euskadi lagunkoia Sustraietatik

GUÍA PRÁCTICA
PARA LA IMPLANTACIÓN Y USO EN MUNICIPIOS

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

www.euskadilagunkoia.net

EUSKADI LAGUNKOIA SUSTRAIETATIK
GUÍA PRÁCTICA PARA LA IMPLANTACIÓN Y USO EN MUNICIPIOS

Edita:
Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Equipo de trabajo Matia Instituto:
Trabajo de campo y responsables de desarrollo en municipios
Ainara Tomasena
Aitziber Indart
Garazi Elortza
Lorena Llana

Coordinación y diseño:
Elena del Barrio

Dirección Científica:
Mayte Sancho Castiello

Apoyo Técnico:
Matia Instituto

Sustraietatik

Fue la OMS la que en 2005 impulsó la iniciativa "Age-friendly Environments Programme" que viene desarrollandose en numerosos países del mundo y que aquí, en la Comunidad Autónoma Vasca, hemos denominado Euskadi Lagunkoia Sustraietatik.

Este proyecto, puesto en marcha por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, tiene como objetivo movilizar a instituciones, agentes y personas para hacer de nuestros barrios, pueblos y ciudades espacios amigables, donde sea posible vivir sin obstáculos físicos y convivir sin barreras entre personas.

La iniciativa tiene como protagonistas a las personas mayores, pero al mismo tiempo recalca en la idea de fomentar la participación ciudadana por entender que esa tarea se requiere la implicación del mayor número de personas, sin distinción de edad.

La estructura de la población vasca ha experimentado cambios radicales en las dos últimas décadas. Las políticas sociales dedicadas a las personas mayores se han tenido que ir adecuando a las nuevas demandas y necesidades que presentan las actuales generaciones de 60 y más años.

Gracias a la mejora de la sanidad y de unos hábitos saludables, se ha aumentado la esperanza de vida. Las personas llegan a la edad de jubilación laboral en unas condiciones físicas mucho mejores que hace unas décadas y esta etapa de la vida empieza a considerarse como una oportunidad de comenzar nuevos proyectos, dedicar más tiempo a cuidar la salud física y mental, realizar actividades que no podrían realizarse en el periodo de la vida anterior.

Desde el Gobierno Vasco venimos trabajando en nuevas formas de abordar el proceso de envejecimiento, desde la corresponsabilidad social y el reconocimiento de la autonomía como un valor a impulsar en la ciudadanía que envejece.

El nuevo paradigma de las políticas de atención a las personas mayores debe superar los conceptos hasta hace unos años relacionados con la vejez como dependencia, déficit, enfermedad y sustituirlas por ideas de participación social, experiencia, potencial y solidaridad intergeneracional.

Euskadi Lagunkoia Sustraietatik es un instrumento efectivo que ayuda a las personas y comunidades a explotar todo su potencial de mejora de calidad de vida y a participar en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, mientras que les proporciona apoyos, protección, seguridad y se convierten en el núcleo motor de este movimiento siendo protagonistas, ejemplo y líderes del desarrollo del proyecto.

Desde Euskadi Lagunkoia Sustraietatik pretendemos fomentar y equilibrar la responsabilidad personal, el encuentro y la solidaridad intergeneracional y la creación de entornos favorables. Para ello es imprescindible que entren en juego todos los agentes implicados, no sólo los sectores que habitualmente tenemos en cuenta –el sistema sanitario y los servicios sociales- sino también los referidos a la educación, el trabajo, la vivienda, el transporte, la seguridad social, la justicia y el desarrollo rural y urbano porque su actuación es determinante en garantizar la calidad de vida del ciudadano.

Donostia- San Sebastián, Bilbao y Vitoria-Gasteiz se sumaron a la iniciativa promovida por la OMS y han seguido desarrollando programas a favor de la amigabilidad de forma autónoma. El planteamiento de trabajo de Euskadi Lagunkoia Sustraietatik supone un esfuerzo desde el Gobierno Vasco por impulsar este movimiento en todos los pueblos, entornos y ciudades de Euskadi siguiendo su lema de Compromiso con las personas. Apoyando a municipios más pequeños para su adhesión a la iniciativa y fomentando una Red que integra tanto a municipios, como entidades y personas, del ámbito privado, público y social de una manera transversal. Trabajando en red con ayuntamientos, asociaciones, empresas y ciudadanía por un fin común: crear entornos de vida facilitadores donde poder vivir y convivir juntos.

Esta Guía que aquí se presenta tiene por objetivo animar a todos los municipios de Euskadi a sumarse al movimiento de amigabilidad ofreciendo claves y herramientas para su adhesión. Este documento se ha desarrollado después del trabajo de implementación del programa en 15 municipios piloto del País Vasco. Este pilotaje ha servido para diseñar, analizar y poner en práctica la metodología e instrumentos necesarios para avanzar en la amigabilidad de los territorios. Ahora se ponen a disposición de todos los municipios, ciudades y pueblos de Euskadi para que sirvan de apoyo y orientación en el camino hacia la mejora de la calidad de vida de sus residentes fomentando un proceso de investigación acción participativa para avanzar aprendiendo juntos.

ÍNDICE

CONTENIDO

EUSKADI LAGUNKOIA SUSTRAIETATIK 09

El proyecto en el marco de la OMS y bajo el paradigma del Envejecimiento Activo 11

Metodología de trabajo: Ciclo de 4 Fases 14

Metodología de abajo hacia arriba (Bottom-up) 16

8 áreas de investigación-acción 18

IMPLANTACIÓN EN MUNICIPIOS, PASOS A SEGUIR 20

Requisito Previo: Adhesión a Euskadi Lagunkoia y la WHO Global Network of Age-Friendly Cities And Communities 21

PASO 1: Diagnóstico y Plan de Amigabilidad 22

DIAGNÓSTICO: METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS 22

A. Análisis de fuentes secundarias 24

B. Encuentros ciudadanos, grupos focales y entrevistas en profundidad 26

C. Cuestionario de amigabilidad 38

ÁREAS DE MEJORA 48

PLAN DE AMIGABILIDAD 49

PASO 2: Implementación de acciones 50

Espacios al aire libre y edificios 50

Quiero mi barrio 50

Mapa de lugares amigables 51

Transporte 52

Conductor amigo 52

Guía de Transporte Amigable 52

Vivienda 52

Guía de vivienda y entornos amigables 52

Ayuda entre vecinos: Auzokoa Lagun 52

Participación y tejido social 53
Banco de Tiempo 54
Participación ciudadana y empleo 54
Respeto e inclusión 55
Establecimiento amigable 55
Legado 56
Comunicación e información 57
Guía sobre estereotipos 57
Web Euskadi Lagunkoia Sustraietatik 57
Servicios Sociales y de Salud 58
Guía para el envejecimiento activo y saludable 58
PASO 3: Evaluación 59
Indicadores de Evaluación Cuantitativos 59
Indicadores de Evaluación Cualitativos 65
PASO 4: Mejora continua 66
REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS Y WEBS DE CONSULTA 67
ESQUEMA GENERAL 70
ANEXO 1: Municipios piloto Euskadi Lagunkoia Sustraietatik 73
ANEXO 2: CARTA DE ADHESIÓN 75
ANEXO 3: Materiales para el primer paso 76
INDEX Informe: Diagnóstico y Plan de Amigabilidad 76
INDEX Informe: Plan de Amigabilidad 77
ESQUEMA WEB EUSKADI LAGUNKOIA 79

1

euskadi lagunkoia Sustraietatik

¿QUÉ ES Y QUÉ VENTAJAS OFRECE?

- En el marco de la OMS y bajo el paradigma del envejecimiento activo
- Metodología de trabajo en municipios
- Metodología de abajo hacia arriba (Bottom-up)
- 8 áreas de investigación-acción

EUSKADI LAGUNKOIA SUSTRAIETATIK

Euskadi Lagunkoia Sustraietatik es una iniciativa lanzada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que tiene como objetivo promover la participación ciudadana y del sector público, privado y social para desarrollar un movimiento de amigabilidad en el País Vasco en el fomento de entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen.

Este proyecto se basa en la iniciativa, *Age-friendly Environments Programme*, promovida por la Organización Mundial de la Salud.

¿Qué es?

"Una ciudad amigable con las personas mayores es un entorno urbano integrador y accesible que fomenta un envejecimiento activo."

Objetivos:

- Aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la vida de los pueblos y ciudades de Euskadi como generadoras de bienestar.
- Crear y fomentar procesos de participación comunitaria.
- Crear una Red de iniciativas amigables en Euskadi.
- Facilitar la introducción de cambios en los entornos a fin de mejorar la calidad de vida de sus ciudadan@s.

Los retos que plantea el envejecimiento de la población en todos los países del mundo pueden ser abordados desde dos perspectivas confluyentes: como oportunidad para generar riqueza o como preocupación por el gasto que genera el bienestar de una sociedad envejecida. Ambas perspectivas coinciden en tratar este proceso como un aspecto prioritario de análisis, investigación e intervención en la generación de oportunidades socioeconómicas.

En Euskadi este hecho cobra mayor relevancia teniendo en cuenta la alta esperanza de vida de la que disfrutamos en la CAPV. El gran potencial que supone grupo de personas mayores, fuera del mercado de trabajo en la mayoría de los casos, debe revertir en el bienestar de la sociedad, aún más en época de crisis. Las personas mayores ya son genera-

doras de bienestar, ayudando a sus hijos/as en el cuidado de sus nietos/as, apoyando económicamente a su familia, protegiendo nuestro sistema mitigando los problemas sociales ocasionados por el elevado desempleo, o formando parte de asociaciones y entidades de voluntariado. En tiempos de crisis, más que nunca, necesitamos incorporar a las personas mayores al compromiso social a través de la corresponsabilidad en el mantenimiento y construcción de una sociedad del Bienestar.

La prolongación de la vida activa y autónoma depende en gran parte, de la amigabilidad del diseño urbano, de la seguridad y de la adecuación de los ambientes domésticos. La intervención en los entornos se configura como uno de los sectores estratégicos actuales, junto con el de la salud.

Un municipio amigable con las personas reorganiza sus estructuras y servicios para que ofrezca una óptima calidad, seguridad y confort a todas las personas independientemente de sus capacidades, fomentando de este modo su participación en todos los ámbitos de la vida social. Es importante destacar que un municipio amigable es un municipio diseñado para todas las edades, y no exclusivamente orientado a lograr mejoras para la población mayor.

LAS VENTAJAS Y BENEFICIOS
de un municipio así estructurado son disfrutados por toda la población

- Los edificios y las calles libres de barreras mejoran la movilidad e independencia de las personas con diversidad funcional, tanto jóvenes como mayores.
- Un entorno seguro en los barrios permitirá a niños/as, jóvenes y personas mayores salir al exterior con confianza para participar activamente en cualquier tipo de iniciativa social o de ocio.
- Las familias soportan menos presión cuando sus integrantes de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario, público y privado, y los servicios de salud que necesitan.
- La comunidad entera se beneficia por la participación de las personas mayores en la vida ciudadana.
- La economía local se favorece por la participación activa de las personas mayores en los distintos ámbitos.

Este proyecto tiene como propósito incentivar las transferencias de los procesos de innovación social que generan las prácticas asociadas a las iniciativas ciudadanas y al espacio público. Fomentando la participación social ciudadana, la corresponsabilidad social, las relaciones intergeneracionales y la comunicación entre la ciudadanía y la administración, con el fin de mejorar la calidad de vida de todas las personas.

El impacto social y los beneficios generados se multiplicarán según el grado de difusión, aceptación e implicación de la ciudadanía, las administraciones, el sector privado y los agentes sociales.

Esta iniciativa lleva en marcha desde el año 2012, periodo de tiempo que ha servido para pilotar herramientas, metodología y buenas prácticas en 15 municipios del País Vasco. Matia Instituto, entidad encargada de desarrollar el proyecto, ha diseñado e implementado el proceso en estos municipios con la implicación de los ayuntamientos, agentes locales, movimiento asociativo y ciudadanía. El pilotaje en estos municipios ha servido como base para la elaboración de esta Guía Práctica donde poder ofrecer a todos los municipios de Euskadi las herramientas necesarias para construir un territorio amigable y avanzar en la adecuación de los entornos a las personas que envejecen.

EL PROYECTO EN EL MARCO DE LA OMS Y BAJO EL PARADIGMA DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO

El movimiento de amigabilidad de los entornos con las personas mayores nace promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2005 en el XVIII Congreso mundial de Gerontología de Río de Janeiro bajo el nombre de *Age-Friendly Cities*. El ideólogo de esta iniciativa el Dr. Alexandre Kalache, en aquel momento Director del Programa Ageing and Life Course de la OMS, puso en marcha este programa fundamentándose en dos tendencias características de la población mundial contemporánea: el envejecimiento demográfico y el proceso de urbanización. Vivimos en sociedades cada vez más envejecidas y entornos cada vez más urbanizados, grandes ciudades. Esta iniciativa nace desde el intento de dar respuesta a estas dos tendencias, con el objetivo principal de aprovechar al máximo el potencial que ofrecen los ciudadanos de más edad. Se busca promover un gran proceso de participación ciudadana protagonizado por las personas mayores como generadoras de bienestar.

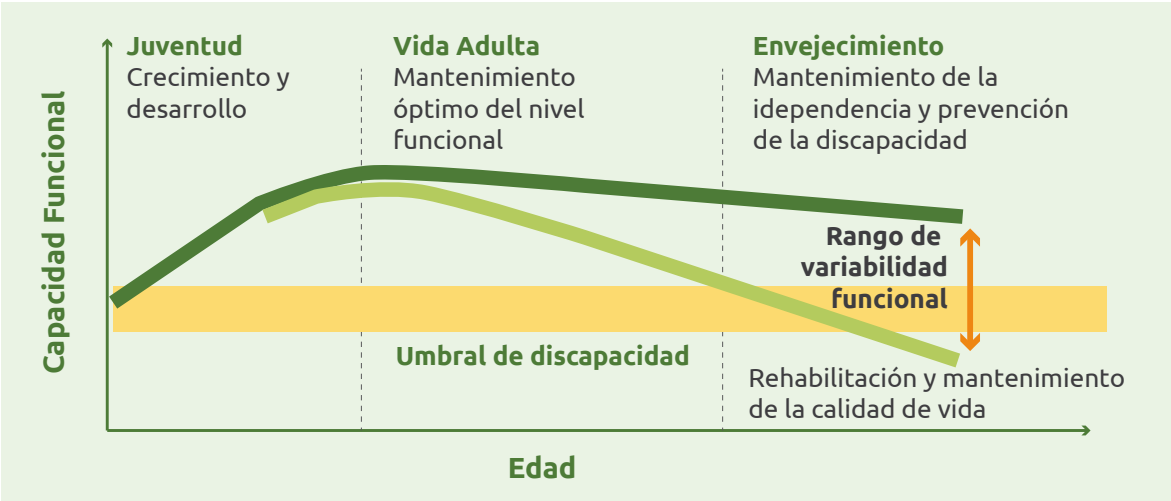
Esta iniciativa se basa en la teoría que subyace bajo el paradigma del Envejecimiento Activo que fue definido en 2002 (II Asamblea Mundial del Envejecimiento) en el documento "Envejecimiento activo, un marco político".

"Envejecimiento activo es el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen"

(Active Ageing: A Policy Framework. Geneva, OMS, 2002)

En una ciudad amigable con las personas mayores, las políticas, los servicios, los entornos y las estructuras apoyan y facilitan el envejecimiento activo de las personas. "Unos entornos físicos que tengan en cuenta a las personas mayores pueden establecer la diferencia entre independencia y dependencia" (OMS, 2002)

Proceso de envejecimiento: relación de la edad y la capacidad funcional



Fuente: Kalache y Kickbusch, 1997.

La capacidad funcional crece durante la niñez, alcanza su máximo desarrollo en la edad adulta temprana y disminuye a medida que avanza el proceso de envejecimiento. Esta tasa de disminución está determinada en gran medida por factores relacionados con el estilo de vida, además de los sociales, económicos y ambientales externos a la persona. Decisiones individuales y políticas públicas, como la promoción de un entorno amigable con la edad, pueden influir sobre la velocidad de este declive, llegando incluso a revertirla en cualquier momento en algunos casos.

"Un entorno amigable alienta la vida independiente, el envejecimiento activo y la autonomía personal mediante la optimización d e las oportunidades de salud, participación y seguridad, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas."

(OMS, 2007)

El envejecimiento activo constituye una oportunidad de mejora en la calidad del envejecimiento de las personas. El envejecimiento activo es, sin duda, un factor que incide directamente en el mantenimiento de la capacidad funcional de los individuos, con todas las ventajas que esto entraña, tanto a nivel personal como a nivel familiar o, en la esfera superior, social.

Este paradigma, de tan grandes dimensiones, ha sufrido un proceso de cierta banalización desde su teorización en 2002 y ha sido asociado a cualquier actividad dirigida a las personas mayores que tuviera un enfoque "positivo", "activista", convirtiéndose en un calificativo que se asocia a programas donde se otorga un rol de mero espectador, consumidor o usuario a la persona mayor, dejándose de lado su faceta vinculada a la implicación en las actividades y en la toma de decisiones, la participación.

En el programa de amigabilidad, **son las personas mayores las protagonistas de un proceso de generación de bienestar que va a revertir en nuestra vida cotidiana**, que va reclamar una recuperación más racional de los espacios públicos, de las relaciones entre los ciudadanos, de las transferencias de cuidados… de todas esas pequeñas cosas que hacen que la vida cotidiana en el municipio sea un poco más humana y más satisfactoria para todos y todas.

El programa a nivel mundial se inició con la realización de 33 pilotos para medir el grado de amigabilidad en ciudades de todo el mundo, desde Nueva York, Río de Janeiro, Tokio, Estambul o Nairobi. A partir de esta investigación se elaboró la *Guía: Ciudades Globales Amigables con los mayores* que se hizo pública el 1 de octubre de 2007 con motivo del Día Internacional de las Personas Mayores. Esta Guía, junto con el *Protocolo de Vancouver*, ha servido de base metodológica para el desarrollo de la primera fase de diagnóstico en otras ciudades a nivel mundial.

Desde entonces se ha ido configurando una **Red de Global de Ciudades y Comunidades amigables coordinada por la OMS**. En el Estado, el IMSERSO firmó un convenio de colaboración con esta entidad para crear una Red Iberoamericana de Ciudades y Comunidades amigables con las personas mayores donde aunar todas las iniciativas de España y Latinoamérica. En el I Congreso Internacional sobre ciudades y comunidades amigables, celebrado en Irlanda en septiembre de 2011, alcaldes y autoridades locales representantes de 38 municipios de todo el mundo firmaron la Declaración de Dublín. Esta Declaración contiene los valores y principios en los que se comprometen los municipios que se adhieren a esta iniciativa. En junio de este año 40 ciudades más firmaron este compromiso en la A.H.A. Conference. En septiembre de 2013 se celebró en Quebec el II Congreso Internacional de Ciudades y Comunidades Amigables bajo el lema: "Viviendo y envejeciendo juntos en nuestra comunidad".

Sin duda, en estos 12 años de andadura desde que se lanzó el programa el avance ha sido extraordinario. El apoyo de la OMS, como organismo internacional de referencia, y de todos los municipios y entornos que se han sumado a esta iniciativa (un total de 210 en mayo de 2014), tanto a nivel internacional como nacional, ha sobrepasado todas las expectativas generadas y ha supuesto una enorme apuesta por un programa versátil y flexible que se adapta a todo tipo de entornos, en el que el objetivo común es generar un movimiento ciudadano de innovación y corresponsabilidad social para mejorar la amigabilidad de los entornos con las personas mayores como protagonistas.

METODOLOGÍA DE TRABAJO: CICLO DE 4 FASES

El desarrollo de esta iniciativa en los municipios de Euskadi se caracteriza por seguir la metodología de trabajo marcada por la OMS de 4 fases, siguiendo un Ciclo de mejora continua.

WHO Age-Friendly Network:

Ciclo de 4 FASES

1 DIAGNÓSTICO Y PLAN DE AMIGABILIDAD (Año 1-2)

Esta fase incluye cuatro pasos o etapas que serán las desarrolladas en este proyecto:

a. Establecimiento de mecanismos para involucrar a las personas mayores en todas las fases del Ciclo de Amigabilidad.

b. Realizar un diagnóstico de evaluación sobre el grado de amigabilidad de la ciudad.

c. Desarrollar un plan de acción de amigabilidad a tres años basado en los resultados del diagnóstico.

d. Identificar los elementos clave que facilitarán la evaluación final.

2 IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES (Año 3-5)

Una vez completada la Fase 1, y no más tarde de dos años después de la adhesión a la Red, las ciudades presentarán su Plan de Acción a la OMS para su revisión y aprobación. Una vez aprobado por la OMS, las ciudades tendrán un periodo de tres años para la implementación de las acciones.

3 EVALUACIÓN (final del año 5)

Al final del primer periodo de ejecución, las ciudades presentarán a la OMS un informe sobre los progresos realizados, que será evaluado con los indicadores definidos en la primera fase.

4 MEJORA CONTÍNUA

Si hay pruebas convincentes de que se han hecho progresos con respecto al Plan de Acción inicial, las ciudades pasarán a una fase de mejora continua. Serán invitadas a elaborar un nuevo Plan de Acción de hasta 5 años de duración y los correspondientes indicadores. Los progresos con respecto a este nuevo plan se determinarán al final de este segundo periodo de ejecución. Las ciudades podrán seguir perteneciendo a la Red mientras se comprometan a realizar nuevos ciclos de ejecución.

METODOLOGÍA DE ABAJO HACIA ARRIBA

La metodología de trabajo se basa, además, en el acercamiento "Bottom-up", de abajo hacia arriba, por el que la participación de la ciudadanía en general y las personas mayores en particular es la base principal que sustenta este proyecto. Se desarrolla generando un proceso de participación de todos los agentes implicados en el mismo:

Agentes de abajo hacia arriba (Bottom-up)

- LAS PERSONAS MAYORES Y LA CIUDADANÍA EN GENERAL participan en el análisis de su situación actual, pasada y futura, a través de sus percepciones sobre lo que consideran amigable con su proceso de envejecimiento, los problemas que padecen en la vida cotidiana de su municipio y sus posibles soluciones.

- LA PARTICIPACIÓN, VOLUNTARIOS, PROVEEDORES DE SERVICIOS Y COMERCIANTES DE LA COMUNIDAD LOCAL, combinada con la información de las personas mayores, sirve para proporcionar una imagen más completa de los puntos fuertes y barreras con que cuenta un municipio para ser considerado amigable.

- LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO. Esta evaluación local es comunicada por los encargados de la investigación a los responsables políticos, planificadores, personas mayores y ciudadanía en general, como punto de partida para la intervención y el logro de un municipio más amigable con la edad.

Este proceso se rige por los postulados de la investigación-acción en base a ocho áreas de intervención: Espacios al Aire Libre y Edificios, Transporte, Vivienda, Participación y Tejido Social, Respeto e Inclusión, Participación ciudadana y Empleo, Comunicación e Información, y Servicios Sociales y de Salud.

8 ÁREAS DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN

1
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

2
TRANSPORTE

3
VIVIENDA

4
PARTICIPACIÓN Y TEJIDO SOCIAL

5
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO

6
RESPETO E INCLUSIÓN

7
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

8
SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

Los tres primeros temas (Espacios al Aire Libre y Edificios, Transporte y Vivienda) recogen las características claves del entorno físico del municipio. Dichos aspectos influyen fuertemente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.

Los tres siguientes (Participación y Tejido Social, Respecto e Inclusión, Participación Ciudadana y Empleo) reflejan distintos elementos del entorno social y de la cultura que afectan principalmente a la participación y el bienestar subjetivo de las personas. En Participación y Tejido Social se recopila la información de las redes informales de apoyo social. En el área de Participación ciudadana y Empleo se recoge información sobre las oportunidades ofrecidas a las personas mayores para el desarrollo de trabajo remunerado y no remunerado, la experiencia de la jubilación, actividades de participación ciudadana y el tiempo libre. En Respeto e Inclusión social se agrupan las percepciones, actitudes y comportamientos, tanto de mayores como de otras personas y de la comunidad en su conjunto, hacia el grupo de mayores.

En las dos últimas áreas (Comunicación e información y Servicios Sociales y de Salud) se lleva a cabo un análisis de los medios y formas de comunicación e información existentes, así como de la utilización y conocimiento por parte de los mayores de los servicios de sociales de apoyo y de salud disponibles en la ciudad.

Estos ocho aspectos de la vida urbana se superponen e interactúan entre sí de tal manera que, por ejemplo, la participación social aparece unida a la inclusión social y fuertemente vinculada también al acceso a la información.

De esta forma se sitúa al envejecimiento en el centro de las decisiones políticas, actuando en ámbitos que van más allá de los servicios sociales o la sanidad, desde una perspectiva integradora y transversal.

2

euskadi lagunkoia Sustraietatik

¿CÓMO PUEDO PARTICIPAR?

- Requisito previo
- PASO 1: Diagnóstico y Plan de Amigabilidad
- PASO 2: Implementación de Acciones
- PASO 3: Evaluación
- PASO 4: Mejora contínua

REQUISITO PREVIO

ADHESIÓN A EUSKADI LAGUNKOIA Y LA *WHO GLOBAL NETWORK OF AGE-FRIENDLY CITIES AND COMMUNITIES*

El trabajo en el municipio comienza presentando el proyecto al Pleno municipal para su aprobación y puesta en marcha. También debe presentarse la iniciativa a todos los agentes y movimiento asociativo del municipio, teniendo especial relevancia aquellos en los que las personas mayores sean protagonistas. De esta manera se busca involucrar desde el inicio a aquellos agentes sensibles al tema, validando la idoneidad del mismo, liderando la puesta en marcha y desarrollo del proyecto y fomentando la ciudadanía activa.

Para ser miembro de Euskadi Lagunkoia Sustraietatik y de la Red Global de Ciudades y Comunidades Amigables de la Organización Mundial de la Salud, los municipios deben comprometerse con el ciclo de cuatro fases y su proceso de evaluación y mejora continua especificado con anterioridad. También es imprescindible involucrar a las personas mayores en todo el proceso y desarrollo del proyecto.

Para ello se deben elaborar los documentos necesarios para la adhesión a la Red de Ciudades Amigables siguiendo las indicaciones de la OMS como órgano promotor de la iniciativa; del IMSERSO, como coordinador del impulso de la misma en el Estado; y del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, como impulsor de Euskadi Lagunkoia.

De tal forma que para que una ciudad o municipio forme parte de la Red de municipios Euskadi Lagunkoia y de la Red de la OMS y consiga su reconocimiento, debe:

1. Presentar una carta firmada por el alcalde/alcaldesa y la administración municipal dirigida al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en la que se manifieste su compromiso con la ejecución de las 4 fases (descritas anteriormente). (Prototipo de carta de adhesión en Anexo 2).

2. Comenzar el ciclo de cuatro Fases (1.Diagnóstico-Planificación, 2. Implementación, 3.Evaluación, 4. Mejora continua). Se especifican a continuación cada una de las fases.

De esta manera, además de formar parte de la Red de Municipios Lagunkoia, se iniciaría el proceso para formar parte de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables coordinada por la Organización Mundial de la Salud.

Todos los municipios que quieran formar parte de la Red de municipios Lagunkoia deben rellenar el siguiente formulario: http://euskadilagunkoia.net/index.php/es/hazte-amigable/municipios

O ponerse en contacto a través del info@euskadilagunkoia.net

Una vez adherido, el municipio recibirá una carta de aceptación del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y el logo lagunkoia con su nombre para utilizar en documentos y convocatorias que se generen en el municipio en el marco de la iniciativa.

Las gestiones para formar parte de la Red de la OMS serán realizadas por el Gobierno y una vez aceptada la solicitud, la persona de contacto del municipio recibirá una carta de la OMS reconociendo la adhesión del municipio a la iniciativa mundial.

Para cualquier duda o necesidad de asesoramiento, póngase en contacto a través de info@euskadilagunkoia.net

PASO 1
DIAGNÓSTICO Y PLAN DE AMIGABILIDAD

DIAGNÓSTICO: METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS

La primera de las fases que hay que realizar para que cualquier municipio pueda considerarse amigable, dentro de los estándares que marca la OMS, es preguntar a las personas mayores, en particular, y a la ciudadanía, en general, los problemas con los que se encuentran en su día a día, tratando de identificar aspectos tanto negativos como positivos de su municipio.

Una de las premisas del proyecto es que se debe involucrar a las personas mayores como participantes principales, como protagonistas, en todas las etapas del mismo, tanto en la descripción y expresión de su situación como a la hora de ofrecer sugerencias para el cambio y, también, en la toma de decisiones sobre los proyectos de mejora que habrían de ser implementados para solucionar los problemas identificados en el municipio.

La OMS realizó en 2007 un Protocolo metodológico (denominado Protocolo de Vancouver) como estructura de trabajo para la medición de la amigabilidad en los primeros municipios adheridos a la Red Mundial. A partir de ese protocolo se han desarrollado diferentes herramientas en los diferentes municipios y ciudades de todo el mundo para avanzar en el conocimiento del grado de amigabilidad de los territorios. Utilizando como base este protocolo, desde Matia Instituto se ha realizado una adaptación a las características tanto de la población vasca como de los propios municipios de Euskadi y se ofrece una metodología específica para la fase diagnóstico que aquí se detalla.

Para el diagnóstico del municipio se debe tener en cuenta las siguientes herramientas de recogida de información:

A. Análisis de fuentes secundarias.

Objetivo:

Recopilar toda la información disponible del municipio, tanto de aspectos sociodemográficos como de los agentes que intervienen en él y los programas que se están desarrollando.

B. Encuentros ciudadanos y grupos focales.

Objetivo:

Discutir con la ciudadanía el grado de amigabilidad de su municipio, recoger ideas, e identificar líderes ciudadanos para la formación de grupos de trabajo para el desarrollo del proyecto.

C. Cuestionarios de amigabilidad.

Objetivo:

Conocer el grado de amigabilidad de los municipios por parte de la ciudadanía a través de indicadores cuantitativos.

A. ANÁLISIS DE FUENTES SECUNDARIAS

Para el análisis de fuentes secundarias se contará con la **documentación disponible en el municipio** recopilando diversos aspectos de la ciudad. Para ello será necesaria la **aportación de información de todas las áreas del Ayuntamiento**. A continuación se incluye una propuesta de listado de información para la realización del diagnóstico inicial:

1 Ubicación, tamaño y topografía:

a. Descripción topográfica del municipio
b. Tamaño de la población
c. Densidad de la población
d. Distribución del municipio (barrios, distritos, etc.)
e. Listado de lugares donde se desarrollan actividades culturales, deportivas y de ocio y tiempo libre

2 Población total residente:

a. Proyecciones de población
b. Pirámide y estructura por edad y sexo

3 Características sociales, idiosincráticas y económicas de las personas mayores:

a. Estructura por edad, sexo
b. Nivel adquisitivo (renta media, pensiones, etc.)
c. Formas de convivencia (Ej: % personas que viven solas)
d. Nivel de instrucción

4 Población en situación de dependencia:

a. Estructura por sexo, edad

5 Distribución de recursos públicos y privados:

a. Cuantificación de recursos públicos y privados según tipología (cobertura, plazas, usuarios)
b. Listado de programas públicos en desarrollo (servicios sociales, cultura, educación, deportes, etc.)

6 Tejido asociativo y entidades sin ánimo de lucro:

a. Cuantificación y listado de asociaciones y programas que desarrollan
b. Cuantificación y listado de ONG´s y programas que desarrollan

7 Planes y grado de aplicación:

a. De mayores
b. De accesibilidad
c. Vivienda
d. Otros…

EUSTAT como fuente de información

Además de esta información se pueden utilizar los datos estadísticos aportados por fuentes como el Instituto Vasco de Estadística (Eustat, http://www.eustat.es/), desde donde se pueden encontrar un apartado de información municipal en la que se ofrecen datos en varios apartados como por ejemplo:

- Información municipal: Este apartado de datos municipales pretende ser una herramienta de gran utilidad para conocer la realidad estadística actual y la evolución histórica de los 251 municipios de la C.A. de Euskadi. Son cerca de 200 datos estadísticos, clasificados en 13 áreas temáticas para facilitar su selección.

- Udalmap: Es un Sistema de Información municipal, cuya finalidad es mostrar con detalle la realidad en los municipios de la C.A. de Euskadi. Permite, a su vez, el diseño y evaluación de políticas públicas, orientadas a facilitar la toma de decisiones en múltiples ámbitos relacionados con el crecimiento y el desarrollo del territorio, en aras de un mayor grado de cohesión territorial, económica, social y respeto medioambiental.

B. GRUPOS FOCALES, ENCUENTROS CIUDADANOS Y ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Para medir y analizar el grado de amigabilidad del municipio, además de trabajar con la información ofrecida por el Ayuntamiento se debe iniciar un **proceso de investigación participativa** en el que realizar un **estudio cualitativo**, mediante **encuentros ciudadanos y/o grupos focales**, que puede ser complementado con **entrevistas en profundidad**, y otro cuantitativo, mediante encuesta.

Es necesario realizar un número suficiente de grupos focales y/o encuentros ciudadanos, en los que las personas mayores y otros agentes sociales diversos relacionados con ellas expresen sus experiencias sobre la ciudad.

El objetivo básico del estudio cualitativo es conocer los aspectos del municipio que son «amigables con las personas mayores», destacar las barreras y problemas que se detectan y plantear posibilidades de mejora.

La técnica de investigación a utilizar es la de los grupos de discusión con dos formatos diferenciados.

- **Encuentros ciudadanos:** pensados para pulsar la opinión de la ciudadanía, se realizarán especialmente con grupos de participación ciudadana establecidos en los que se encuentre representado el tejido asociativo de la ciudad.

- **Grupos focales:** destinados a explorar la opinión de colectivos poco representados en los órganos de participación o en los que se presuponen características propias que aconsejan la realización de consultas específicas. Aquí se incluyen también los grupos formados por expertos.

Simultáneamente, si se considera oportuno, se podrían realizar **entrevistas en profundidad** tanto a técnicos como a personas mayores relevantes que puedan aportar información valiosa al proceso de evaluación y mejora.

ENCUENTROS CIUDADANOS Y GRUPOS FOCALES

¿Qué es?

La técnica de grupos focales o encuentros ciudadanos es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener

datos cualitativos. Estas técnicas son particularmente útiles para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. El trabajar en grupo facilita la discusión y activa a los participantes a comentar y opinar sobre diferentes temas lo que permite generar una gran riqueza de testimonios.

Los cuestionarios son más apropiados para obtener información cuantitativa y estudiar la opinión que asume un grupo de personas, en tanto que el grupo explora cómo se construyen estas opiniones. La complementariedad de la información utilizando diversas técnicas de investigación supondrá obtener un detallado diagnóstico de situación del municipio.

Cada municipio debe establecer, según su experiencia en la realización de este tipo de eventos participativos, el tipo de técnica cualitativa que mejor se adapta a su idiosincrasia. Pudiéndose combinar ambas.

DISEÑO DE LOS GRUPOS FOCALES

¿Cómo se realizan?

Los participantes de los grupos focales deben ser **«representantes» de la población destinataria**, al mismo tiempo que esperamos obtener información sobre toda la variedad de opiniones que existe en esa población, cuando consideramos en conjunto todos los grupos realizados. La segmentación consiste en **identificar a los subgrupos que componen la población y decidir cuáles deben estar incluidos en el estudio**, en función de criterios que se corresponden con aquellas características que pueden marcar diferencias en la manera de vivir, sentir y opinar acerca del tema de interés.

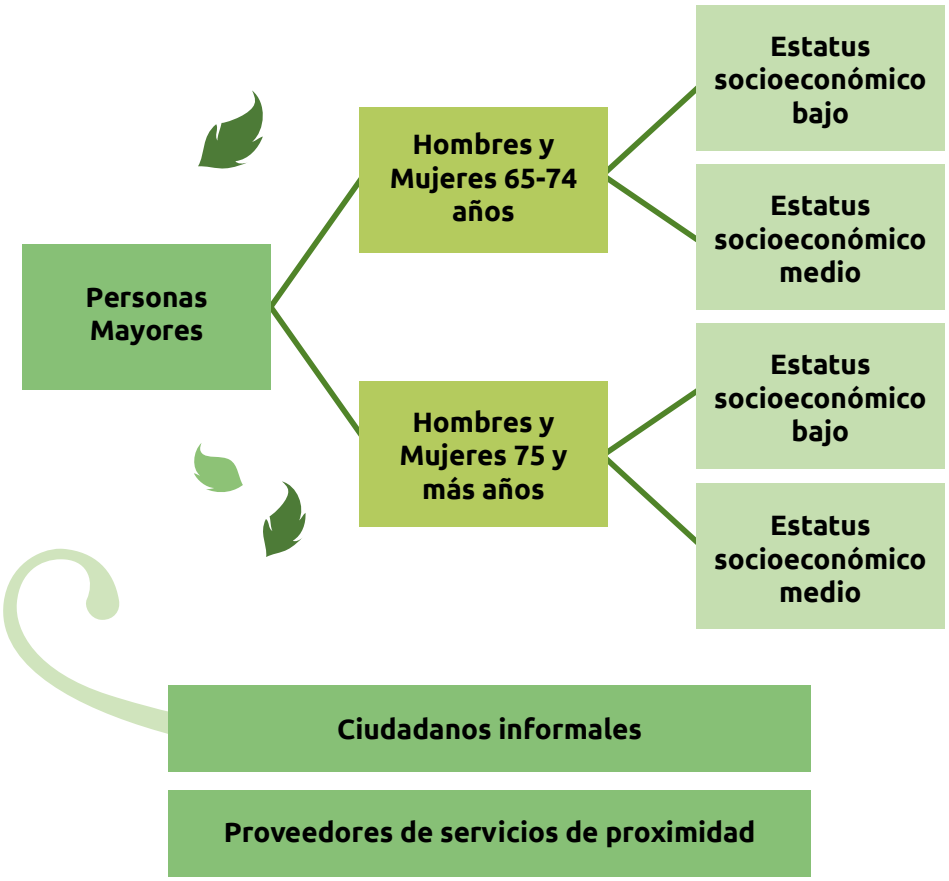
La premisas para el diseño de los grupos siguen tanto **criterios sociodemográficos** (sexo, edad, estatus), como aquellos otros que resulten pertinentes en cada caso. Se busca diseñar grupos homogéneos internamente en relación con aquellas características que pueden dificultar la comunicación, al tiempo que se facilita el análisis en profundidad de aquellos temas comunes a los miembros del grupo. Los grupos focales bien diseñados **duran aproximadamente de 1 a 2 horas y se componen de entre 6 y 12 participantes**.

El **equipo de trabajo** planteado para la realización de los grupos focales estará compuesto por un **moderador** y un asistente. El primero está encargado de **facilitar la discusión, estimular a los participantes** a que hablen, solicitar a aquellos integrantes que lo hacen demasiado a que dejen hablar a otros y animar a que participen todos los miembros del grupo. Además, el moderador es responsable de **tomar notas que alimenten nuevas preguntas** que potencialmente se podrían hacer. Por su parte, las responsabilidades del **asistente** incluyen **grabar la sesión, tomar notas, crear un ambiente propicio** para el debate del grupo de tipo más organizativo, **verificar los datos y ayudar** al investigador/moderador en el análisis y/o interpretación de los datos.

En el diseño de los grupos focales se propone tener en cuenta una serie de factores discriminantes, a fin de conseguir el grado máximo de heterogeneidad inclusiva al interior de los distintos grupos, con el objetivo de obtener discursos significativos sobre la realidad de las personas mayores en el municipio. Se busca dibujar la figura de la persona mayor sobre el escenario de la ciudad, para lo cual interesan tanto las autopercepciones, procedentes de distintos contextos sociales (sociohistóricos, si se prefiere) y situaciones económicas y de salud, como las imágenes que distintos actores que mantienen interacciones de diverso tipo con las personas mayores tienen de ellos.

En el **Protocolo de Vancouver**, utilizado por las primeras 33 primeras ciudades integrantes de la WHO Global Age-Friendly Cities, **el número de grupos focales aconsejados eran 6**. Distribuyéndose de esta manera:

- 4 de personas mayores: según edad y nivel socioeconómico
- 1 de personas cuidadoras informales de personas mayores: según grado de dependencia de la persona cuidada.
- 1 de proveedores de servicios: compuesto por profesionales de los servicios municipales (urbanismo, cultura, servicios sociales, transporte, seguridad, etc.); comerciantes y empresarios (supermercado, banco, restaurante, farmacia, etc.); y organizaciones de voluntariado (Cruz Roja, Nagusilan, Asociación de Enfermos de Alzheimer, Cáritas, etc.)



En la Adaptación del Protocolo de Vancouver, realizada por el "Grupo de Trabajo para la elaboración de herramientas para el desarrollo del proyecto de Ciudades Amigables con las Personas Mayores" impulsado por el IMSERSO, se recomienda el siguiente número de grupos, atendiendo a la población global existente en los municipios:

Nº de habitantes	Nº de grupos recomendados	Nº personas
>1.000 hab.	2 grupos de mayores (1: 60-75, 1: 75 y más) 1 grupo de cuidadores/as y proveedores 1 grupo abierto de contraste: 60+	24
1.001-5.000	4 grupos de mayores (1: 60-70, 2: 70-80, 1: 80 y más) 1 grupos de cuidadores/as y proveedores	40
5.000-20.000	8 grupos de mayores (según edad y estatus) 2 grupos de cuidadores/as y proveedores	80
20.000-50.000	12 grupos de mayores (según edad y estatus) 3 grupos de cuidadores/as y proveedores	120
50.000-100.000	20 grupos de mayores (según edad y estatus) 5 grupos de cuidadores/as y proveedores	200
100.000-200.000	28 grupos de mayores (según edad y estatus) 7 grupos de cuidadores/as y proveedores	280
200.000-500.000	36 grupos de mayores (según edad y estatus) 9 grupos de cuidadores/as y proveedores	360
500.000 y más	44 grupos de mayores (según edad y estatus) 11 grupos de cuidadores/as y proveedores	440

ENCUENTROS CIUDADANOS

En el caso de los Encuentros ciudadanos, la metodología de trabajo es similar, son foros **abiertos a toda la ciudadanía** y pueden estar formados por un número mayor de participantes, dependiendo de los recursos de los que disponga el municipio para concentrar un gran número de personas, los espacios y los profesionales. En estos encuentros se puede trabajar de manera global siguiendo el guion que se especifica más abajo cuando el número de asistentes no supera las 15-20 personas, o en mesas estructuradas por temas o perfiles de personas, cuando los asistentes son más de 15-20. Todo depende de los recursos de los que disponga el municipio, pero se estima aconsejable no realizar encuentros con un número de participantes superior a 50.

Los **técnicos necesarios** para coordinar el encuentro como mínimo serían:

- En el caso de trabajar dividiendo a los participantes en mesas, se hace necesario disponer de al menos **una persona que coordine cada una de las mesas**.
- En el caso de trabajar con un solo grupo amplio de personas se hace necesario disponer de al menos **2 personas en la coordinación** del encuentro.

Si se estima dividir el número de participantes de los encuentros en mesas, se ponen como ejemplo dos tipologías:

- Los **encuentros estructurados por temas** se desarrollan dividiendo a las personas participantes **según sus intereses** en las áreas temáticas de la discusión, es decir, según las 8 áreas de trabajo antes mencionadas. Cada mesa trabajará sobre una o varias áreas y las personas participantes eligen a qué mesa acudir.

- Los **encuentros estructurados por perfiles** se desarrollan **clasificando a la población según diferentes criterios** que pueden ser: edad, barrios, si son personas cuidadoras, si son proveedores de servicios, si pertenecen al mundo asociativo del municipio, etc. Deben elegirse las categorías por las que se desee clasificar a la población presente en el encuentro y permitir que cada asistente escoja el rol que más le representa. En este caso se trabajará en los grupos establecidos en todas las áreas siguiendo el guion que aparece a continuación.

El número de encuentros a realizar depende del número de participantes y sus perfiles. Se estima necesario **realizar al menos 2 encuentros** congregando al máximo de personas posible. Estos encuentros durarán un **tiempo estimado de 2 horas**.

GUION DE GRUPOS Y ENCUENTROS

Las preguntas y el diseño de la investigación son los que guían la manera en la que los grupos focales y los encuentros se construyen. El guion consiste en una lista de temas o cuestiones a tratar a lo largo de la reunión que sirve para garantizar que se recoge toda la información necesaria para responder a los objetivos del estudio. Para elaborarlo se identifica, en primer lugar, una lista extensa de posibles áreas temáticas —teniendo en cuenta los objetivos del estudio y la revisión bibliográfica— y posteriormente una serie de cuestiones a plantear.

El guion siempre debe de contar con:

- **Presentación** de la iniciativa de forma general.

- **Agradecimiento** por la participación a todos los asistentes.

- **Explicación del objetivo** del encuentro o grupo.

- **Anonimato**: Hay que asegurar a los participantes el anonimato en el tratamiento de la información. En el documento que se elabore como resultado nunca se hará referencia a la persona ya que cada sujeto es cifrado con un código.

- **Consentimiento**: Se debe verbalizar su consentimiento en la participación de ese grupo o encuentro.

El guion propuesto se basa en las **8 áreas de intervención-acción** antes mencionadas y el Protocolo de Vancouver, sin que ello impida que puedan abordarse otras cuestiones sociales emergentes en el municipio.

GUION GENERAL DE LOS GRUPOS FOCALES Y ENCUENTROS CIUDADANOS EN RELACIÓN A LAS 8 ÁREAS DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN

ÁREAS	TEMAS
¿Cómo es vivir en su municipio?	• Aspectos positivos • Problemas • Facilidades/ Dificultades • Ambiente hostil/amable
1) ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora ¿Cómo es salir de casa para caminar, tomar aire fresco, hacer recados o visitas? ¿Cómo es su experiencia en edificios como oficinas públicas o tiendas?	• Terreno-superficie • Diseño y mantenimiento de escaleras y aceras • Cruces y pasos de peatones • Ruido, tráfico, atascos • Espacios verdes, áreas de paseo • Protecciones para la lluvia, el sol o el viento • Bancos para sentarse, áreas de descanso • Sensación de seguridad • En edificios: escaleras, ascensores, pasillos, baños, áreas de descanso… • Etc.
2) TRANSPORTE • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora Descríbame su experiencia como usuario del transporte público ¿Cómo se conduce en su municipio?	Transporte público: • Disponibilidad y accesibilidad • Asequible • Información • Amplias rutas para ir donde uno quiere • Transporte adaptado para personas con discapacidad Para los conductores: • Señales legibles • Numeración de las calles legible • Suficientes zonas de aparcamiento cercanas • Aparcamiento reservado para minusválidos • Etc.

ÁREAS	TEMAS
3) VIVIENDA • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora Háblame de la casa en la que usted vive. Si sus necesidades cambian, ¿cuáles son las posibilidades de elección sobre vivienda?	Vivienda: • Coste y confort • Proximidad de servicios • Posibilidades de adaptación • Mantenimiento-reparaciones • Espacios compartidos Movilidad e independencia en el hogar: • Moverse con facilidad • Alcanza y almacena fácilmente las cosas • Realización de las labores domésticas y las tareas • Etc.
4) PARTICIPACIÓN Y TEJIDO SOCIAL • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora ¿Cómo se puede socializar con facilidad en su municipio? Hábleme de su participación en otras actividades como la educación, la cultura, el ocio, la religión	Familia: • Contacto y cercanía • Ayudas recibidas y prestadas • Cuidado de nietos/as Vecinos/as y amigos/as: • Contacto • Apoyo recibido y prestado Comerciantes: • Contacto • Apoyo recibido y prestado Actividades sociales y de tiempo libre: • Asequibles • Accesibles • Frecuentes y de horario flexible • Oferta de elección • Información • Etc.

ÁREAS	TEMAS
5) PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora Cuénteme su experiencia en el trabajo remunerado, si usted está empleado o su usted está buscando trabajo	• Información disponible sobre las oportunidades • Accesibilidad de las oportunidades • Variedad de las oportunidades • Oportunidades laborales • Capacitación • Prejubilaciones • Asociacionismo • Etc.
Hábleme sobre su participación en actividades públicas, como asociaciones de la comunidad o consejos municipales	• Conocimiento • Participación • Interés
6) RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora ¿De qué manera la sociedad le muestra respeto, o no, por ser una persona mayor? ¿Se siente incluido en los eventos o actividades que se programan en su comunidad o excluido? ¿En qué sentido?	• Respeto • Trato: Educación, cortesía • Escucha • Consulta • Reconocimiento público de las contribuciones de las personas mayores • Actividades intergeneracionales • Percepción de la imagen de los mayores • Exclusión económica • Etc.

ÁREAS	TEMAS
7) COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora ¿Cómo es su experiencia a la hora de informarse sobre servicios o eventos? Esta información está disponible por teléfono, radio, TV, en prensa o en persona	• Medios más utilizados Es la información: • Suficiente/Demasiada • Fiabilidad • Accesible • Satisfactoria • Oportuna • Fácil de entender • Dificultades • Uso de las TIC • Asesoría • Etc…
8) SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD • Experiencias positivas • Experiencias negativas • Propuestas de mejora ¿Cómo es su experiencia con los servicios sociales y el sistema sanitario?	• Conocimiento y utilización • Satisfacción • Trato • Tipos de servicios disponibles • Accesibilidad • Asequible • Respuesta de los servicios a las necesidades individuales • Servicios de prevención • Trámites • Residencias, SAD, ayudas técnicas • Información, asesoría • Etc…

La información de los grupos focales, encuentros y entrevistas se **grabará en audio** para su posterior análisis informando a los asistentes previamente.

Al final de la sesión se recoge información sobre los asistentes con una **hoja de asistentes** y se les solicita seguir participando en el desarrollo del proyecto. Recopilar esta información es importante para darle continuidad a la iniciativa y darles protagonismo a las personas en todo el proceso.

Todas aquellas personas que hayan rellenado esta hoja pueden darse de alta en la Red Lagunarea de la web (www.euskadilagunkoia.net) para poder disfrutar de sus beneficios y recibir la Newsletter mensual con la información de las iniciativas desarrolladas en todo el País Vasco.

Se incluye en el material de trabajo, en la web www.euskadilagunkoia.net/es/municipios un documento que podrá ser utilizado para la recogida de información en los encuentros y grupos realizados. (Guion Encuentros-Grupos)

ANÁLISIS DE GRUPOS Y ENCUENTROS

Una vez registrada la información, se puede optar por diferentes modelos de análisis. La preferencia por uno u otro método depende fundamentalmente de los objetivos del estudio y del paradigma teórico en el que se mueva el investigador. En el caso de nuestro estudio, el análisis se aborda como un proceso de **examen sistemático del texto, identificando y clasificando los temas y codificando el contenido del discurso**. El análisis basado en la **transcripción** es la forma de análisis de datos que requiere de la mayor rigurosidad y tiempo. Una **lectura preliminar del texto** ayudará a obtener una visión global, durante la cual se irán **anotando todas las ideas** que surgirán de los datos y que podían ser útiles para las siguientes fases de análisis. El **uso de un código para cada participante facilitará el seguimiento del discurso de una misma persona, garantizando su confidencialidad**. De esta forma se construirá un guion inicial de categorías a partir de los objetivos del estudio y de la bibliografía consultada. Posteriormente, lo completamos añadiendo categorías extraídas a partir de la lectura de las transcripciones. En los estudios cualitativos, el análisis de los datos no está totalmente predeterminado, sino que es "prefigurado, coreografiado o esbozado". El **análisis** principalmente se estructurará **siguiendo las 8 áreas de investigación-acción** antes mencionadas.

El informe final comunica de forma resumida toda la información sobre cada tema, ilustrada con una **selección de citas textuales**. En nuestro caso, esta información incluía un análisis de contenido por categorías temáticas.

Fases del análisis de la información de los grupos focales y encuentros
1. Transcripción literal de las grabaciones
2. Lectura preliminar de las transcripciones
3. Elaborar el guion de categorías
a. Nombre de la categoría de análisis
b. Descripción de la información que se va a incluir bajo esa categoría
c. Abreviatura de la categoría (código que se va a introducir en el texto)
4. Codificación de las transcripciones
a. Dividir el texto en fragmentos (unidades de análisis básicas)
b. Asignar a cada fragmento categorías temáticas
5. Análisis de contenido de las transcripciones
a. Análisis del contenido de cada grupo focal
b. Análisis del contenido de las categorías
6. Elaboración del informe final

ENTREVISTAS PERSONALES EN PROFUNDIDAD

Si se considera necesario se puede utilizar la técnica de entrevista en profundidad para ampliar información sobre el diagnóstico del municipio.

¿Qué es?

La entrevista en profundidad es una técnica de obtención de información, mediante una **conversación profesional con una o varias personas** para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales.

¿Cómo se realizan?

En este caso las entrevistas a realizar consisten en **entrevistas extensas con expertos y líderes en el tema de estudio**, se trata de conseguir información sobre sus experiencias y expectativas sobre su municipio, con el fin de tener la visión de personas clave, obteniendo así un conocimiento completo y profundo.

Consiste en llevar a cabo entrevistas semiestructuradas de aproximadamente **una hora de duración**, donde se tratan los principales temas de interés del estudio, el entrevistador lleva un guion a través del cual va sacando estos temas para que el entrevistado ofrezca su opinión.

DISEÑO DE LAS ENTREVISTAS

La **selección** de entrevistados seguirá el criterio de **rol que ocupa en la comunidad y conocimientos sobre el tema a abordar.**

La entrevista se realiza por una persona experta en un lugar tranquilo y cómodo para el entrevistado. La entrevista se debe **grabar**, al igual que los grupos y encuentros, para su posterior análisis.

GUION DE LAS ENTREVISTAS

En base a los objetivos, el entrevistador/a llevará escritas en un guion las preguntas o temas que considera interesante analizar. Después de la introducción, se irán presentando los temas, preguntas o áreas temáticas. Hay que señalar que el guion es un únicamente mapa de referencia que se utilizará para no perderse durante la entrevista. En este sentido, se aceptará y respetará el hecho de que el entrevistado/a adopte una dirección diferente a la prevista en el guion hablando sobre temas no incluidos o alterando el orden de las preguntas. Eso sí, aun alterando el ritmo y el orden de las preguntas, se intentará conversar de todos los temas importantes previstos en un principio.

Para cada entrevistado se desarrollará un guion de entrevista específico ajustado a su perfil. Se incluye un guion general sobre amigabilidad que se debe adaptar a cada persona entrevistada. Este guion se ha estructurado según las 8 áreas de investigación anteriormente mencionadas.

FORMULARIO DE PREGUNTAS

0. Introducción

Presentación del proyecto

1. Pregunta general

¿Cómo vive una persona mayor en su municipio?

2. Espacios al aire libre y edificios

¿Con qué facilidad se mueve una persona mayor por su municipio?

¿Y a la hora de entrar en edificios como centros públicos?

3. Transporte

¿Cómo es su experiencia a la hora de utilizar el transporte público?

Para los conductores, ¿cómo es conducir por la ciudad, póngase en el lugar de una persona mayor?

4. Vivienda

¿Cómo es la vivienda en la vive?

Sí sus necesidades cambiasen, ¿qué posibilidades le ofrece su municipio para la adaptación o el cambio de vivienda?

5. Respeto e Inclusión

¿De qué formas su comunidad muestra respecto a las personas mayores?

¿De qué maneras su comunidad incluye, o no incluye, a las personas mayores en actividades y eventos?

6. Participación Social

¿Con qué facilidad observa que una persona mayor puede relacionarse en su comunidad?

¿Qué tipo de actividades sociales y de ocio ofrece su municipio para las personas mayores?

7. Comunicación e información

¿Cómo se informa de los eventos, servicios o actividades que ofrece su municipio?

8. Participación ciudadana y empleo

¿Cuál es su experiencia dentro de una organización de voluntariado?

¿Conoce a personas de más de 60 años que sigan trabajando?

¿Conoce a personas mayores que participen en asociaciones?

9. Salud y Servicios Sociales

¿Cómo es su experiencia con los servicios de ayuda a personas mayores?

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

El **análisis de las entrevistas se desarrollará por temas**. El esquema inicial suele ser la base del índice del informe de investigación y el guion de análisis.

El trabajo a desarrollar es muy similar al planteado en los grupos focales: se leerán las transcripciones y se pone un código a cada entrevistado, se codificarán los resultados en cada entrevista según los temas y subtemas, se reunirán todos los fragmentos de cada tema en una única sección sin perder la referencia a cada entrevista.

C. CUESTIONARIO DE AMIGABILIDAD

Para obtener un mayor conocimiento del grado de amigabilidad del municipio y abrir el proceso de participación de diagnóstico **a la opinión de un mayor número de ciudadanos de todas las edades** se puede realizar un Cuestionario de amigabilidad.

FICHA TÉCNICA

Objetivo: Conocer el grado de amigabilidad del municipio a través de **indicadores cuantitativos**.

Técnica a desarrollar: Encuesta autocumplimentada.

Universo: Personas de 16 y más años.

Recogida de información: El Ayuntamiento se encargará del proceso de difusión y recogida de los cuestionarios según los cauces que se valoren más adecuados. Ejemplos de difusión:

- Disposición en los centros sociales, de cultura, biblioteca, polideportivo, etc.
- Envío a las asociaciones para ser rellenado por sus socios/as.
- Buzoneo en los hogares.
- Cuestionario online a través de la web:
  http://euskadilagunkoia.net/es/questionario-amigabilidad

Los municipios que utilicen la herramienta Cuestionario online a través de la web podrán solicitar el fichero de datos en formato Excel para obtener los resultados de las personas que han rellenado el cuestionario online de su municipio a través de este email: info@euskadilagunkia.net

CUESTIONARIO DE AMIGABILIDAD

A continuación se incluye una propuesta de Cuestionario. En la última página del mismo se debe incluir la información de contacto del Ayuntamiento, aquí se recoge también información adicional sobre la persona encuestada en caso de querer participar o recibir información del proyecto. De esta forma se pretende involucrar al mayor número posible de ciudadanos en el desarrollo del proyecto. Esta información debe estar recogida en una hoja diferenciada y aparte del cuestionario, ya que no debe poder asociarse la persona con sus respuestas para cumplir con el anonimato requerido en su cumplimentación.

Todas aquellas personas que quieran conocer o participar en la iniciativa pueden darse de alta en la Red Lagunarea de la web (www.euskadilagunkoia.net) para poder disfrutar de sus beneficios y recibir la Newsletter mensual con la información de las iniciativas desarrolladas en todo el País Vasco.

Para que cada municipio pueda adaptar el cuestionario a sus necesidades se incluye un archivo en formato Word en el material de trabajo, en la web www.euskadilagunkoia.net/es/municipios (Cuestionario Amigabilidad). Si el municipio decide modificar las preguntas del cuestionario, la forma de recogida de información a través del Cuestionario online dejará de ser operativa.

LAGUNKOITASUNARI BURUZKO GALDE-SORTA
CUESTIONARIO AMIGABILIDAD

Kontatu zure esperientzia!

Partekatu gurekin zure herriaren lagunkoitasunaren inguruan dituzun iritziak eta esperientziak, galde-sorta honen bidez.

Comparte tus opiniones y experiencias sobre el grado de amigabilidad de tu municipio rellenando este cuestionario.

Sexua / Sexo	
Adina / Edad	

Jarri X bat galdera bakoitzean nahi duzun laukian, irizpide hauen arabera:

Marque la casilla deseada con una X en referencia a los siguientes valores:

1. Ezer / Nada **2. Gutxi** / Poco **3. Nahiko** / Regular **4. Asko** / Bastante **5. Erabat** / Mucho

	Ezer Nada	**Gutxi** Poco	**Nahiko** Regular	**Asko** Bastante	**Erabat** Mucho
Nolakoa da herria? ¿Cómo es el Municipio?					
Garbia / Limpio	1	2	3	4	5
Zaratatsua / Ruidoso	1	2	3	4	5
Atsegina / Agradable	1	2	3	4	5
Merkea / Barato	1	2	3	4	5
Herriko parkeak eta berdeguneak Parques y zonas al aire libre del municipio					
Behar adina daude / Hay suficientes	1	2	3	4	5
Ondo zainduta daude Están bien cuidados	1	2	3	4	5
Egoki kokatuta daude Están bien situados	1	2	3	4	5
Ongi hornituta daude (komun publikoez, jarlekuez, paperontziez...) / Están bien equipados (baños públicos, bancos, papeleras, etc.)	1	2	3	4	5

	Ezer Nada	**Gutxi** Poco	**Nahiko** Regular	**Asko** Bastante	**Erabat** Mucho
Sarritan joaten zara Asiste con frecuencia	1	2	3	4	5
Herriko espaloiak eta kaleak Las aceras y las calles del municipio					
Ondo zainduta daude Están bien cuidadas	1	2	3	4	5
Irisgarriak dira (mailarik gabeak, beheratuak, behar adinako lekuarekin) / Son accesibles (sin desniveles, están rebajadas, con espacio suficiente)	1	2	3	4	5
Eserlekuak edo atseden-lekuak dituzte / Hay bancos o lugares donde poder descansar	1	2	3	4	5
Herriko Zirkulazioa eta seinaleak El tráfico y las señales del municipio					
Seinaleak errespetatu egiten dira Se respetan señales de trafico	1	2	3	4	5
Oinezkoek gurutzatzeko behar adina irauten dute semaforoek Los semáforos duran tiempo suficiente para el cruce del peatón	1	2	3	4	5
Ibilgailuak abiadura egokian ibiltzen dira / Los vehículos van a una velocidad adecuada	1	2	3	4	5
Herritarren segurtasuna Seguridad ciudadana					
Behar adina argi dago Suficientemente iluminado	1	2	3	4	5
Zaintza egokia dago Está convenientemente vigilado	1	2	3	4	5
Lapurreta-arriskua dago Hay peligro de robos	1	2	3	4	5
Leku batzuetan ez zara seguru sentitzen / Existen zonas donde se sienta inseguro	1	2	3	4	5
Herriko garraio publikoa Transporte público del municipio					
Autobusa: behar adina geraleku daude / Bus: Existen suficientes paradas	1	2	3	4	5

	Ezer Nada	**Gutxi** Poco	**Nahiko** Regular	**Asko** Bastante	**Erabat** Mucho
Autobusa: ibilbideak eta maiztasuna onargarriak dira / Bus: Las rutas y la frecuencia son aceptables	1	2	3	4	5
Autobusa: prezioa arrazoizkoa da Bus: El precio es asequible	1	2	3	4	5
Autobusa: garraio segurua eta irisgarria da / Bus: El transporte es seguro y accesible	1	2	3	4	5
Trena: Sarritan erabitzen duzu Tren: Lo utilizas con frecuencia	1	2	3	4	5
Trena: Tren geltokia ongi kokatuta dago / Tren: Esta bien ubicada la estación del tren	1	2	3	4	5
Trena: Prezioa arrazoizkoa da Tren: El precio es asequible	1	2	3	4	5
Herriko etxebizitza Vivienda del municipio					
Etxebizitza eskuragarriak daude prezioari dagokionez / Dispone su municipio de viviendas asequibles en cuanto a precio	1	2	3	4	5
Ezagutzen dituzu etxebizitza berritu, kontserbatu edo egokitzeko dauden laguntza finantzarioak Conoce la existencia ayudas financieras para las reforma, el mantenimiento o la adaptación de su vivienda	1	2	3	4	5
Zure etxebizitza egokituta dago mendekotasun-egoeretarako Su vivienda está adaptada a posibles situaciones de dependencia	1	2	3	4	5
Herriko sareak eta gizarte-laguntza Tejido y apoyo social del municipio					
Zure familian lagundu egiten diozue elkarri / Se intercambia ayuda entre los miembros de su familia	1	2	3	4	5
Senitartekoen arteko harremanak maizkoak dira / El contacto familiar es frecuente	1	2	3	4	5
Zure senitartekoen etxea zuretik gertu dago / El hogar de sus familiares se sitúa cerca del suyo	1	2	3	4	5
Auzotarrak ezagutzen dituzu Conoce a sus vecinos	1	2	3	4	5

	Ezer Nada	**Gutxi** Poco	**Nahiko** Regular	**Asko** Bastante	**Erabat** Mucho
Auzotarrek laguntzen diozue elkarri / Existe apoyo entre vecinos (intercambio de ayuda)	1	2	3	4	5
Merkatariak (establezimenduetako ugazabak eta langileak) ezagutzen dituzu / Conoce a los comerciantes (dueños y empleados de establecimientos)	1	2	3	4	5
Egoera jakin batzuetan lagundu egiten dizute / Le ayudan en situaciones concretas	1	2	3	4	5
Herriko borondatezko lana eta elkartegintza Voluntariado y asociacionismo del municipio					
Borondatezko laneko jardueretan parte hartzen duzu / Participa en actividades de voluntariado	1	2	3	4	5
Elkarteetan parte hartzen duzu Participa en asociaciones	1	2	3	4	5
Zure herriaren bizitzan gehiago parte hartu nahi zenuke Le gustaría participar más en la vida ciudadana de su municipio	1	2	3	4	5
Herriko aisialdia Tiempo libre del municipio					
Aisialdirako jarduera mota ugari daude / Hay una amplia variedad de actividades de tiempo libre	1	2	3	4	5
Aisia-jarduerak eskuragarriak dira Las actividades de ocio son asequibles	1	2	3	4	5
Aire zabaleko jarduerak egiteko lekuak (kultura-zentroak, antzokiak, kirol-zentroak...) ongi kokatuta daude / Los lugares donde se realizan actividades de tiempo libre (centros culturales, teatros, centros deportivos,...) se encuentran bien ubicados	1	2	3	4	5
Herriko biztanleak errespetua eta gizarteratzea Respeto e inclusión social en el municipio					
Zure ustez zure herrian errespetatu egiten dira adinekoak Cree que las personas mayores son respetadas en su municipio	1	2	3	4	5

	Ezer Nada	**Gutxi** Poco	**Nahiko** Regular	**Asko** Bastante	**Erabat** Mucho
Nahikoa harreman dago belaunaldien artean / Existe contacto suficiente entre personas de diferentes edades (mayores, niños, jóvenes)	1	2	3	4	5
Herriko komunikazioa eta informazioa Comunicación e Información del municipio					
Zure ustez egoki informatuta zaude zure udalerrian gertatzen denaz Se considera bien informado/a sobre lo que ocurre en su municipio	1	2	3	4	5
Interneten doan sartzeko leku publikoak ezagutzen dituzu Conoce centros públicos donde poder acceder a internet de forma gratuita	1	2	3	4	5
Herriko gizarte- eta osasun-zerbitzuak Servicios sociales y sanitarios del municipio					
Etxez etxeko laguntzaren zerbitzua ezagutzen duzu / Conoce el servicio de ayuda a domicilio	1	2	3	4	5
Telelaguntza-zerbitzua ezagutzen duzu / Conoce el servicio de teleasistencia	1	2	3	4	5
Eguneko zentroaren zerbitzua ezagutzen duzu / Conoce el servicio de centro de día	1	2	3	4	5
Adinekoentzako egoitzen funtzionamendua ezagutzen duzu Conoce el funcionamiento de las residencias para personas mayores	1	2	3	4	5
Osasun-zentroa egoki kokatuta dago eta gertu / Está el centro de salud ubicado de forma adecuada y cercana	1	2	3	4	5

OHARRAK / OBSERVACIONES:

Orain balora ezazu zure ASETASUN maila hurrengo aspektuetan 1etik 10era (1 "Batere ez" izango da, eta 10 "Erabat")

Ahora valore su grado de SATISFACCIÓN con los siguientes aspectos de 1 a 10 donde el 1 es Nada satisfecho y el 10 Totalmente satisfecho.

	Batere Nada									**Erabat** Mucho
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Herriko parkeak eta aire zabaleko eremuak / Con los parques y zonas al aire libre del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian eta herritik kanpo mugitzeko era Con las formas de transporte para moverse dentro y fuera del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herriko etxebizitza Con la vivienda del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian zure erlazioa, familia, auzotarrak, lagunak, etab. / Con relación con la familia, los vecinos, amigos, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian Gizarte-partaidetza (boluntario-lana, elkarteginta) / Con las oportunidades de participación social (voluntariado, asociacionismo) que ofrece su municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian zure aisialdiaz gozatzeko duzun era / Con la forma en la que disfruta de su tiempo libre en el municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herriko pertsona helduenganako errespetua eta gizarteratzea / Con el respeto y la inclusión de las personas mayores en la vida de su municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian pasatzen denaren komunikazio eta informazioa / Con la forma de comunicación e información que recibe de lo que ocurre en el municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herriko gizarte eta osasun-zerbitzuak Con el funcionamiento de los servicios sociales y sanitarios del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Zure laguntza behar dugu herria toki lagunkoiagoa izan dadin.

Nos gustaría contar contigo para hacer de tu pueblo un lugar más amigable.

Gehitu ekimen honetara!

¡Súmate a la iniciativa!

☐ **Herria hobetzeko martxan jarriko diren ekimenetan parte hartu nahi dut**
Deseo participar en las acciones ciudadanas puestas en marcha

☐ **Proiektuari buruzko informazioa jaso nahi dut**
Deseo recibir información de los avances del proyecto

Izena / Nombre: .....

Helbide elektronikoa / Correo electrónico: .....

Telefonoa /Teléfono: .....

Eskerrik asko zure laguntzagatik

Elkarrekin guztiontzako herri bat eraikiko dugu!

www.euskadilagunkoia.net

Info: info@euskadilagunkoia.net

Contacto Ayuntamiento

.....

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

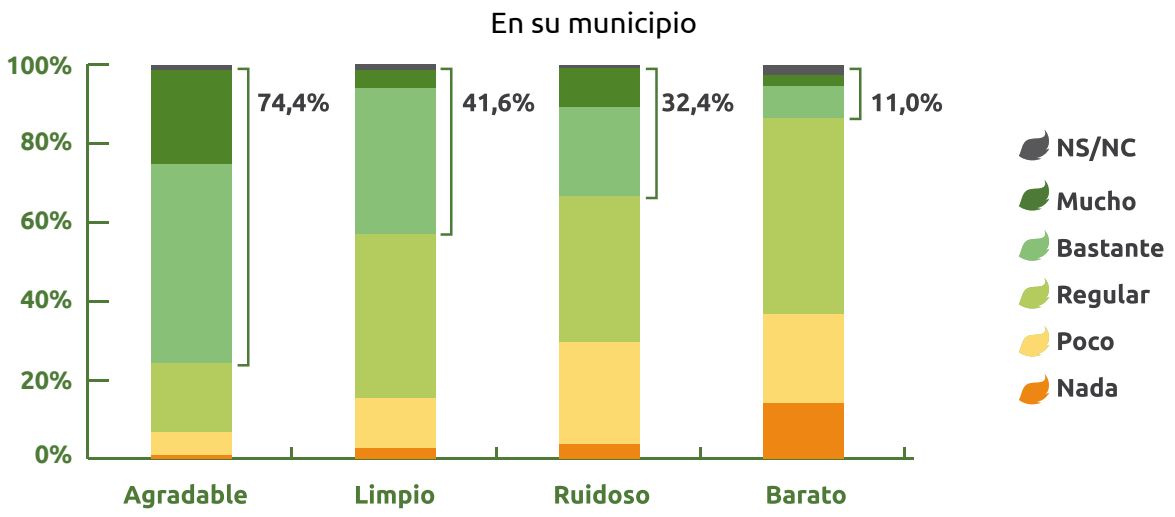
Para el análisis de los datos de la encuesta se puede trabajar con diferentes paquetes estadísticos (Ej: SPSS, Excel). Se debe realizar una **explotación estadística básica** de los datos, principalmente basada en el análisis estadístico descriptivo (frecuencias).

Fases a seguir en el Análisis de la encuesta
Desarrollo de un plan de análisis donde especificar los procedimientos estadísticos a utilizar.
Extraer la información descriptiva de la muestra.
Realizar análisis univariado para cada variable.
Realizar análisis bivariado: tablas de contingencia según posibilidades de la muestra (sexo, edad).
Realizar comparaciones entre subgrupos.

El informe incluirá tablas y gráficos con la información extraída de la encuesta. En todo momento se debe especificar en el Informe de resultados que la **Encuesta no es representativa al no haberse realizado muestreo**.

Para facilitar el uso y análisis de los datos se incluye un archivo en formato Excel en el material de trabajo, en la web www.euskadilagunkoia.net/es/municipios (Encuesta Amigabilidad Matriz de datos) donde se podrán incluir los resultados de cada uno de los cuestionarios rellenados por la ciudadanía. **Si necesita ayuda para la extracción de datos de la encuesta póngase en contacto con el Equipo de Matia Instituto en info@euskadilagunkoia.net**

Ejemplo presentación gráficos y tablas resultado de la encuesta:



	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho	NS/NC
Agradable	0,9	5,9	17,4	50,7	23,7	1,4
Limpio	2,7	12,8	41,6	37,0	4,6	1,4
Ruidoso	3,7	26,0	37,0	22,4	10,0	0,9
Barato	14,2	22,4	49,8	8,2	2,7	2,7

En el Anexo 3: Materiales para el diagnóstico se incluye una ficha ejemplo de los contenidos de Informe de Resultados.

Una vez realizado el informe Diagnóstico debe ser enviado a la Red Euskadi Lagunkoia a info@euskadilagunkoia.net

PASO 1: DIAGNÓSTIO Y PLAN > DIAGNÓSTICO > ÁREAS DE MEJORA

ÁREAS DE MEJORA

La información analizada en la primera etapa Diagnóstico será clave para el desarrollo de la realización del Informe sobre Áreas de Mejora. Se recopilarán todas las áreas de mejora detectadas en los grupos, foros, entrevistas y encuestas. Estas áreas de mejora se priorizarán por su presencia en los distintos grupos de interés y por su impacto social.

Las áreas de mejora detectadas se organizarán según área y subárea. A continuación se incluye un ejemplo de esquema de Áreas de mejora:

Ejemplo estructura Áreas de mejora

Área	Sub-Área	Aspecto Positivo	Área de mejora	Propuestas
Espacios al aire libre y edificios	**Parques**	Valorados positivamente Hay suficientes	Falta de equipamiento de baños públicos Falta de parques mayores Poco utilizados por la población mayor	Equipar de baños públicos Incorporar equipamiento para la realización de efercicio físico Dotar de zonas cubiertas para fomentar la utilización en días de lluvia

Se incluye en el material de trabajo, en la web www.euskadilagunkoia.net/es/municipios un documento con una Ficha ejemplo de la estructura del Informe de Áreas de Mejora.

Una vez realizado el Documento Áreas de Mejora debe ser enviado a la Red Euskadi Lagunkoia a info@euskadilagunkoia.net

PLAN DE AMIGABILIDAD

A partir del diagnóstico y del documento sobre Áreas de mejora se elaborará un "Plan de Amigabilidad del municipio" como conclusión de las aportaciones recogidas y debatidas en las sesiones de participación. En el mismo, se recogerán los **objetivos y líneas de actuación junto con propuestas** de proyectos a llevar a cabo.

Este documento será presentado a los responsables municipales u otros organismos o entidades responsables de la puesta en marcha las posibles acciones correctoras, para **estudiar su viabilidad** y finalmente elaborar el Plan de Acción con las mejoras asumidas por las diferentes áreas municipales. Este Plan de Acción ha de resumirse en elementos clave que permitan evaluar su puesta en marcha.

Después del **proceso participativo y de consenso** se elaborará el Plan de Acción. Este plan se **estructurará según las 8 áreas de investigación**, pudiéndose incluir otras áreas detectadas a lo largo del desarrollo del proyecto. Se incluye un ejemplo de esta estructura:

Estructura Plan de Amigabilidad

Área	
Línea de intervención	
Objetivo	
Programa	
Destinatarios	
Persona responsable	
Fecha de ejecución	
Área Municipal	

Se incluye en el Anexo 3: Materiales para el diagnóstico una Ficha ejemplo de la estructura del Plan.

Una vez realizado el Plan de Amigabilidad del municipio debe ser enviado a la Red Euskadi Lagunkoia a info@euskadilagunkoia.net con el objetivo de ser remitido a la OMS, elemento indispensable para formar parte de la Red mundial.

PASO 2
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

La segunda de las fases de este Ciclo de Mejora continua es la puesta en marcha de las acciones especificadas en el Plan de Amigabilidad. Estas acciones pueden ponerse en marcha a lo largo de un periodo de tiempo de 2 años según las posibilidades de ejecución del municipio.

A continuación se recogen, en forma de ejemplos, algunas buenas prácticas diseñadas para la puesta en marcha en municipios piloto en el marco de Euskadi Lagunkoia. Algunas de estas buenas prácticas ya se han ejecutado, otras están aún por desarrollar. Estas pueden servir de orientación a los municipios y podrán ser adaptadas a cada uno según su idiosincrasia. Se caracterizan por ser de bajo coste y por el uso de las nuevas tecnologías de la información como forma de participación ciudadana 2.0.

Estas buenas prácticas, acciones o programas están clasificados aquí según las 8 áreas de intervención-acción, algunos de ellos pueden dar respuesta y ubicarse en varias de estas áreas.

A lo largo del 2015 se podrá acceder a través de la página web al listado de Buenas Prácticas Euskadi Lagunkoia con el detalle metodológico especificado para su uso.

Los municipios participantes deben enviar toda la información disponible de las acciones puestas en práctica en sus municipios en el marco de este proyecto a info@euskadilagunkoia.net con el objetivo de ampliar la Base de Buenas Prácticas en el marco de este proyecto y compartir la información con la OMS.

1) ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

Quiero mi barrio

Descripción: Formación de grupos de trabajo liderados por personas de todas las edades que recorren el municipio de manera periódica e informan al Ayuntamiento sobre cómo mejorar el municipio.

Objetivos: Detectar propuestas de mejora, recuperar espacios públicos, fomentar la participación ciudadana, fortalecer las redes sociales del barrio y establecer una vía de comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento.

Destinatarios: 50+ desempleados, personas mayores y personas con diversidad funcional y ciudadanía general.

Agentes implicados: asociaciones y Ayuntamiento.

Mapa de lugares amigables

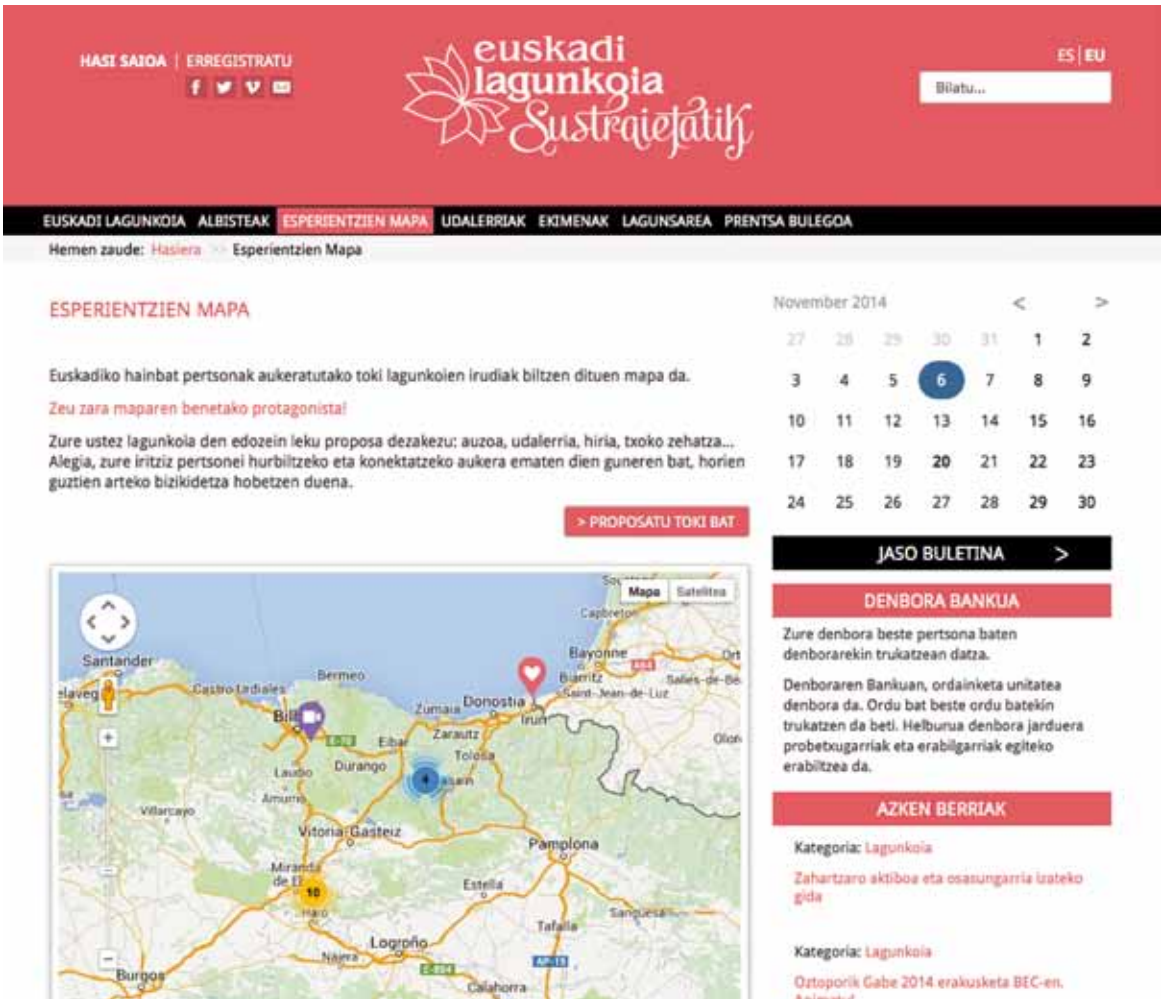
Descripción: El mapa de lugares amigables sirve como complemento al programa Quiero mi barrio. Se apoya en la plataforma web y es una forma de participación ciudadana 2.0. Consiste en el mapeo ciudadano de lugares según el grado de amigabilidad (parques, calles, edificios, etc.).

Objetivo: Fomentar la participación ciudadana y la corresponsabilidad social.

Destinatarios: Ciudadanía

Agentes implicados: asociaciones y Ayuntamiento.

Acceso a través del link: http://euskadilagunkoia.net/es/mapa-de-experiencias



2) TRANSPORTE

Conductor amigo

Descripción: Curso de formación a conductores de autobuses para el fomento de una conducción amigable.

Objetivos: Promoción de la sensibilización de los chóferes de transporte público para atender de una forma más adecuada a las personas mayores y personas con diversidad funcional a través de una formación teórico- práctica sencilla que dota de competencias en este aspecto.

Destinatarios: Conductores de autobuses municipales e interurbanos.

Agentes implicados: Empresas de transporte y Ayuntamiento.

Guía de Transporte Amigable

Está previsto realizar una guía para la formación de conductores de vehículos colectivos en materia de amigabilidad. Esta guía se realizará en formato digital, para poder realizar el curso se manera on-line y estar disponible para todos aquellos municipios y empresas que quieran aumentar su amigabilidad.

Una vez realizado el curso, se otorgarán certificados de transporte/conductor amigable.

3) VIVIENDA

Guía de vivienda y entornos amigables

Se pondrá a disposición de municipios, agentes y empresas una Guía sobre la adecuación y construcción de viviendas y entornos amigables.

Ayuda entre vecinos: Auzokoa Lagun

Descripción: Consiste en una iniciativa ciudadana que trabaja por el fomento del tejido social de los barrios y la ayuda mutua entre vecinos de un mismo edificio. Se trata de crear redes solidarias para intentar paliar las necesidades que se han ido creando debido al cambio sufrido en la sociedad actual, tanto en las familias como entre los vecinos y la

comunidad. Se concreta en el intercambio de ayuda entre vecinos para tareas cotidianas en el hogar (ej: cambio de enchufes, cambio de bombillas, compras, riego de plantas, etc.).

Objetivo: Mejorar la calidad de vida de las personas de un mismo barrio/edificio a través del intercambio de ayuda entre los vecinos, fomentando el tejido social de los barrios, la ayuda mutua entre vecinos, la solidaridad en todas las etapas de la vida y creando vecindarios más vivos y seguros.

Destinatarios: comunidad de vecinos, personas desempleadas, personas mayores, personas que viven en soledad, personas con diversidad funcional y ciudadanía en general.

Agentes implicados: Comunidad de vecinos, Asociaciones de barrio y Ayuntamiento.

4) PARTICIPACIÓN Y TEJIDO SOCIAL

Banco del Tiempo

Descripción: El Banco del Tiempo es un sistema de intercambio de actividad por tiempo. Los Bancos del Tiempo fomentan la cohesión social, la confianza, la amistad, la solidaridad y el buen trato entre las personas que son socios y socias. Son una herramienta de inclusión social para los recién llegados, potencian el intercambio intergeneracional y mejoran la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres.

Objetivos:

- Fomentar la ayuda mutua.
- Fomentar la igualdad de género.
- Mejorar la autoestima de las personas asociadas.
- Evitar el aislamiento y los sentimientos de soledad.
- Ayudar a satisfacer las necesidades de autorrealización de los asociados.
- Ayudar a cada persona a reconocer las propias capacidades, recursos y habilidades.
- Fomentar las relaciones familiares y sociales.
- Mejorar la comunicación a nivel social e intergeneracional.
- Ampliar y consolidar la oferta de servicios socioculturales de la asociación.
- Retrasar y ayudar en el proceso de envejecimiento subjetivo de los asociados mayores, ya que se sienten más útiles y se reconocen sus capacidades.

Destinatarios: Población mayor, población desempleada, personas que viven en soledad y ciudadanía en general.

Agentes implicados: Ayuntamiento, asociaciones, comunidad de vecinos.

Desde el proyecto *Euskadi Lagunkoia* se pone a disposición de todos los municipios del País Vasco la herramienta "Banco de Tiempo online" disponible en la página web del proyecto como soporte a este programa: http://euskadilagunkoia.net/es/banco-de-tiempo

Está previsto realizar una Jornada de formación para todas aquellas personas y agentes interesados en poner en marcha un Banco de Tiempo en su municipio, con claves para la gestión y utilización.

5) PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO

Algunos programas que se han contemplado con anterioridad pueden englobarse también aquí en esta área ya que fomentan la participación ciudadana:

- Quiero mi barrio
- Mapeo de lugares amigables

6) RESPETO E INCLUSIÓN

Establecimiento amigable

Descripción: El programa "Establecimiento Amigable" consta de una campaña educativa a través de consejos que proporciona prácticas de bajo coste o sin ellos, para ayudar a las empresas a atraer a la clientela de más edad creando entornos amigables para todas las personas. Los establecimientos que realizan el curso consiguen el distintivo "Somos Amigables" que identifica a todos aquellos que se comprometen en participar haciendo unas pequeñas mejoras en su local y aumentando la calidad de la atención.

Se ha implementado un nuevo módulo en este curso especialmente enfocado ayudar a dueños y responsables de establecimientos en la detección, trato y fomento de la autonomía de clientes con deterioro cognitivo leve.

Objetivos: Implicar al sector privado en el movimiento de amigabilidad fomentando una red de establecimientos amigables.

Destinatarios: Dueños y responsables de establecimientos.

Agentes implicados: Asociación de Comerciantes, asociaciones de personas mayores y de personas con diversidad funcional, establecimientos y Ayuntamiento.

Para la difusión de esta iniciativa se ha diseñado un folleto propio disponible para todos los municipios que quieran poner en marcha esta iniciativa. (Disponible en el material de trabajo, en la web www.euskadilagunkoia.net/es/municipios: Folletos)

Este curso de formación para Establecimientos se puede realizar de manera presencial u online, a través de la web: http://euskadilagunkoia.net/es/hazte-amigable/establecimiento-amigo

Los responsables y/o dueños de establecimientos que realizan la formación, firman un compromiso con el proyecto y obtienen el sello "Somos Amigables" para colocar en las puertas o ventanas de sus establecimientos. Estos establecimientos aparecen además en el Mapa de Experiencias (http://euskadilagunkoia.net/es/mapa-de-experiencias) y en la Guía de Establecimientos Amigables que se realizará próximamente.

Legado

Descripción: Esta iniciativa consiste en un proyecto documental en el que se recogen, en formato vídeo, las experiencias de personas mayores de todo el territorio de Euskadi con el objetivo de transmitir el patrimonio inmaterial y cultural del País Vasco.

El trabajo documental de Legado consiste en la realización de 12 vídeos de unos 5 minutos de cada una de las personas mayores protagonistas. Cada vídeo incorpora una entrevista en profundidad e imágenes de su vida cotidiana en un día normal.

Objetivos:

- Transmisión del patrimonio inmaterial vasco. El conjunto de tradiciones y significaciones de la cultura vasca toman forma en las biografías de las personas protagonistas.

- La puesta en valor del rol desempeñado por las personas mayores en la sociedad vasca en cuanto participantes de la misma, dotadas de una relevancia especial dado su papel como transmisores de la tradición y valores de Euskadi.

Se anima a los municipios participantes a elaborar programas similares en los que contar con la propia voz de las personas mayores residentes para transmitir su legado en temas característicos del propio municipio o región (lugares referentes, recetas, lengua, oficios, etc.)

7) COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Guía sobre estereotipos

Se elaborará una guía para superar estereotipos asociados al envejecimiento que estará disponible para todos los municipios, agentes y ciudadanía en general.

Web Euskadi Lagunkoia Sustraietatik

El portal web es la plataforma operativa de la iniciativa Euskadi Lagunkoia Sustraietatik, pensada para ser núcleo de información y de participación.

El portal contiene todos los apartados que dan vida a la iniciativa Euskadi Lagunkoia Sustraietatik: noticias, mapa de experiencias amigables, municipios adheridos, iniciativas y acciones en curso, una sección "Hazte amigable", una oficina de prensa y dos apartados (Blog y Banco de Tiempo) en los que, las personas interesadas, pueden aportar sus reflexiones y ofrecer y/o canjear su tiempo con otras personas afines.

La web ofrece un espacio propio a cada persona interesada en la amigabilidad. Suficiente con inscribirte en el portal y, desde la página personalizada, se pueden proponer acciones y compartir ideas, reflexiones u opiniones en la red.

El portal web Euskadi Lagunkoia Sustraietatik está pensado para ser una herramienta de información y de trabajo para todas las personas.

Los municipios adheridos a la iniciativa podrán utilizar la plataforma para difundir toda la información generada, además de beneficiarse de las secciones como Banco de Tiempo, Mapa de Lugares Amigables o la Newsletter.

8) SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

Guía para el envejecimiento activo y saludable

El departamento de Empleo y Políticas Sociales y el área de Salud del Gobierno Vasco han publicado de manera conjunta una guía para fomentar el envejecimiento activo y saludable. Esta guía pasa a ser a partir de ahora un pilar informativo fundamental para el proyecto Euskadi Lagunkoia Sustraietatik y para la red de amigos Lagunsarea y se puede acceder a ella a través de la web (www.euskadilagunkoia.net)

PASO 3
EVALUACIÓN

El último de los pasos a dar en este ciclo es la evaluación. El proceso de evaluación comprenderá una evaluación de carácter cuantitativo, de la que extraer datos contrastables, y otra de carácter cualitativo, en la que profundizar en el desarrollo del proceso y todas sus fases.

INDICADORES DE EVALUACIÓN CUANTITATIVOS

Durante el desarrollo y puesta en marcha de la iniciativa en el municipio hay que contabilizar diferentes indicadores según: el grado de participación, el número de iniciativas puestas en marcha y si los objetivos establecidos en el Plan de Acción se están cumpliendo. Para ello aquí se compila una serie de indicadores que pueden ser utilizados los municipios adheridos para realizar la evaluación:

1 Indicadores de participación según las diferentes fases y etapas del proyecto:

1. Diagnóstico:
   - Análisis de fuentes secundarias:
     - Nº de áreas del Ayuntamiento involucradas.
     - Nº de fuentes estadísticas revisadas.

   - Encuentros ciudadanos y grupos focales:
     - Nº de personas participantes.
     - Nº de personas de 65 y más años participantes.
     - Nº de personas según el sexo de los participantes.
     - Nº de agentes participantes: asociaciones, ONGs, etc.

   - Cuestionario de amigabilidad:
     - Nº de personas participantes.
     - Nº de personas de 65 y más años participantes.
     - Nº de personas según el sexo de los participantes.
     - Nº de agentes participantes: asociaciones, ONGs, etc.

2. Plan de Amigabilidad:
   - Áreas del Ayuntamiento involucradas en la elaboración del Plan.
   - Nº de propuestas según las áreas del Ayuntamiento.
   - Nº de agentes: asociaciones, ONGs, etc.

3. Implementación de las acciones:
   - Nº de acciones puestas en marcha
   - Nº de personas involucradas en las acciones:
     - Ciudadanía (sexo y edad)
     - Ayuntamiento: personas y áreas
     - Agentes: asociaciones, ONGs, establecimientos, etc.

2 Indicadores según objetivos:

1. Porcentaje de objetivos cubiertos del Plan de Amigabilidad
2. Porcentaje de iniciativas puestas en marcha del Plan de Amigabilidad

3 Cuestionario de Evaluación:

Objetivo: Conocer el grado de conocimiento y percepciones sobre el proyecto entre la ciudadanía.

Técnica a desarrollar: Encuesta autocumplimentada.

Universo: Personas de 16 y más años.

Recogida de información: El Ayuntamiento se encargará del proceso de difusión y recogida de los cuestionarios según los cauces que se valoren más adecuados. Ejemplos de difusión:

- Disposición en los centros sociales, de cultura, biblioteca, polideportivo, etc.
- Envío a las asociaciones para ser rellenado por sus socios/as.
- Buzoneo en los hogares.

El último bloque de preguntas que se incluyen sobre satisfacción puede analizarse como herramienta de evaluación pre-post al ser incluida en el Cuestionario de Amigabilidad utilizado en el Diagnóstico inicial. De esta manera, los resultados obtenidos entre una y otra encuesta podrían ser tomados como indicadores de efectividad del proyecto.

Este cuestionario se incluye en formato Word en el material de trabajo, en la web www.euskadilagunkoia.net/es/municipios (Cuestionario de Evaluación).

EBALUAZIO GALDE-SORTA
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

Sexua / Sexo	
Adina / Edad	

Jarri X bat galdera bakoitzean nahi duzun laukian, irizpide hauen arabera:

Marque la casilla deseada con una X en referencia a los siguientes valores:

1. Ezer / Nada **2. Gutxi** / Poco **3. Nahiko** / Regular **4. Asko** / Bastante **5. Erabat** / Mucho

	Ezer Nada	**Gutxi** Poco	**Nahiko** Regular	**Asko** Bastante	**Erabat** Mucho
Ezagutza Conocimiento					
Inoiz entzun duzu Lagunkoia terminoa? ¿Ha escuchado alguna vez el término Lagunkoia?	1	2	3	4	5
Badakizu zeri egiten dion erreferentzia? ¿Sabe a qué hace referencia ese término?	1	2	3	4	5
Ezagutze duzu (udalerriaren izena) Lagunkoia ekimena? / ¿Conoce la iniciativa (Nombre del municipio) Lagunkoia?	1	2	3	4	5
Ezagutzen duzu..... programa? ¿Conoce el programa.....? **(Sartu ekimenaren baitan martxan jarritako programen/ekintzen zerrenda)** / (Incluir listado de nombres programas-acciones puestos en marcha en el marco de la iniciativa)	1	2	3	4	5

(Udalerriaren izena) Lagunkoia ekimenaren helburua herritarren parte-hartzea eta sektore publikoarena, pribatuarena eta sozialarena sustatzea da, zahartzen ari diren pertsonen bizitzak erraztuko dituzten inguruneak sortzeko eta udalerriaren lagunkoitasun maila areagotzeko.

(Nombre el Munipio) Lagunkoia es una iniciativa que tiene como objetivo promover la participación ciudadana y del sector público, privado y social para desarrollar entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen y aumentar el grado de amigabilidad del municipio.

Hauek dira martxan jarritako programetako batzuk:

- ***Sartu programen zerrenda, deskribapen labur batekin eta helburuekin.***

Algunos de los programas puestos en marcha son:

- *Incluir listado de programas con breve descripción y objetivos.*

	Ezer Nada	**Gutxi** Poco	**Nahiko** Regular	**Asko** Bastante	**Erabat** Mucho
Participación Participación					
¿Le gustaría participar en esta iniciativa? ¿Le gustaría participar en esta iniciativa?	1	2	3	4	5
¿Le gustaría participar en algún programa concreto? **¿Cuál?.....** ¿Le gustaría participar en algún programa concreto? ¿Cuál?.....	1	2	3	4	5
Percepciones Percepciones					
¿Le parece útil esta iniciativa? ¿Le parece útil esta iniciativa?	1	2	3	4	5
¿Le parece útil el programa.....? **(Incluir listado de programas)** ¿Le parece útil el programa.....? (Incluir listado de programas)	1	2	3	4	5

Orain balora ezazu zure ASETASUN maila hurrengo aspektuetan 1etik 10era (1 "Batere ez" izango da, eta 10 "Erabat")

Ahora valore su grado de SATISFACCIÓN con los siguientes aspectos de 1 a 10 donde el 1 es Nada satisfecho y el 10 Totalmente satisfecho.

	Batere Nada									**Erabat** Mucho
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Herriko parkeak eta aire zabaleko eremuak / Con los parques y zonas al aire libre del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian eta herritik kanpo mugitzeko era Con las formas de transporte para moverse dentro y fuera del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herriko etxebizitza Con la vivienda del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian zure erlazioa, familia, auzotarrak, lagunak, etab. / Con relación con la familia, los vecinos, amigos, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian Gizarte-partaidetza (boluntario-lana, elkarteginta) / Con las oportunidades de participación social (voluntariado, asociacionismo) que ofrece su municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian zure aisialdiaz gozatzeko duzun era / Con la forma en la que disfruta de su tiempo libre en el municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herriko pertsona helduenganako errespetua eta gizarteratzea / Con el respeto y la inclusión de las personas mayores en la vida de su municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herrian pasatzen denaren komunikazio eta informazioa / Con la forma de comunicación e información que recibe de lo que ocurre en el municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herriko gizarte eta osasun-zerbitzuak Con el funcionamiento de los servicios sociales y sanitarios del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Zure laguntza behar dugu herria toki lagunkoiagoa izan dadin.

Nos gustaría contar contigo para hacer de tu pueblo un lugar más amigable.

Gehitu ekimen honetara!

¡Súmate a la iniciativa!

☐ **Herria hobetzeko martxan jarriko diren ekimenetan parte hartu nahi dut**
Deseo participar en las acciones ciudadanas puestas en marcha

☐ **Proiektuari buruzko informazioa jaso nahi dut**
Deseo recibir información de los avances del proyecto

Izena / Nombre: .....

Helbide elektronikoa / Correo electrónico: .....

Telefonoa /Teléfono: .....

Eskerrik asko zure laguntzagatik

Elkarrekin guztiontzako herri bat eraikiko dugu!

www.euskadilagunkoia.net

Info: info@euskadilagunkoia.net

Contacto Ayuntamiento

.....

INDICADORES DE EVALUACIÓN CUALITATIVOS

Algunos de los indicadores cualitativos que se pueden extraer para evaluar el desarrollo del programa en los municipios son:

- Evaluación interna del proceso, iniciativas y resultados por los grupos de trabajo generados en el marco del proyecto.
- Realización de grupos focales con personas involucradas en el proyecto: responsables del Ayuntamiento, mundo asociativo, ciudadanía.
- Evaluación de las iniciativas a través de la realización de grupos y foros de discusión con personas de todas las edades.

También se pueden realizar entrevistas en profundidad con líderes destacados en el proyecto.

El objetivo tanto de los grupos como de las entrevistas es analizar el desarrollo de la iniciativa. A continuación se propone un posible guion de trabajo para el desarrollo de estos grupos o entrevistas:

FORMULARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Cómo valora la iniciativa (Nombre del municipio) Lagunkoia?
2. ¿Cree que se están cumpliendo con los objetivos establecidos? ¿En qué medida?
3. ¿Cree que se ha involucrado a las personas o población destinataria y agentes previstos?
4. ¿Qué resultados se han obtenido de la colaboración de otros agentes, mundo asociativo y ciudadanía?
5. ¿Ha sido la gestión adecuada?
6. ¿Qué opina de los programas puestos en marcha? ¿Cumplen los objetivos por lo que se desarrollaron?
7. ¿Cree que ha aumentado el grado de amigabilidad de su municipio desde la puesta en marcha de esta iniciativa?
8. ¿Qué efectos al tenido el programa en el municipio, la calidad de vida de la población, en la comunidad, etc?

PASO 4
MEJORA CONTINUA

Esta fase comienza en la anterior. Utilizando como base los resultados de la Evaluación se retoma de nuevo la fase diagnóstico del municipio para **comenzar con el Ciclo de mejora continua**. De esta manera se establece una espiral de mejora por la que el municipio adherido prosigue evaluándose y mejorando en cuestión de amigabilidad de forma permanente.

WHO Age-Friendly Network:

Ciclo de 4 FASES

Para cualquier duda o necesidad de asesoramiento el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco pone a disposición de los municipios un equipo de trabajo de Matia Instituto, entidad que ha diseñado y desarrollado la iniciativa en los municipios piloto. Para ello póngase en contacto a través de info@euskadilagunkoia.net

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBS DE CONSULTA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- **Ayuntamiento de Bilbao: Bilbao, ciudad amigable**. Informe de las propuestas de actuación de las diferentes áreas implicadas. B60+

- **Ayuntamiento de Donostia (2014): Donostia Lagunkoia Hiri Plana**. Documento base para la elaboración del Plan de acción. Herri Partaldetza Saila.

- **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2014): Vitoria-Gasteiz Ciudad amigable con las personas mayores**. Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores.

- **Barrio, E., Sancho, M. y Urraco, M. (2009): Donostia-San Sebastián Ciudad Amigable con las personas mayores**. Ayuntamiento de Donostia.

- **Barrio, E., Sancho, M. (2009): Proyecto Red mundial de ciudades amigables con las personas mayores**. Boletín Perfiles y Tendencias nº 39. IMSERSO.

- ***Global Network Age-Friendly Cities, Ireland's Age-Friendly Counties Programme, The International Federation on Ageing* (2011): The Dublin Declaration. Age-Friendly Cities and Communities**. Dublin.

- **IMSERSO (2014): Protocolo de Vancouver, adaptación al contexto de España**. Grupo de Expertos Proyecto Red de ciudades amigables con las personas mayores. IMSERSO.

- **OMS (2007): Guía: Ciudades Globales Amigables con los mayores**. Ginebra.

- **WHO (2002): *Active Ageing: A Policy Framework***. Geneva.

- **WHO (2007): *Age-Friendly Cities Project Methodology: Vancouver Protocol***. Geneva.

WEBS:

- www.euskadilagunkoia.net

País Vasco:

- **Bilbao** (www.bilbao.net):

  goo.gl/SIwkB2

- **Donostia-San Sebastián** (www.donostia.org):

  http://goo.gl/92KJsQ

- **Durango** (www.durango-udala.net):

  goo.gl/M3SgGK

- **Vitoria** (www.vitoria-gasteiz.org):

  goo.gl/ea9pMv

Internacionales:

- ***Age-friendly World:***

  http://agefriendlyworld.org/en/

- ***WHO Age-friendly Environments Programme:***

  http://www.who.int/ageing/age_friendly_cities/en/

- ***Age-Friendly Communities* (Canadá)*:***

  http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/afc-caa-eng.php

- ***Age Friendly Ireland:***

  http://agefriendlyireland.ie/

- ***Age-Friendly New York City:***

  http://www.nyam.org/agefriendlynyc/

- ***Bien vieillir, vivre ensemble* (Francia):**

  http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/personnes-agees-autonomie,776/dossiers,758/bien-vieillir-vivre-ensemble,763/pour-conclure-ce-dispositif,16106.html

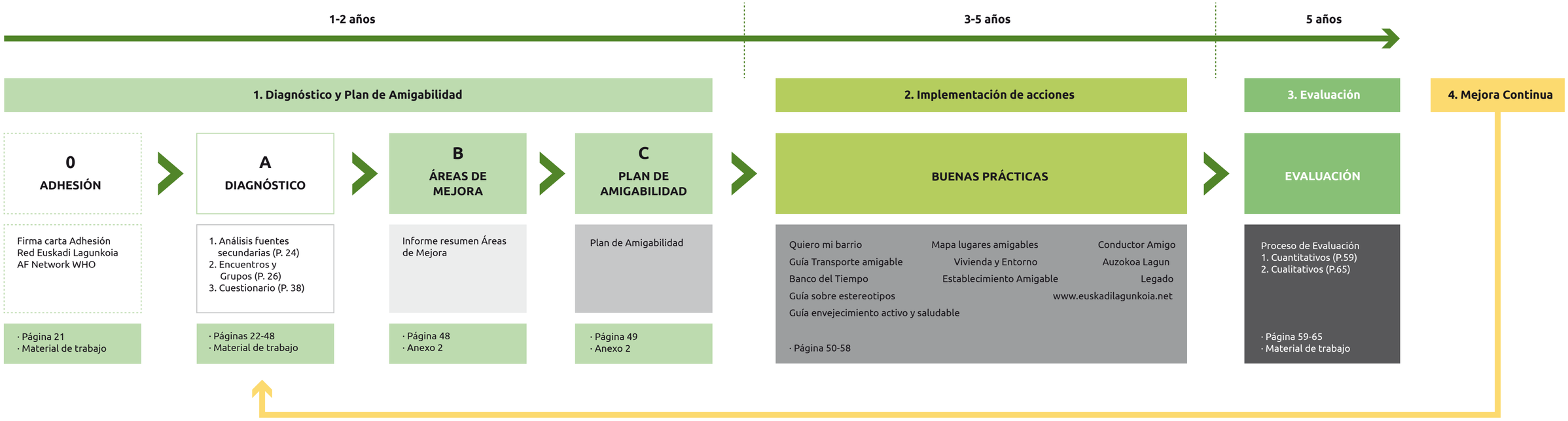
Estado:

- **Barcelona:**
  Ciudad amiga de las personas mayores: http://www.bcnamigagentgran.cat/

- **IMSERSO:**
  Ciudades Amigables: http://www.ciudadesamigables.imserso.es/imserso_01/ciudades_amigables/index.htm

3

ESQUEMA GENERAL


1-2 años
3-5 años
5 años
1. Diagnóstico y Plan de Amigabilidad
2. Implementación de acciones
3. Evaluación
4. Mejora Continua
0
ADHESIÓN
Firma carta Adhesión
Red Euskadi Lagunkoia
AF Network WHO
· Página 21
· Material de trabajo
A
DIAGNÓSTICO
1. Análisis fuentes secundarias (P. 24)
2. Encuentros y Grupos (P. 26)
3. Cuestionario (P. 38)
· Páginas 22-48
· Material de trabajo
B
ÁREAS DE MEJORA
Informe resumen Áreas de Mejora
· Página 48
· Anexo 2
C
PLAN DE AMIGABILIDAD
Plan de Amigabilidad
· Página 49
· Anexo 2
BUENAS PRÁCTICAS
Quiero mi barrio
Mapa lugares amigables
Conductor Amigo
Guía Transporte amigable
Vivienda y Entorno
Auzokoa Lagun
Banco del Tiempo
Establecimiento Amigable
Legado
Guía sobre estereotipos
www.euskadilagunkoia.net
Guía envejecimiento activo y saludable
· Página 50-58
EVALUACIÓN
Proceso de Evaluación
1. Cuantitativos (P.59)
2. Cualitativos (P.65)
· Página 59-65
· Material de trabajo

4

ANEXO

- ANEXO 1: Municipios piloto Euskadi Lagunkoia Sustraietatik
- ANEXO 2: Carta de adhesión
- ANEXO 3: Materiales para la primera fase

ANEXO 1

MUNICIPIOS PILOTO EUSKADI LAGUNKOIA SUSTRAIETATIK

Durante la fase de pilotaje de la iniciativa se ha trabajado con 15 municipios piloto, 9 de ellos pertenecientes a la Cuadrilla de Añana en Araba. Los municipios se reparten entre los territorios de Araba y Gipuzkoa y constan de características diferentes; desde entornos más rurales, hasta municipios más urbanos, de la costa y del interior, con índices de envejecimiento muy elevados y con porcentajes de población envejecida más reducidos.

euskadi lagunkoia Sustraietatik

Municipios

Cuadrilla Añana

8.822 hab.
17% + 65
9 muni. 200-3.000 hab

Ordizia

9.767 hab.
19,4% + 65

Orio

5.524 hab.
16,1% + 65

Zumarraga

10.094 hab.
23% + 65

Hondarribia

16.795 hab.
19% + 65

Idiazabal

2.299 hab.
20,2% + 65

Alegría-Dulantzi

2.870 hab.
9,2% + 65

Datos Población: INE Padrón municipal de Habitantes, 2013

El listado completo de municipios piloto es el siguiente (se incluyen por orden de adhesión a la iniciativa):

- Ordizia: Con una población total de 9.767 habitantes y una cifra de población mayor que supone el 19,4% de la población total. En el proceso Ordizia Lagunkoia han participado:

  - 219 personas residentes en el municipio rellenando el cuestionario de amigabilidad.
  - 53 ordiziarras que participaron en los Encuentros ciudadanos.
  - 12 agentes entre centros escolares, asociaciones, el polideportivo y el Ayuntamiento.

- Zumarraga: Con una población total de 10.094 habitantes y una cifra de población mayor que supone el 23% de la población total. En el proceso de Zumarraga Lagunkoia han participado:

  - 378 personas residentes en el municipio rellenando el cuestionario de amigabilidad
  - 64 habitantes del municipio que participaron en los Encuentros ciudadanos.
  - 11 agentes entre centros escolares, asociaciones, la mesa de intervención educativa y el Ayuntamiento.

- Orio: Con una población total de 5.524 habitantes y una cifra de población mayor que supone el 16% de la población total. En el proceso de Orio Lagunkoia han participado:

  - 247 personas residentes en el municipio rellenando el cuestionario de amigabilidad
  - 97 oriorras que participaron en los Encuentros ciudadanos.
  - 9 agentes entre centros escolares, asociaciones, el Polideportivo, Kilometroak y el Ayuntamiento.

- Cuadrilla de Añana: Han participado 9 municipios de la Cuadrilla, que suman una población total de 8.822 habitantes y una cifra de población mayor que supone el 17% de la población total. En el proceso de Añanako Kuadrilla Lagunkoia han participado:

  - 260 personas residentes en los 9 municipios rellenando el cuestionario de amigabilidad
  - 72 habitantes de la Cuadrilla que participaron en los Encuentros ciudadanos.

La relación de municipios participantes es la siguiente:

Cuadrilla de Añana	Población Total	Población +65	Porcentaje +65
Añana	154	45	29%
Armiñón	237	37	16%
Berantevilla	479	118	25%
Ribera Alta	758	139	18%
Iruña de Oca	3.100	334	11%
Kuartango	357	85	24%
Lantarón	937	209	22%
Valdegovia	1.044	298	29%
Zambrana	422	86	20%

- Hondarribia: Con una población total de 19.795 habitantes y una cifra de población mayor que supone el 19% de la población total. Se está desarrollando el proceso de diagnóstico.

- Idiazabal: Con una población total de 2.299 habitantes y una cifra de población mayor que supone el 20,2% de la población total. Se está desarrollando el proceso de diagnóstico.

- Alegría-Dulantzi: Con una población total de 2.870 habitantes y una cifra de población mayor que supone el 9,2% de la población total. Se está desarrollando el proceso de diagnóstico.

Para conocer el trabajo desarrollado en estos municipios visite la web www.euskadilagunkoia.net

ANEXO 2

CARTA DE ADHESIÓN

.....n, 2014ko.....ren.....a

Euskadi Langukoia proiekturako atxikipen sinadura

..... udalerria Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak bultzatutako "Euskadi Lagunkoia" proiektuari atxikiko zaio, ondorengo helburuekin:

- Komunitateko parte-hartze prozesuak sustatzea;
- Herritarren bizi kalitatea hobetze aldera, udalerriaren eskumen alorretan aldaketak egin daitezen ahalbidetzea;
- Adineko pertsonek herri eta hirietan ongizatea sortzeko duten potentziala aprobetxatzea; eta
- Euskadiko ekimen lagunkoien sare bat sortzea;

OMEk ezarritako lan metodologiari eta lau faseko zikloari jarraituz (Plangintza, Ezarpena, Ebaluazioa eta Etengabeko Hobekuntza).

Alkateak sinatua / Fdo. Alcalde

En....., a.....de.....de 2014

Firma de Adhesión al Proyecto Euskadi Lagunkoia

El municipio ..... se adhiere al Proyecto "Euskadi Lagunkoia" impulsado por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, con los objetivos de:

- Generar procesos de participación comunitaria;
- Facilitar la introducción de cambios en las diferentes áreas competenciales del municipio a fin de mejorar la calidad de vida de sus ciudadan@s;
- Aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la vida ciudadana como generadoras de bienestar; y
- Generar una red de iniciativas de amigabilidad en Euskadi;

siguiendo la metodología de trabajo y el ciclo de cuatro fases establecido por la OMS (Planificación, Implementación, Evaluación y Mejora continua).

Iz./Fdo. Lide Amilibia Bergaretexe
Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaria
Directora de Servicios Sociales

ANEXO 3

MATERIALES PARA EL PRIMER PASO

DIAGNÓSTICO Y PLAN DE AMIGABILIDAD

1. EUSKADI LAGUNKOIA SUSTRAIETATIK

1.1. El proyecto en el marco de la OMS y bajo el paradigma del Envejecimiento Activo

2. (NOMBRE DEL MUNICIPIO) LAGUNKOIA: DIAGNÓSTICO

2.1. Análisis de fuentes secundarias

2.1.1. Datos Sociodemográficos
2.1.2. Proyectos, Planes y Programas
2.1.3. Agentes

2.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS: Cuestionario de Amigabilidad y Encuentros Ciudadanos

2.2.1. METODOLOGÍA

2.2.1.1. Cuestionario de amigabilidad: ficha técnica
2.2.1.2. Encuentros ciudadanos: Composición

2.2.3. DIAGNÓSTICOS: RESULTADOS

Aspectos generales
1. Espacios al Aire Libre y Edificios
2. Transporte
3. Vivienda
4. Participación y Tejido Social
5. Respeto e Inclusión Social
6. Comunicación e Información
7. Servicios Sociales y Sanitarios
8. Satisfacción

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

PLAN DE AMIGABILIDAD

1. Introducción
- 1.1. Euskadi Lagunkoia Sustraietatik
- 1.2. Amigabilidad en el marco de la OMS

2. Objetivos

3. Metodología
- 3.1. Análisis de fuentes secundarias
- 3.2. Estudio cualitativo
- 3.3. Estudio cuantitativo

4. Diagnóstico del municipio

5. Áreas de Mejora

6. Plan de Amigabilidad
- 6.1. Espacios al aire libre y edificios
  - 6.1.1. Estrategias
  - 6.1.2. Objetivos
  - 6.1.3. Programas
  - 6.1.4. Fechas de ejecución
  - 6.1.5. Áreas del Ayuntamiento
- 6.2. Transporte
  - 6.2.1. Estrategias
  - 6.2.2. Objetivos
  - 6.2.3. Programas
  - 6.2.4. Fechas de ejecución
  - 6.2.5. Áreas del Ayuntamiento
- 6.3. Vivienda
  - 6.3.1. Estrategias
  - 6.3.2. Objetivos
  - 6.3.3. Programas
  - 6.3.4. Fechas de ejecución
  - 6.3.5. Áreas del Ayuntamiento
- 6.4. Participación y Tejido Social
  - 6.4.1. Estrategias
  - 6.4.2. Objetivos
  - 6.4.3. Programas
  - 6.4.4. Fechas de ejecución
  - 6.4.5. Áreas del Ayuntamiento

6.5. Participación Ciudadana y Empleo
6.5.1. Estrategias
6.5.2. Objetivos
6.5.3. Programas
6.5.4. Fechas de ejecución
6.5.5. Áreas del Ayuntamiento
6.6. Respeto e Inclusión
6.6.1. Estrategias
6.6.2. Objetivos
6.6.3. Programas
6.6.4. Fechas de ejecución
6.6.5. Áreas del Ayuntamiento
6.7. Comunicación e Información
6.7.1. Estrategias
6.7.2. Objetivos
6.7.3. Programas
6.7.4. Fechas de ejecución
6.7.5. Áreas del Ayuntamiento
6.8. Servicios Sociales y de Salud
6.8.1. Estrategias
6.8.2. Objetivos
6.8.3. Programas
6.8.4. Fechas de ejecución
6.8.5. Áreas del Ayuntamiento

7. Conclusiones

8. Anexos
8.1. Diagnóstico del Municipio
8.2. Áreas de mejora

ESQUEMA WEB EUSKADI LAGUNKOIA

EUSKADI LAGUNKOIA
- ¿Qué es?
- Desde las raices
- Metodología
- Guía práctica 1

NOTICIAS
- Generales
- Locales
- Internacionales

MAPA DE EXPERIENCIAS
- Propón un lugar a

MUNICIPIOS
- Municipios
- Gúia práctica 1
- Material de trabajo 2 3

INICIATIVAS 4
- Propón iniciativas
- 1) Espacios al aire libre y edificios a
- 2) Transporte
- 3) Vivienda
- 4) Participación y tejido social b
- 5) Participación ciudadana y empleo
- 6) Respeto e inclusión c d
- 7) Comunicación e información
- 8) Servicios sociales y de salud e

LAGUNSAREA
- Personas
- Entidades
- Establecimientos
  - Formación c
- Municipios 5

OFICINA DE PRENSA
- Notas de prensa
- Multimedia
- Descargas
- Contacto

A DESTACAR

Donde encontrar los materiales de esta guía

1. Guía práctica
2. Carta de adhesión
3. Diagnóstico
   - Guion Encuentros y Grupos Adhesión
   - Cuestionario de Amigabilidad
   - Encuesta de Amigabilidad
4. Acciones:
   - a. Mapa de lugares amigables
   - b. Banco de Tiempo
   - c. Establecimientos amigables
   - d. Legado
   - e. Guía envejecimiento activo y saludable
5. Contacto con la Red Euskadi Lagunkoia

www.euskadilagunkoia.net

info@eskadilagunkoia.net