amb la resta d'agents implicats en benefici de la millora dels diferents serveis i en l'atenció directa a l'usuari i la seva família	Resp: Dept. Social Altres: MSASO, CAP, SAAS, HNSM, Creu Roja, Caritas	Dept. Social	Inici 2016 i al llarg de tot el procés	Establir dues reunions grupals anuals així com totes les necessàries en el dia a dia per atendre l'usuari o família	Nombre reunions coordinació/usuari Nombre reunions coordinació generals
Creació de la Comissió Tècnica Comunal de Benestar Social previst a la llei de serveis socials i socio-sanitaris	Resp: Dept. Social Altres Agents: Govern (MSASO), CAP, SAAS	Dept. Social	2016	Creació del comitè durant el primer trimestre del 2016	Creació Comissió Nombre reunions Agents participants/reunió
Participació en la Comissió Nacional de Benestar Social previst a la llei de serveis socials i socio-sanitaris	Resp: Dept. Social Altres Agents: Govern (MSASO), CAP, SAAS	Dept. Social	2016	Que Govern (MSASO) creï el Comitè durant el primer semestre 2016	Nombre reunions a les que el Comú assisteix



## E Millorar la comunicació: informació a l'abast de tothom i coordinació entre tots els agents

### E.1 Apropar la informació al ciutadà

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Potenciar els recursos existents com a punts d'informació: ODAC, Punt Informació Gent Gran, Federació Gent Gran, Informatiu Comunal	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Secretaria General, dep. Circulació, Assoc. De Gent Gran	RRHH dels serveis afectats, Informatiu Comunal	al llarg de tot el procés	Incrementar el nombre de consultes, demandes, queixes rebudes	Nombre de consultes, demandes, queixes rebudes/servei Nombre de consultes/demandes/queixes per escrit Nombre d'incidències resoltes Nombre incidències sense resposta al ciutadà Registre incidències sense resposta al ciutadà per departaments
Donar a conèixer l'OAC com a punt de recollida d'incidències i per resoldre problemes com a lligam directe amb el ciutadà (en el transport públic com pot ser manca d'accessibilitat dels vehicles, o per manca de manteniment, neteja, caigudes, etc.) à formar agents, etc.	Resp: Participació Ciutadana Altres agents implicats: Dep. circulació, Dep. Social, Assoc. Gent Gran	RRHH dels diferents serveis afectats	els primers 9 mesos després de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar el nombre de incidències entrades directament pels ciutadans en un 30%	Nombre de consultes, demandes, queixes rebudes/servei Nombre de consultes/demandes/queixes per escrit Nombre d'incidències resoltes Nombre incidències sense resposta al ciutadà Registre incidències sense resposta al ciutadà per departaments
Plantejar-se el Punt Informació Gent Gran com a referent per la informació, escolta i suport a les persones majors de 60 anys i els seus familiars	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: GDP	Replentejament intern del recurs i dotació de personal	1 any i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar el servei de consulta i suport en un 30%	Nombre de consultes i suport Nombre informacions donades/tipus infor. Registre edats/consulta
Informar sobre les mancances detectades en la diagnosi					
Difondre el Pla Renova per millorar tant l'eficiència energètica com l'accessibilitat dels edificis	Resp: Dep. Serveis Públics Altres agents implicats: Dep. Habitatge de Govern, Dep. Social, dep. Comunicació	RRHH dels diferents serveis afectats Fulletons del dep. Habitatge de Govern per fer-ne difusió, instal·lacions comunals per xerrades	1 any i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Incrementar la informació que te la gent gran i els propietaris per accedir a renovació dels habitatges. Incrementar les demandes d'ajuda en un 3%	Nombre persones de informades Nombre propietaris informats Nombre fulletons distribuïts
Facilitar la informació del banc d'ajudes tècniques que ofereix Govern	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: MSASO, Associació Gent Gran, FAAD	RRHH dels serveis afectats Fulletons cedits per MSASO	2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Millorar la informació que disposen els ciutadans	Nombre persones informades Nombre fulletons distribuïts

Comunicar / Difondre preus abonaments mensuals bus comunal	Resp: Dep. Circulació	500 €	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Augmentar l'ús del transport públic	Nombre fulletons emesos Nombre abonaments mensuals lliurats
Difondre els serveis de consulta i de suport per omplir sol·licituds, demandes, etc.	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: Secretaria General, Assoc. De Gent Gran	RRHH dels serveis afectats, Informatiu Comunal	al llarg de tot el procés	Incrementar el nombre de consultes i demandes rebudes	Nombre de suports realitzats Nombre accions informatives realitzades
Difondre la programació cultural en espais freqüentats per gent gran (fulletons/rètols) amb informació adaptada a la seva necessitat (tipologia, mida lletra, etc.)	Resp: el departament que organitza l'acte Altres agents implicats: Dep. de Social, Centres residencials i socio-sanitaris, Creu Roja, Crèdit Andorrà, Mora banc, comunicació, Govern	RRHH dels diferents departaments afectats per assegurar la correcta distribució	Al llarg de tot el procés	Repartiment de tota la informació	Punts de distribució de la informació Nombre informacions adaptades
Difondre els diferents recursos socials comunals existents en diferents espais públics de la parròquia	Dept. Social, Participació	600 € Dept. Social	A llarg de 2015 i 2016	Tríptic (bustiada a tota la parròquia) i Roll up's a fi del 2015	Nombre tríptics distribuïts Increment de les demandes dels diferents recursos comunals Nombre espais on s'han situat els Roll up's
Informar dels procediments d'accés als serveis socials	Resp: Dept. Social Altres Agents: Govern (MSASO), CAP, SAAS	Dept. Social tríptics, roll up's, premsa, butlletí	2016	Tríptics, roll up's	Nombre accions informatives
Explicar a la ciutadania els barems de pensions de la CASS	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: CASS, Assoc. de Gent Gran, jubilats	RRHH dels serveis afectats espais per les xerrades	any 2016	Realitzar 2 xerrades/any	Nombre xerrades informatives Nombre participants en les xerrades

## E.2 Potenciar el bon tracte en la comunicació i atenció al públic

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Formar els professionals d'atenció al públic a nivell comunal per oferir informació clara, amable i facilitar la comunicació (possibles dificultats per expressar que desitgen, etc.)	Resp: GDP Altres agents implicats: dep. de Social, resta de departaments comunals	RRHH dels serveis afectats	1 any a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Formar el 75% dels treballadors comunals	Nombre treballadors formats Nombre departaments formats

Formar, a través de professionals del món sociosanitari, les persones que atenen al públic, ja sigui en comerç, serveis, etc. sobre les característiques de l'envelliment i el bon tracte	Resp: Dep. de Social i GDP Altres agents implicats: CAP, tots els dep Comunals que tenen atenció directa al públic	1.500 € RRHH dels diferents serveis afectats	Formació en marxa 2 anys a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Almenys 1 formació en cada sector afectat	Nombre / tipologia professionals que actuen com a formadors Nombre persones formades Nombre accions formatives
Formació als xofers sobre les dificultats d'alguns usuaris i el bon tracte: gent gran, discapacitats, etc.	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Companyies de bus, Dep. Social, Ministeri Ordenament Territorial, Cambra de Comerç (?), FAAD, Associació Gent gran	1.000	cada 6 mesos a partir d'un any d'aprovació del Pla d'Acció	Millorar l'atenció al públic i el bon tracte. Reduir queixes dins del transport	Nombre xofers formats Nombre companyies de bus participants
Crear un imprès de queixes i situacions problemàtiques a utilitzar per les diferents Àrees comunals per tal de fer un seguiment dels principals dificultats de la gent gran	Resp: Dep. de Social Altres agents implicats: resta de serveis comunals que treballen amb el públic, OAC	RRHH dels serveis afectats	6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Unificar en un document les queixes/dificultats de les persones grans respecte de l'atenció/serveis comunals	Nombre registre queixes realitzat /departaments

### E.3 Millorar la coordinació intra i inter-Institucional en la transmissió de la informació

ACCIONS	RESP. I AGENTS IMPLICATS	RECURSOS	TERMINI	RESULTATS	INDICADORS
Coordinació interdepartamental per elaborar una agenda unificada i adaptada					
Centralitzar en l'Informatiu Comunal la informació de totes les activitats organitzades pel Comú	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: resta dep. Comunals	RRHH dels serveis afectats	a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Millorar la informació que consta a l'agenda	Nombre actes inclosos a l'Informatiu /no inclosos
Crear un calendari virtual on tots els departaments comunals puguin penjar tots els actes organitzats, promoguts, etc. i accessible per als ciutadans	Resp: Dep Noves Tecnologies Altres agents implicats: resta de dep. Comunals	RRHH dels serveis afectats	a partir de 6 mesos de l'aprovació del Pla d'Acció	millorar i actualitzar la informació dels diferents actes	Nombre actes inclosos en el calendari/no inclosos Terminis d'inclusió
Millorar el retorn de la informació a l'OAC quan sigui necessària resposta al ciutadà	Resp: Departament Afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Que l'OAC tingui retorn del 100% de les situacions tramitades amb el departament afectat	Nombre incidències resoltes/no resoltes Nombre incidències amb retorn de resposta al OAC
Coordinació inter-institucional: Transmetre al Govern i altres entitats els resultats obtinguts en la diagnosi de CIAMGG i que els afecta					
Elaborar els documents amb la informació pertinent i transmetre'ls als afectats	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta de les diferents institucions	Nombre de comunicacions emeses Nombre respostes obtingudes Nombre de accions correctores empreses Nombre agents informats



Transmetre a Govern la necessitat de crear centres/espais amb proves mèdiques específiques i criteris objectius per renovar el carnet de conduir.	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. Circulació, Col·legi metges, MSASO	RRHH dels serveis afectats	6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Objectivar les revisions mèdiques per a renovar el carnet de conduir	Tipus de resposta Creació del recurs
Transport					
Transmetre a la Creu Roja les necessitats d'ampliar l'horari del transport col·lectiu i individual	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social	RRHH dels serveis afectats	abans de 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Promoure aquest servei dins del col·lectiu amb dificultats de mobilitat	
Transmetre a l'associació de taxis la demanda d'ampliar el nombre de vehicles adaptats	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social	RRHH dels serveis afectats	abans de 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Facilitar el transport per a persones amb dificultats de mobilitat	
Establir un protocol de coordinació amb al dep. de Transport de Govern per queixes i/o deficiències en el servei de bus no comunal	Resp: Dep de Circulació	RRHH dels serveis involucrats	protocol establert a partir d'un any des de l'aprovació del Pla d'Acció	Reduir les queixes en un 10%	
Demanda de crear una taula de diàleg transports públics i administració per anar reconduint el problemes que puguin sorgir	Resp: Dep. Circulació Altres agents implicats: Empreses bus públic, Mobilitat, Ministeri Ordenament Territorial	RRHH dels serveis afectats	Posada en funcionament 1 any després de l'aprovació del Pla d'Acció	Reduir incidències	
Ocupació					
Les persones majors de 60 anys demanen allargar voluntàriament la vida laboral més enllà dels 65 anys	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social	RRHH dels serveis afectats	a l'aprovació del Pla d'Acció	Informar i sensibilitzar. Resposta del Departament de Treball a les propostes sorgides	
Pla Nacional d'Ocupació incidir amb les persones majors de 55 anys per evitar situacions d'exclusió					
Demanda perquè persones majors de 55 anys facin serveis a la comunitat	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social	RRHH dels serveis afectats	a l'aprovació del Pla d'Acció	Informar i sensibilitzar . Resposta del Departament de Treball a les propostes sorgides.	
Habitatge					
Regular els sistemes de control i cobrament de la calefacció en els edificis que per la seva antiguitat no disposen dels comptadors necessaris	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social, Inspecció	RRHH dels diferents dep.	lliurar-ho com a molt tard 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir resposta per part de l'admo general	

Modificar reglamentació actual sobre arrendaments per incloure obligacions de rehabilitació i accessibilitat per al propietari en certs supòsits	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social, Inspecció	RRHH dels diferents dep.	lliurar-ho com a molt tard 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir resposta per part de l'admo general	
Demanda de seguiment i control de l'accessibilitat dels edificis	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social, Dep. Serveis Públics, Dep. Administració i Inspecció (?)	RRHH dels diferents dep.	lliurar-ho com a molt tard 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir resposta per part de l'admo general	
Difusió més àmplia de les ajudes a l'habitatge	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social, Dep. Serveis Públics	RRHH dels diferents dep.	lliurar-ho com a molt tard 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir resposta per part de l'admo general	
Salut i Afers Socials					
Traslladar al MSASO el resultat de la diagnosi i les demandes dificultats: volen romandre a casa, promoure residència lloc per rehabilitat i retorn domicili quan possible, ACP	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. de Social, Dep. Serveis Públics, Inspecció	RRHH dels diferents dep.	lliurar-ho com a molt tard 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir resposta per part de l'admo general	
Establir criteris de gratuïtat de bus o de reducció de preu a persones amb dificultats econòmiques o persones d'entre 60-65 anys a l'atur	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta de les diferents institucions	
Redactar un protocol d'atenció i detecció de situacions d'abús, desatenció i/o maltractament de persones grans	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta de les diferents institucions	
Millorar coordinació serveis socio-sanitaris	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta de les diferents institucions	

Millorar la difusió i agilitzar els terminis per a la valoració de la COVASS i l'accés als recursos a la dependència	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta de les diferents institucions	
Promoure la figura d'un metge geriàtric als CAP's	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta de les diferents institucions	
Horari C.S. Santa Coloma reduït a l'hivern	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels serveis afectats	3 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta de les diferents institucions	
Estudiar viabilitat per crear crèdits tous a les persones grans que necessitin realitzar obres d'adaptació a l'interior del seu domicili (bany, amplada portes, etc.)	Resp: Dep. Serveis públics Altres agents implicats: Gabinet Jurídic, Dep. Serveis Públics, Dep. de Social, Finances i Comptabilitat	RRHH dels diferents serveis afectats	1 any i mig a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Facilitar l'arranjament de l'habitatge a les persones grans (preventiu)	
Joventut i voluntariat					
Demanda per millorar la valoració al voluntariat	Resp: Dep. de Secretaria General Altres agents implicats: dep. social i/o el departament afectat	RRHH dels diferents serveis afectats	lliura-ho com a molt tard 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	obtenir resposta	
CASS					
Traslladar a la CASS el resultat de la diagnosi i les demandes/dificultats: Les persones amb baixos ingressos no avançar 25% de la despesa sanitària Incrementar el % de cobertura de dentistes i podòlegs el perquè de l'exclusió d'alguns medicaments que es consideren necessaris	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. Social, Govern	RRHH dels serveis afectats	abans de 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir resposta	
Residències i Centres socio-sanitaris					
Traslladar als centres residencials i socio-sanitaris les demandes dels residents	Resp: Secretaria General Altres agents implicats: Dep. Social, Govern	RRHH dels serveis afectats	abans de 6 mesos a partir de l'aprovació del Pla d'Acció	Obtenir resposta	