

Manual de políticas

# Apoyo al decenio del envejecimiento urbano saludable e inclusivo

ESPON ACPA. La adaptación de las ciudades europeas al envejecimiento de la población: Desafíos en materia de políticas y mejores prácticas / Libro de Políticas

Análisis Específico

# Apoyo al OMS decenio del envejecimiento urbano saludable e inclusivo: Manual de políticas

Versión del 12/11/2020

Esta actividad de análisis específico se lleva a cabo en el marco del Programa de Cooperación ESPON 2020.

ESPON EGTC es el único beneficiario del Programa de Cooperación ESPON 2020. ESPON EGTC implementa la única operación dentro del programa y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, cofinanciada por los Estados miembros de la UE y los Estados asociados, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

Esta presentación no refleja necesariamente la opinión de los miembros del Comité de Supervisión de ESPON 2020.

## Autores

Erik van Ossenbruggen, Atze Verkennis, Thijs Fikken, Agnese Macaluso, Anita Peeters, Nick Rundberg – Ecorys (Países Bajos)

Inés Arevalo, Cristina Muñoz – Ecorys (España)

James Whitley – Ecorys (Reino Unido)

Mats Stjernberg, Mari Wøien Meijer – Nordregio (Suecia)

## Grupo consilativo

Equipo de apoyo del proyecto: Paul McGarry, Jo Garsden, Maria Gonzalez, Rebecca Lines, Autoridad Combinada del Gran Mánchester (Reino Unido), Tom van Benthem, Johan Oste, ciudad de Ámsterdam (Países Bajos), Ramón Pablo Malagrida, Natalia Rosetti Maffioli, Ayuntamiento de Barcelona (España), Lisa Holtz, ciudad de Gotemburgo (Suecia), Annemieke Knol, Yvonne van Wijk, ciudad de Hengelo (Países Bajos), Michel Lorant, ciudad de Nantes (Francia), Monica Enge Eriksen, Anne Berit Rafoss, ciudad de Oslo (Noruega), Francisco Rivas Gorostiaga, Ayuntamiento de Zaragoza (España)

ESPON EGTC: Gestora del proyecto: Piera Petruzzi, Experto en finanzas: György Alföldy

## Agradecimientos

Ámsterdam: Johan Osté, Fatima el Fakiri (GGD Ámsterdam)

Gran Mánchester: Charlotte Arrowsmith (Gran Mánchester Combined Authority)

Nantes: Bruno Gillet (Chargé de Mission Ville Amie des Aînés)

Puede encontrar información sobre ESPON y sus proyectos en [www.espon.eu](http://www.espon.eu).

El sitio web ofrece la posibilidad de descargar y estudiar los documentos más recientes elaborados por proyectos de ESPON finalizados o en curso.

© ESPON, 2019

Se autoriza la impresión, reproducción o cita a condición de que se mencione la fuente y se envíe una copia a ESPON EGTC, con sede en Luxemburgo.

Contact: [info@espon.eu](mailto:info@espon.eu)

ISBN: 978-2-919795-37-6

**Manual de políticas**

# **Apoyo al OMS decenio del envejecimiento urbano saludable e inclusivo**

ESPON ACPA. La adaptación  
de las ciudades europeas al  
envejecimiento de la  
población: Desafíos en  
materia de políticas y  
mejores prácticas

## Prólogo

Este informe tiene su origen en las conversaciones mantenidas hace algunos años por un pequeño grupo de ciudades europeas que estaban formando el Grupo de trabajo sobre el envejecimiento urbano de las Eurocities. El objetivo de las ciudades asociadas era y sigue siendo construir una plataforma paneuropea eficaz que:

- a) comprenda la dinámica de las ciudades modernas y la repercusión en las poblaciones envejecidas en el contexto urbano;
- b) pueda desarrollar respuestas políticas eficaces y satisfactorias al envejecimiento urbano, con especial hincapié en las desigualdades sociales y sanitarias y los grupos marginados de personas mayores;
- c) promueva el papel de las personas mayores en el diseño, la dirección y la puesta en marcha de programas de trabajo;
- d) haga de los ciudadanos, los responsables de la formulación de políticas, los investigadores y las empresas trabajen juntos en lugar de trabajar de forma fragmentada con la consiguiente limitación del progreso.

Así pues, este informe se concibió como una herramienta para poner de relieve el programa sobre el envejecimiento con las instituciones europeas, los Gobiernos municipales y las ONG, concretamente desde la perspectiva social del envejecimiento. Por eso, este informe combina asuntos de enfoques conceptuales del envejecimiento (principalmente, el modelo de ciudad adaptado a las personas de más edad de la Organización Mundial de la Salud) con ejemplos prácticos y prospectivos de cómo están implementando cambios las ciudades.

Conseguir un cambio es nuestra prioridad número uno.

Este informe ha supuesto una cantidad de trabajo considerable y me gustaría dar las

gracias a Piera Petruzzi de ESPON, a Erik van Ossenbruggen de ECORYS y a los organizadores de los excelentes encuentros y eventos, además a los compañeros de la Oficina de Eurocities y a los responsables del Grupo de trabajo, Tom Van Benthem, de Ámsterdam y Anne-Berit Rafoss, de Oslo, que han dirigido este trabajo.

En un ámbito más cercano, los compañeros de la Autoridad Combinada del Gran Mánchester, especialmente Jo Garsden, Mark Hammond y María González, han tenido un papel inestimable, al igual que Dave Thorley del Ayuntamiento de Mánchester, Chris Phillipson y Tine Buffel de la Universidad de Mánchester y Stefan White de la Universidad Metropolitana de Mánchester.

Espero que este informe solo sea un hito en nuestro trabajo continuo para crear una Europa adaptada a las personas de más edad y mantener nuestros enfoques colaborativos a pesar de los desafíos nacionales e internacionales que parecen querer separarnos.

Que disfruten de la lectura.



**Paul McGarry**

Centro de Envejecimiento del Gran Mánchester, principal interesado del Análisis Específico ESPON ACPA

## Prefacio

La población europea está envejeciendo rápidamente, lo cual es especialmente evidente en las ciudades. Según un estudio de la OCDE<sup>1</sup>, entre los años 2001 y 2011, la cantidad de personas mayores se incrementó un 23,8 % en las áreas metropolitanas de la OCDE. En las regiones de algunas ciudades europeas se pueden observar incluso incrementos de más del 50 %. Se prevé que esta tendencia se acentúe aún más en los próximos decenios. El envejecimiento de la población plantea desafíos comunes para estas ciudades: adaptar el entorno físico y socialmente de modo que la calidad de vida de las personas mayores no se vea afectada. Este desafío se ha puesto aún más de manifiesto tras la crisis del COVID-19, que ha afectado a toda nuestra sociedad, pero especialmente a las personas mayores. La crisis ha amenazado literalmente su vida y los que han sobrevivido se han enfrentado a una mayor soledad. Esto demuestra una vez más lo importante que es diseñar nuestras ciudades de forma que estén adaptadas a las personas de más edad y tener presentes los intereses de las personas mayores al crear políticas.

Afortunadamente, la idea de una ciudad adaptada a las personas de más edad lleva más de un decenio desarrollándose a raíz del importante e influyente trabajo de la Organización Mundial de la Salud (OMS). La OMS ha declarado el próximo decenio “el Decenio del Envejecimiento Saludable (2020 - 2030)”. El próximo decenio es una oportunidad sumamente importante y prometedora de contrarrestar las consecuencias negativas del envejecimiento de la población y garantizar la calidad de vida de las personas mayores.

Para alcanzar ese objetivo necesitamos desarrollar e intercambiar ideas y conocimientos. Visión sobre el liderazgo y una narrativa común y atractiva para asegurarnos de que todos los interesados relevantes unan fuerzas, persigan la misma estrategia a largo plazo y actúen para evitar la situación del debate sobre el cambio climático, en el que prevalece el riesgo de letargo.

Muchas ciudades han desarrollado un plan de acción adaptado a las personas de más edad basado en el marco conceptual de la OMS, lo cual ha dado lugar a muchas iniciativas interesantes. Sin embargo, las muestras de esas iniciativas están relativamente dispersas, mientras que es necesaria una visión de conjunto de los conocimientos actuales sobre los desafíos y las buenas prácticas en la política de envejecimiento. Con el presente manual ofrecemos esa visión de conjunto. Se basa en estudios de casos de ocho ciudades de toda Europa que eran partes interesadas en el proyecto ESPON ACPA.

Al presentar los desafíos y las correspondientes recomendaciones estratégicas y específicas de cada ámbito en el volumen 1 y las buenas prácticas y consejos prácticos en el volumen 2, este manual puede ayudar a los responsables de la formulación de políticas y otros profesionales a desarrollar o adaptar servicios para las personas mayores.

El desarrollo de nuevas ideas comienza con el intercambio de ideas y conocimientos. Por eso, le animamos a compartir el contenido de este libro (o el libro en su totalidad) con cualquier persona que conozca que esté interesada en crear una ciudad adaptada a las personas de más edad.

*Le animamos a acompañarnos en la preparación de la era del envejecimiento urbano saludable e inclusivo.*

**Erik van Ossenbruggen**

Ecorys Países Bajos

**Tom van Benthem** - Ámsterdam

**Natalia Rosetti Maffioli** - Barcelona

**Lisa Holtz** - Gotemburgo

**Paul McGarry** - Gran Mánchester

**Annemieke Knol** - Hengelo

**Michel Lorant** - Nantes

**Monica Enge Eriksen** - Oslo

**Francisco Rivas Gorostiaga** - Zaragoza

**Piera Petruzzi**

ESPON EGTC

---

<sup>1</sup> OECD (2015) Ageing in Cities: Policy highlights.

# Índice

<b>Volumen 1: recomendaciones de políticas.....</b>	<b>IV</b>
Lista de figuras .....	VII
Lista de tablas .....	VII
1 Recomendaciones estratégicas .....	1
1.1 Estabilidad. Continuación del concepto de la Red de Ciudades Adaptadas a las Personas Mayores.....	1
1.2 Ambición. Necesidad de una estrategia a largo plazo .....	1
1.3 Aprendizaje. Mayor supervisión y evaluación.....	2
1.4 Flexibilidad. Seguir de cerca los cambios y las reivindicaciones .....	2
1.5 Positividad. Sensibilización pública sobre el envejecimiento .....	4
1.6 Alcance. De la escala local a la europea .....	4
2 Recomendaciones en ámbitos específicos .....	6
2.1 Espacios exteriores y entorno construido .....	6
2.2 Transporte y movilidad.....	6
2.3 Vivienda.....	6
2.4 Participación social; inclusión social y no discriminación .....	7
2.5 Compromiso cívico y empleo .....	7
2.6 Communication and information.....	8
2.7 Apoyo comunitario y servicios sanitarios .....	8
<b>Volumen 2: enfoques y buenas prácticas de diseño de políticas.....</b>	<b>10</b>
1 Introducción .....	11
2 ¡Socorro! ¡Nos hacemos mayores! .....	13
2.1 Ámbitos de políticas adaptadas a las personas de más edad .....	13
2.2 ¿Qué necesita nuestra ciudad?.....	14
2.3 Hacia un plan de acción.....	17
3 Reafirmación de las posibilidades de éxito.....	19
3.1 Métodos participativos para crear apoyo .....	19
3.2 Cooperación para la eficiencia.....	21
3.3 Communication is key .....	24
3.4 Aprender del envejecimiento .....	25
4 Catálogo de prácticas adaptadas a las personas de más edad.....	28
4.1 Espacios exteriores y edificios.....	29
4.2 Transporte.....	31
4.3 Vivienda.....	33
4.4 Participación social .....	35
4.5 Respeto e inclusión social .....	37
4.6 Participación cívica y empleo .....	39
4.7 Comunicación e información .....	41
4.8 Apoyo comunitario y servicios sanitarios .....	43
Apéndice: Buenas prácticas adicionales.....	45
1. Espacios exteriores y edificios.....	46
2. Transporte.....	52

3. Vivienda .....	54
4. Social participation .....	64
5. Respeto e inclusión social.....	78
6. Participación cívica y empleo .....	80
7. Communication and information.....	84
8. Apoyo comunitario y servicios sanitarios .....	88

## Lista de figuras

Figure 2.1: Urban analysis map, showing areas of concern regarding the age-friendly city action plan ..	16
Figure 2.2: Age-friendly strategy diagram .....	17
Figure 3.1: Public consultation in Oslo .....	19
Figure 3.2: Older people in Manchester analyzing the situation for older people in their city.....	20
Figure 3.3: Older people in Oslo assessing the quality of pavements and street furniture.....	21
Figure 3.4: Schematic overview of the support network .....	23
Figure 3.5: Example of an evaluation framework.....	25

## Lista de tablas

Table 2.1: Age-friendly city policy domains .....	13
Table 2.2: Possible indicators for measuring quality of life on the neighbourhood level .....	14
Table 4.1: Overview of good practices presented, by corresponding WHO Age-friendly Ciudad domain	28



## Abreviaturas

<b>ESPON ACPA</b>	La adaptación de las ciudades (europeas) al envejecimiento de la población
<b>AURAN</b>	Agence d'urbanisme de la région nantaise
<b>AVEM</b>	Arbeidsparticipatie Vrouwen Etnische Minderheden
<b>CCAS</b>	Centre Communal d'Action Sociale
<b>CLIC</b>	Centre Local d'Information et de Coordination
<b>CROW</b>	Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegenbouw en de Verkeerstechniek
<b>EHPAD</b>	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
<b>ERDF</b>	Fondo Europeo de Desarrollo Regional
<b>ESF</b>	Fondo Social Europeo
<b>ESPON</b>	Observatorio en Red de la Ordenación del Territorio Europeo
<b>UE</b>	Unión Europea
<b>FNO</b>	Fonds Nuts Ohra
<b>GGD</b>	Gemeentelijk GezondheidsDienst
<b>GP</b>	Médico general
<b>HEI</b>	Centro de enseñanza superior
<b>HMRC</b>	Her Majesty's Revenue and Customs (Administración de Hacienda y Aduanas del Reino Unido)
<b>LGTB</b>	Lesbianas, gais, transexuales y bisexuales
<b>MICRA</b>	Instituto de Mánchester de Investigación Colaborativa sobre el Envejecimiento
<b>ONG</b>	Organización no gubernamental
<b>RCOAK</b>	Roomsche Catholijk Oude Armen Kantoor
<b>ONU</b>	Naciones Unidas
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud





Volumen 1

# Recomendaciones de políticas

- 1 Recomendaciones estratégicas
- 2 Recomendaciones en ámbitos específicos

Volumen 1, Capítulo 1

# Recomendaciones estratégicas





# 1 Recomendaciones estratégicas

## 1.1 Estabilidad. Continuación del concepto de la Red de Ciudades Adaptadas a las Personas Mayores

Las ciudades que se han estudiado para el proyecto ESPON ACPA y que forman parte de la Red de Ciudades Adaptadas a las Personas Mayores se muestran sumamente optimistas con respecto al concepto. Consideran que es un medio crucial para estructurar su programa de políticas y centrar la atención en los temas más importantes y desafiantes del fenómeno del envejecimiento de la población.

Por ejemplo, inicialmente la ciudad de Zaragoza tenía la intención de implementar 25 medidas después de consultar a las personas mayores. Después de optimizar el enfoque con el marco de las ciudades adaptadas a las personas de más edad, se eligió un enfoque más centrado en varios temas fundamentales para las personas mayores de la ciudad. También se ha hecho más hincapié en la participación de expertos y en la incorporación de los resultados de las evaluaciones internas.

En varias ciudades, entre ellas Ámsterdam y Oslo, los representantes destacan la tranquilidad que les ha dado entrar en la Red de Ciudades Adaptadas a las Personas Mayores y, posteriormente, desarrollar un plan de acción para una Ciudad Adaptada a las Personas de Más Edad. Esto ha despertado la conciencia sobre el envejecimiento de la población en los diversos departamentos de políticas de las ciudades interesadas. La creación de una ciudad adaptada a las personas de más edad depende de un enfoque holístico de todas las etapas de la vida y de múltiples ámbitos políticos, por lo que el enfoque intersectorial de estas políticas ha sido clave para su éxito. En particular, numerosas autoridades municipales se han dado cuenta de la necesidad de implicar a los expertos en desarrollo espacial en otros ámbitos como el bienestar y el transporte. La pertenencia a la Red de Ciudades Adaptadas a las Personas de Más Edad ha favorecido claramente esta cooperación mutua dentro de los departamentos municipales para trabajar de forma colectiva en el envejecimiento activo. Por último, las ciudades destacan las oportunidades de intercambio de experiencias y mejores prácticas entre las ciudades que ofrece la red. Por eso, las nuevas ciudades que se incorporan a la red recomiendan su ampliación.

## 1.2 Ambición. Necesidad de una estrategia a largo plazo

Muchas ciudades no tienen una estrategia a largo plazo de cara al año 2030. Según los indicios, este es el caso de muchas más ciudades europeas. Por eso, las ciudades deben invertir en el desarrollo de objetivos estratégicos y tácticos formales relacionados con el envejecimiento de la población a partir de una misión y una visión.

Esto debe garantizar una mayor estabilidad a largo plazo y una mayor probabilidad de lograr un cambio constante en lugar de llevar a cabo proyectos piloto ocasionales sin continuidad. La OMS ha declarado el “Decenio del Envejecimiento Saludable (2020 - 2030)”, que brinda una oportunidad útil y crucial de unir a los Gobiernos, la sociedad civil, los organismos internacionales, los profesionales, el mundo académico, los medios de comunicación y el sector privado, de desarrollar, una estrategia y acciones de forma conjunta.

Mientras tanto, durante cada período del Ayuntamiento, los objetivos a largo plazo de la ciudad deben traducirse en objetivos aplicables a 4 o 5 años que abarquen el mandato del Ayuntamiento.

### ¿Cómo conseguir un cambio radical?

Las siguientes acciones podrían ayudar a conseguir un cambio más radical:

- **Convencer a los políticos** de la cuestión del envejecimiento de la población, debido a que suelen reaccionar a los problemas. Para ello es necesaria una buena campaña externa que muestre el fuerte

aumento previsto del número de personas mayores. También debe mostrar los costes asociados (por ejemplo, los gastos sanitarios), especialmente cuando no se toman medidas.

- Debe producirse un acercamiento colectivo hacia **todas las instituciones europeas pertinentes**. Por ejemplo, deben llamar la atención de los miembros del Parlamento Europeo (diputados al Parlamento Europeo) sobre este tema tantas ciudades como sea posible, de forma colectiva, para que el envejecimiento de la población ocupe un lugar más importante entre las prioridades políticas. Al acercarse al Parlamento Europeo, vale la pena actuar conjuntamente con AGE Europa, que trabaja en estrecha colaboración con el Parlamento Europeo.
- En el ámbito nacional, **debe establecerse un consejo o una mesa redonda** con representantes de todos los interesados correspondientes para influir en los políticos. Ese consejo debe representar a todas las ciudades del país.
- Dentro de las ciudades, **es necesario un ecosistema para una mayor colaboración** de los interesados institucionales y no institucionales. La fundación de una organización en red como punto de unión entre todos los correspondientes interesados, liderados por la municipalidad, es un buen punto de partida para este tipo de ecosistema.

### 1.3 Aprendizaje. Mayor supervisión y evaluación

En diversas ciudades de toda Europa se pueden encontrar numerosos ejemplos inspiradores de historias de éxito, pero a menudo falta la fundamentación fáctica de los resultados. Esto se debe a dos razones.

En primer lugar, en algunos de los proyectos estudiados no hay supervisión ni evaluación. Eso hace que sea difícil comprender la eficacia de las políticas de envejecimiento activo. En segundo lugar, en los casos en los que existe algún tipo de supervisión y evaluación, resulta que a veces es difícil medir los efectos de las políticas. Aunque varía entre los ámbitos de políticas de la OMS, la naturaleza de los resultados deseados en algunos ámbitos plantea dificultades para medir los resultados. Por ejemplo, la participación social es un ámbito político destacado en las actuales políticas de envejecimiento activo. Sin embargo, es difícil medir las reuniones, charlas y otras actividades sociales que realizan las personas mayores. Otros ámbitos políticos son más fáciles, por ejemplo, las adaptaciones al espacio público, que pueden verse en la base de datos de obstáculos del informe de Gotemburgo (apéndice, página 80), entre otros.

Para obtener una percepción más fiable de la eficacia de las mejores prácticas que realmente funcionan y de las que se desempeñan en menor medida, es fundamental hacer más hincapié en la supervisión y la evaluación. El enfoque de la red de aprendizaje de las ciudades de Ámsterdam y el Gran Mánchester es un buen ejemplo de ello. En estas ciudades la municipalidad trabaja junto con universidades locales para poner en marcha experimentos dentro de los proyectos, medir y evaluar los resultados.

Para seguir mejorando la labor de las ciudades para convertirse en ciudades adaptadas a las personas de más edad, será necesario hacer una evaluación adecuada *a posteriori*, medir los resultados del proyecto y compararlos tanto cuantitativa como cualitativamente con la medición de referencia.

### 1.4 Flexibilidad. Seguir de cerca los cambios y las reivindicaciones

Aprender de políticas e iniciativas ya desarrolladas a través de una evaluación adecuada es una cosa; otra cosa es seguir reflexionando de forma crítica sobre las prioridades actuales y ajustarlas a los cambios sociales y las reivindicaciones actuales de las personas mayores.

## La digitalización como obstáculo a la inclusión

La necesidad de reflexionar de forma crítica sobre la correspondencia entre la oferta y la demanda es una característica compartida de la mayoría de las ciudades que trabajan para convertirse en una Ciudad Adaptada a las Personas de Más Edad. La mayoría de estas ciudades han identificado la inclusión social como una de sus principales prioridades. Normalmente, esto se materializa en un aumento de las actividades sociales para las personas mayores.

Aunque es muy beneficioso para muchas personas mayores, al mismo tiempo todos vemos la creciente digitalización de nuestra sociedad. Sin embargo, especialmente las personas mayores de 75 años suelen tener dificultades para usar ordenadores y teléfonos inteligentes. Esto plantea desafíos en lo que respecta a la prestación de servicios públicos, que cada vez se ofrecen más de forma digital por defecto, incluidas la declaración de impuestos y la solicitud de servicios sociales. Los Gobiernos y otros proveedores de servicios para personas mayores deben tener en cuenta a las personas de la tercera edad que no pueden usar o no quieren usar canales digitales y proporcionarles las alternativas correspondientes. Esto también se aplica a la comunicación de las políticas municipales a las personas mayores. Por lo tanto, la información sobre los servicios y las actividades relevantes para las personas mayores debe proporcionarse también a través de medios impresos e idealmente también a través de oficinas de información.

## Adaptación a la diversificación de las poblaciones

Las ciudades cada vez son más diversas, y esto no solo se aplica a las generaciones jóvenes. También entre las personas mayores de las ciudades hay muchos subgrupos diferentes. Por ejemplo, existen desigualdades conocidas en el origen (migrantes de edad avanzada), el sexo, la orientación sexual (LGTB) y los ingresos. Estos cambios requieren un enfoque a medida. Un buen ejemplo de ello es una versión de una intervención conocida que tiene en cuenta los aspectos culturales (ver página 96 del apéndice). Las partes interesadas que ponen en marcha actividades para las personas mayores deben ser más conscientes de estos grupos diversos y de sus reivindicaciones para conseguir una mayor inclusión social.

## No hay que olvidar a las personas que rodean a la persona de la tercera edad

Con frecuencia se piensa en la persona de la tercera edad como la única persona que necesita atención. No obstante, cada vez más cuidadores informales dicen estar sometidos a una presión considerable por estar cuidando a otra persona. Esta presión a veces les causa problemas físicos y psicológicos.

## Necesidad de enfoques holísticos y de una mejor cooperación

Otro punto de atención para seguir de cerca los cambios y las reivindicaciones es que muchas ciudades han adoptado el marco de las ciudades adaptadas a las personas de más edad de la OMS con los ocho ámbitos de políticas. Si bien estos ámbitos proporcionan un excelente punto de partida para comprender los temas relevantes, también implican el riesgo de compartimentar la política de envejecimiento.

Sin embargo, muchos cambios y reivindicaciones de las personas mayores requieren un enfoque holístico. Por ejemplo, la lucha contra la soledad requiere la participación de las partes interesadas en diversos ámbitos de la OMS, incluida la participación social y la inclusión, los servicios sanitarios y comunitarios y la vivienda. Lo mismo se aplica a muchos otros ejemplos. Por ejemplo, la prevención de caídas, que requiere la participación de los servicios sanitarios y comunitarios, así como de los espacios exteriores y del entorno construido. Por lo tanto, para dar respuestas adecuadas a las reivindicaciones de las personas mayores, también es necesario trascender los ocho ámbitos, poner en contacto a los responsables de la formulación de políticas de estos ámbitos con más frecuencia y fomentar la cooperación.

Esto se aplica no solo a la cooperación dentro de los Gobiernos municipales, sino también entre los funcionarios públicos y otras partes interesadas. Se recomienda que las ciudades estudien la fundación de

una organización en red como punto de unión entre los correspondientes interesados. El Gran Mánchester es un ejemplo perfecto, con el Centro de Envejecimiento del Gran Mánchester, una red compuesta por la Autoridad Combinada del Gran Mánchester y los diez consejos, la Asociación de Sanidad y Asistencia Social del Gran Mánchester, la Red para la Edad de Reino Unido en el Gran Mánchester, las universidades, organizaciones sociales de la ciudad y muchas otras partes interesadas. El papel del centro es coordinar una respuesta estratégica al envejecimiento reuniendo (entre otras) a las partes mencionadas.

## 1.5 Positividad. Sensibilización pública sobre el envejecimiento

Actualmente, muchas ciudades están desarrollando y aplicando estrategias adaptadas a las personas de más edad. Al mismo tiempo, se puede concluir que en la sociedad actual el envejecimiento se ve de forma muy negativa y no se comprende.

Se debe invertir más en la sensibilización de toda la sociedad para comprender lo que significa el envejecimiento y cómo se le puede dar apoyo. Por ejemplo, cuando los comerciantes tienen más información sobre la demencia, pueden identificar y contrarrestar mejor los problemas a los que se enfrentan los enfermos de demencia. Además, si las generaciones más jóvenes son más conscientes de las precauciones que pueden tomar para favorecer un envejecimiento saludable y activo, se beneficiarán de ello directamente y la sociedad se beneficiará de ello indirectamente con un menor gasto sanitario.

## 1.6 Alcance. De la escala local a la europea

Favorecer el envejecimiento urbano depende de todos los niveles geográficos. Muchos de los ejemplos inspiradores del Volumen 2 tienen en común que dependen de profesionales y voluntarios que actúan a escala local, vecinal, donde conocen a los habitantes. *Las ciudades deben hacer más para aprovechar a estos valiosos expertos.*

Al mismo tiempo, es necesaria una mayor aplicación a escala europea. Cada vez más ciudades cuentan sus experiencias a través de plataformas como Eurocities, AGE Europa y la Asociación Europea para la Innovación sobre un Envejecimiento Activo y Saludable. *Se recomienda que se unan a estas redes más ciudades para compartir buenas prácticas y aprender las unas de las otras.*

Además, desde el punto de vista financiero, es posible un mayor uso del ámbito europeo. El estudio ESPON ACPA ha demostrado que muchas ciudades adaptadas a las personas de más edad utilizan sus presupuestos casi exclusivamente para la aplicación de una política activa de envejecimiento. Se ha hablado de la posibilidad de usar fondos europeos. Sin embargo, ninguno de los funcionarios públicos lo ha considerado una opción para su ciudad. Esto se debe a dos razones. En primer lugar, muchos representantes de las ciudades que trabajan en el envejecimiento no conocen las posibles fuentes de financiación, como el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y el Fondo Social Europeo (FSE). Los que están al tanto de las oportunidades de financiación europeas señalan que la carga administrativa asociada es demasiado elevada, lo que la convierte en una opción poco interesante para ellos. Se han mencionado como argumentos concretos la necesidad de dedicar 1 miembro del personal a tiempo completo a solicitar financiación europea y de reembolsar parte del dinero en caso de que el presupuesto no se utilice íntegramente.

*Por eso, se anima a los organismos europeos correspondientes a concienciar más a los responsables de la formulación de políticas y a otros profesionales de las posibilidades de intercambio de conocimientos europeos y financiación mediante actividades de divulgación y difusión.*



Volumen 1, Capítulo 2

# Recomendaciones en ámbitos específicos





## 2 Recomendaciones en ámbitos específicos

### 2.1 Espacios exteriores y entorno construido

Un aspecto importante de la adaptación a las personas de más edad es que las personas de la tercera edad puedan vivir una vida activa y plena, y en este sentido es esencial la calidad del diseño de los espacios exteriores y del entorno construido con respecto a las personas mayores.

La disponibilidad de suficientes bancos y su diseño y el acceso a zonas verdes puede ayudar a las personas de la tercera edad a ser más activas dentro y fuera de su entorno local. También son muy importantes las mejoras en la seguridad y la percepción de la seguridad, especialmente de noche y en los barrios periféricos. Debe garantizarse que las calles tengan suficiente alumbrado y que no haya obstáculos en las aceras. Los ciudadanos deben tener la posibilidad de notificar obstáculos físicos y otras barreras para las personas mayores.

Las listas de requisitos y unas normas de diseño claramente definidas pueden ayudar a garantizar que los espacios públicos de la ciudad estén planificados de manera integrada y coherente. Sin embargo, en este sentido es importante que haya un enfoque equilibrado. Que los espacios urbanos estén más adaptados a las personas de más edad no solo debe beneficiar a las personas de la tercera edad, sino también a personas de todas las edades y capacidades. Por lo tanto, no deben diseñarse teniendo en cuenta un único grupo de usuarios, debido a que esto puede provocar fácilmente que los intereses de un grupo entren en conflicto con los intereses de otros.

### 2.2 Transporte y movilidad

El transporte público adaptado a las personas de más edad es un requisito previo para el éxito en otros ámbitos como la integración social y el compromiso cívico, ya que las personas necesitan poder llegar a esas actividades y participar en ellas (y sentirse cómodas al hacerlo). El transporte público eficaz y adaptado a las personas de más edad puede tener efectos positivos en la salud a largo plazo, ya que, al salir de forma independiente, las personas mayores pueden seguir estando activas durante más tiempo. Si el transporte público está bien planificado y adaptado, puede tener un efecto inclusivo, debido a que las personas mayores, que de otro modo podrían estar atadas a su casa, pueden tener más libertad de movimiento. Esto también puede reducir el estrés al que están sometidos su familia y sus cuidadores.

El transporte público debe ser fácilmente accesible, y debe mejorarse la seguridad de las paradas y terminales de autobuses. Es positivo que las soluciones de transporte también tengan una función social además de ser un mero medio de transporte (como Flexlinjen en Gotemburgo y Rosa busser en Oslo). Se recomienda que las ciudades ofrezcan soluciones de transporte adaptadas para que las personas de la tercera edad puedan llegar a destinos que están fuera del alcance de las líneas normales de autobús, metro y tren.

En función del margen financiero que tengan las ciudades, vale la pena investigar la posibilidad de ofrecer tarifas de transporte público reducidas para las personas mayores. Se ha demostrado que esto es beneficioso para su participación social e inclusión.

### 2.3 Vivienda

El aumento de los precios de la vivienda y la disponibilidad limitada de viviendas sociales para una cantidad de personas mayores que va en aumento es un desafío al que las ciudades tienen que hacer frente, teniendo en cuenta también que se prevé que el número de personas de la tercera edad con bajos ingresos aumente en los próximos años.

La vivienda es un desafío importante en muchos sentidos. Muchas personas de la tercera edad viven en una vivienda que no es adecuada para sus necesidades, y puede resultarles difícil o imposible mudarse. Hacer

adaptaciones físicas relativamente pequeñas puede ayudar a que las viviendas estén más adaptadas a las personas de más edad y contribuir a aumentar la sensación de seguridad, además de permitir a las personas de la tercera edad vivir de forma independiente durante más tiempo. Se recomienda conceder subvenciones a las personas mayores para estas adaptaciones.

La contratación de orientadores de vivienda aborda el problema de una manera diferente al ofrecer ayuda a las personas de la tercera edad para que encuentren una vivienda que se adapte mejor a sus necesidades.

## 2.4 Participación social; inclusión social y no discriminación

Las actividades que promueven la participación social y la inclusión suelen depender del compromiso activo de los voluntarios. También es importante contar con un mediador que se encargue de coordinar y gestionar las actividades y de asegurar que las mismas sean inclusivas, respetuosas y atractivas para todos. Algunas iniciativas también se basan en la colaboración con instituciones culturales, lo que significa que es importante tener vínculos sólidos con estas instituciones.

También es crucial contar con instalaciones accesibles para organizar las actividades. En la medida de lo posible, deben realizarse a escala vecinal y las asociaciones deben facilitar la asistencia de las personas de la tercera edad facilitando también los aspectos logísticos. Muchas personas de la tercera edad experimentan barreras a la participación cultural, y una forma de reducir el umbral para participar es hacer que la participación sea gratuita o asequible. Esto también garantiza que los elevados costes no sean el motivo de que la gente no participe.

Las asociaciones locales y las personas de la tercera edad conocidas en el ámbito local pueden ser los embajadores más eficaces para movilizar a las personas en el ámbito local.

Los ámbitos de la participación social y la inclusión se prestan mucho a la combinación de objetivos. Por ejemplo, abordar la exclusión social al tiempo que se desarrollan ciertas habilidades o se favorecen los contactos intergeneracionales.

## 2.5 Compromiso cívico y empleo

Para algunos responsables de la formulación de políticas, uno de los errores que se cometen a menudo es dar por sentado que sabemos lo que necesitan las personas de la tercera edad, lo que a menudo es engañoso. Las personas de la tercera edad no son una categoría homogénea y sus necesidades evolucionan muy rápidamente. Por eso, su participación activa en el diseño de políticas es crucial.

Las personas de la tercera edad son, ante todo, ciudadanos y quieren ser percibidos como tales en lugar de como una categoría especial. Es crucial hacer hincapié en que se espera que desempeñen un papel activo en la sociedad y, de hecho, se le anima a ello. Para ello es necesario crear conciencia y fomentar la confianza, así como hacer esfuerzos para movilizar a los menos interesados en desempeñar un papel activo a una escala muy local.

La creación de condiciones favorables para otorgarles el poder y hacer que se sientan cómodos expresando sus puntos de vista requiere que la ciudad piense en formatos, preparativos logísticos y formas de hacer que las personas de la tercera edad sientan que se han tenido en cuenta sus necesidades.

## 2.6 Communication and information

Es importante que las personas mayores tengan acceso a información sobre el tipo de servicios y actividades que existen. Las ciudades deben hacer hincapié en difundir información sobre el tipo de soluciones de transporte, alternativas de vivienda, actividades culturales y de ocio que están disponibles para las personas de la tercera edad.

La exclusión digital es un importante desafío al que se enfrentan muchas personas de la tercera edad y, desde esa perspectiva, es importante que la información no solo se proporcione de forma digital, ya que muchas personas de la tercera edad siguen prefiriendo las fuentes tradicionales de información, como los materiales impresos y el teléfono.

Algunas ciudades también tienen oficinas de información o puntos de contacto a los que las personas de la tercera edad pueden acudir con preguntas de todo tipo, y es preferible que se les pueda proporcionar información variada a través de un canal integrado de este tipo.

A menudo llegar a los grupos vulnerables desde el punto de vista socioeconómico y a las personas mayores de origen migrante supone un desafío constante. Puede ser ventajoso proporcionar información utilizando imágenes en vez de depender únicamente de textos. Traducir la información a diferentes idiomas fácilmente es otra manera de abordar este aspecto, siempre y cuando la ciudad tenga suficientes recursos disponibles.

## 2.7 Apoyo comunitario y servicios sanitarios

El ejercicio y la preparación física son importantes para garantizar un envejecimiento activo y saludable. Pueden ser importantes para mejorar las habilidades cognitivas que pueden ayudar a favorecer la sensación de seguridad, competencia y control.

Al mismo tiempo, los gastos sanitarios están aumentando en muchos países. Con el fin de reducir la presión de los establecimientos sanitarios y los hospitales, así como de limitar los gastos, las ciudades deben invertir más en la prestación de asistencia descentralizada y domiciliaria favoreciendo la formación de redes de apoyo informales en torno a las personas mayores.

Además, es necesario hacer más hincapié en la prevención y la sensibilización entre las generaciones más jóvenes. Los hijos que piden consejo e información para sus padres mayores pueden convertirse en público destinatario.

Volumen 2

# Enfoques y buenas prácticas de diseño de políticas

- 1 Introducción
  - 2 ¡Socorro! ¡Nos hacemos mayores!
  - 3 Reafirmación de las posibilidades de éxito
  - 4 Catálogo de prácticas adaptadas a las personas de más edad
- Apéndice: Buenas prácticas adicionales



Volumen 2, Capítulo 1

# Introducción



# 1 Introducción

Después de leer el volumen 1, probablemente tendrá una idea clara de los desafíos a los que se enfrentan las ciudades con respecto al envejecimiento de la población y lo que debe hacerse, pero puede que siga preguntándose *cómo* debe hacerse. ¿Qué pasos debo dar como responsable de la formulación de políticas, profesional, voluntario o cualquier parte interesada que trabaje con personas mayores?

Muchas autoridades locales están buscando formas adecuadas de abordar los desafíos asociados al envejecimiento. Las ciudades no están solas en esta labor. En toda la UE, muchos lugares se enfrentan a los cambios demográficos con un porcentaje cada vez mayor de habitantes de edad avanzada. Todos estos lugares se enfrentan a desafíos similares y tratan de encontrar soluciones a estos. Mientras que algunas ciudades tienen dificultades, otras ciudades logran idear prácticas para hacer frente a los desafíos. Están surgiendo formas innovadoras de apoyar a las personas mayores en toda Europa, y sería lamentable no compartir estas ideas con el resto de la comunidad europea.

Tras las recomendaciones de políticas del volumen 1, es hora de encontrar soluciones prácticas. En este volumen presentamos ejemplos prácticos. Se basan en el estudio ESPON ACPA, que gira en torno a los intentos de ocho ciudades europeas diferentes (Ámsterdam, Barcelona, Gotemburgo, Gran Mánchester, Hengelo, Nantes, Oslo y Zaragoza) de convertirse en ciudades adaptadas a las personas de más edad. Cada ciudad desarrolla su propio enfoque para ocuparse del envejecimiento, con diferentes prioridades en diversos ámbitos políticos. En esta guía práctica se recogen las mejores prácticas de esos enfoques de forma condensada.

La guía práctica puede utilizarse como punto de partida para las autoridades locales y los responsables de la formulación de políticas que deseen saber más acerca de las prácticas adaptadas a las personas de más edad. Comienza con formas de trabajo prácticas pero generales que ayudan a conseguir resultados de las políticas de una manera más eficaz y eficiente. Estas formas se han estructurado en torno al ciclo de políticas y le ayudan a usted mejorar todo el proceso, desde la detección de los problemas hasta el diseño, la aplicación y la evaluación de las políticas. Después, contiene buenas prácticas relacionadas con desafíos temáticos como mantenerse sano, tener acceso a transporte y vivienda adecuados y temas como la inclusión social y la participación.



Volumen 2, Capítulo 2

**¡Socorro!**

**¡Nos hacemos mayores!**

## 2 ¡Socorro! ¡Nos hacemos mayores!

Todos queremos mantenernos sanos y activos durante el mayor tiempo posible. Sin embargo, a medida que envejecemos, se hace cada vez más difícil. Es normal que las personas mayores tengan menos movilidad. Usted podría desarrollar problemas de espalda, por ejemplo, o tener dificultades de visión. Estos pequeños problemas físicos pueden, a su vez, impedir que participe en las actividades sociales que antes disfrutaba. Además de eso, de repente puede resultarle difícil moverse en su propia vivienda porque es difícil subir las escaleras. Está claro cómo podrían sumarse estas cuestiones y crear problemas mayores: quizás tenga que mudarse a una casa diferente, lejos de sus amigos y familiares, y tal vez experimente soledad porque ya no puede moverse libremente.

La situación descrita anteriormente es bastante desoladora, pero demasiado real para muchas personas mayores. Lo que comienza como un pequeño problema puede desembocar en una combinación de problemas que causen situaciones incómodas. Las ciudades adaptadas a las personas de más edad tienen como objetivo prevenir estas situaciones ayudando a las personas a mantenerse sanas y activas y a disfrutar de las actividades de las que deseen deleitarse en su propio entorno de vida.

### 2.1 Ámbitos de políticas adaptadas a las personas de más edad

Nuestra historia apunta a un conjunto de cuatro áreas o ámbitos políticos fundamentales que son esenciales para el desarrollo de prácticas adaptadas a las personas de más edad. Dentro de estas cuatro áreas, se pueden encontrar los ocho ámbitos de la OMS de las ciudades adaptadas a las personas de más edad.

Tabla 2.1: Ámbitos de políticas de ciudad adaptada a las personas de más edad

<b>1. La vivienda y el entorno construido.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espacios exteriores y edificios.</li><li>• Vivienda.</li></ul>
<b>2. Transporte y movilidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transporte.</li></ul>
<b>3. Sanidad y asistencia.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo comunitario y servicios sanitarios.</li></ul>
<b>4. Vida social.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación social.</li><li>• Respeto e inclusión social.</li><li>• Participación cívica y empleo.</li><li>• Información y comunicación.</li></ul>

Estas cuatro áreas mantienen una estrecha relación de interdependencia y el deterioro en un campo podría provocar un efecto dominó, como en nuestro primer ejemplo. Al mismo tiempo, esto también significa que las medidas que tienen un tema como objetivo principal siempre contribuirán a los demás temas en cierta medida. Por ejemplo, todas las iniciativas de transporte adaptadas a las personas de más edad se centran principalmente en el transporte y la movilidad, pero también cumplen una función social y contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas que, de otro modo, podrían estar confinadas a los límites de sus propios hogares. Tenemos que tener esto en cuenta cuando se presenten las buenas prácticas en una etapa posterior.

## 2.2 ¿Qué necesita nuestra ciudad?

Los responsables de la formulación de políticas deben ser conscientes de los principales desafíos a los que se enfrentan las personas mayores en sus respectivas ciudades. El análisis exhaustivo de los problemas es un comienzo clave de cualquier ciclo de políticas y resulta esencial para la formulación de políticas eficaces. Analizando los problemas se pueden identificar los desafíos a los que se enfrenta la ciudad a medida que la población envejece. Esto debe hacerse a través de diferentes procesos de recopilación de datos, tanto cualitativa como cuantitativamente.

### Ejemplo de análisis de problemas: El plan de Ámsterdam para la ciudad adaptada a las personas de más edad

La ciudad de Ámsterdam se unió a la Red de Ciudades Adaptadas a las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud en el año 2015 y rápidamente comenzó a desarrollar un plan de acción que finalmente se lanzó en el año 2016. El primer paso para llegar al plan de acción fue una fase de análisis preparatorio exhaustivo acuñado como análisis urbano.

En el análisis de los problemas de Ámsterdam hay un aspecto central que desempeña un papel fundamental: la calidad de vida de las personas mayores. Este concepto fue la base del análisis para obtener una visión de conjunto clara de la situación actual en la ciudad. Para comprender la calidad de vida de las personas mayores en la ciudad, se hizo un análisis de dos maneras diferentes:

1. Un análisis cuantitativo y estadístico a escala vecinal. Los siete distritos municipales (stadsdelen) tienen un total de 96 barrios, para los cuales se recogieron datos que reflejan la calidad de vida de las personas mayores. En la tabla 2.2 se ofrece una visión de conjunto de los datos con una descripción de los indicadores utilizados.

Tabla 2.2: Posibles indicadores para medir la calidad de vida a escala vecinal

Indicador	Ejemplos de mediciones
<b>Desarrollo demográfico.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de personas de 65 años o más.</li><li>• Aumento del número de personas de 65 años o más.</li><li>• Número de personas de 65 años o más previsto en el futuro.</li></ul>
<b>Nivel socioeconómico.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresos promedio disponibles en los hogares.</li><li>• Porcentaje de hogares con baja formación y bajos ingresos.</li><li>• Porcentaje de migrantes no occidentales.</li></ul>
<b>Suministro de atención sanitaria.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de servicios de atención sanitaria por cada 10.000 habitantes.</li><li>• Dividido entre hospitales, consultorios generales, fisioterapeutas, actividades diurnas.</li></ul>
<b>Suministro de otros servicios públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de cafeterías y otros servicios de hostelería, espacios culturales y otros servicios culturales; tiendas minoristas.</li></ul>
<b>Conectividad (opciones de transporte)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Líneas de tren, tranvía y metro.</li><li>• Paradas de autobús.</li></ul>

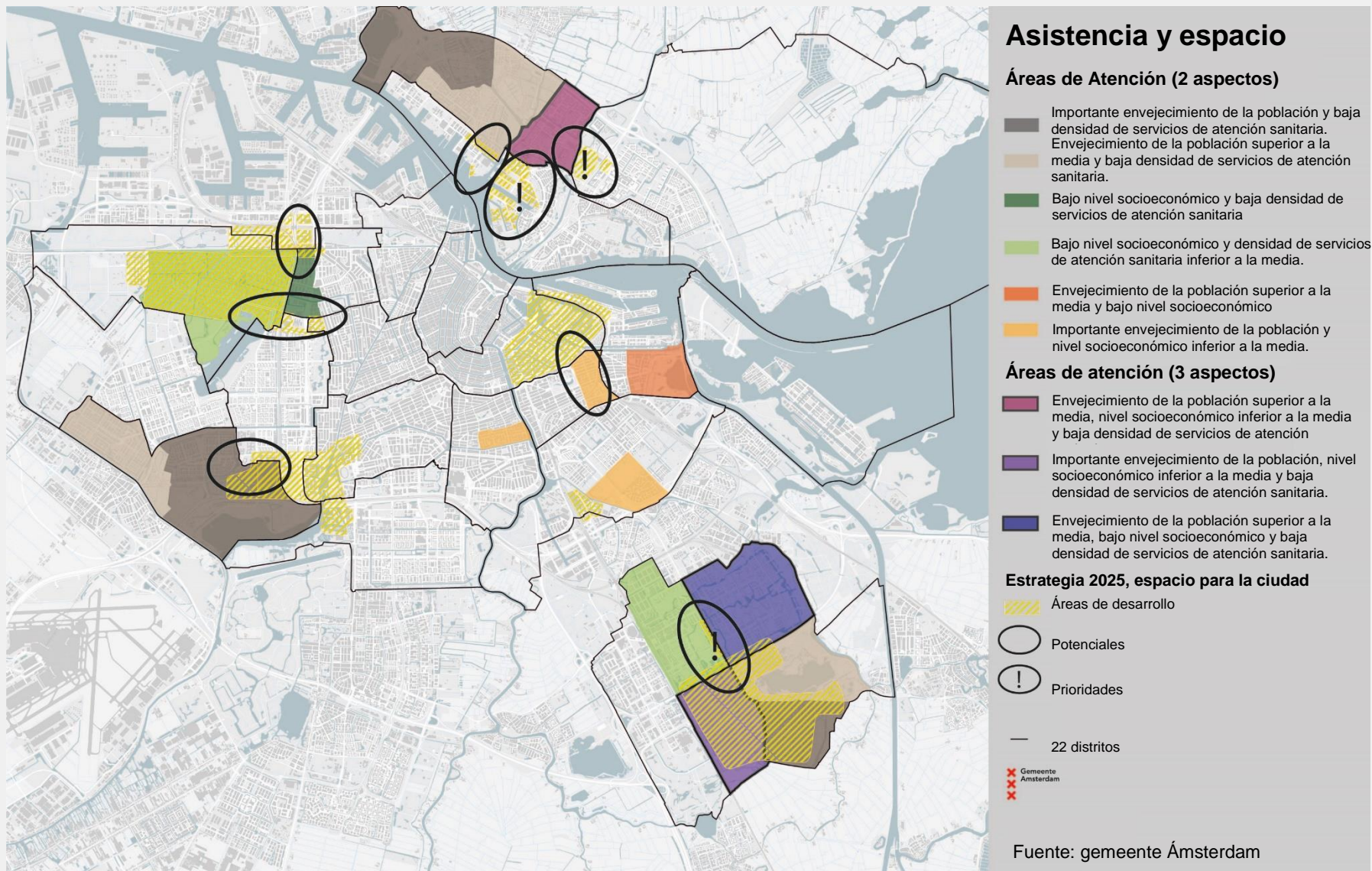
Sin embargo, después estos datos se transformaron en valiosos mapas que muestran áreas concretas de interés basadas en los diferentes indicadores mencionados anteriormente. La figura 2.1 muestra un mapa de este tipo.

2. Consultas cualitativas de las personas mayores. En cada uno de los siete distritos municipales se organizaron grupos de debate con personas mayores para hablar de su percepción de la vida diaria urbana con especial atención a los desafíos y barreras percibidos y cómo abordar esos problemas.

Este análisis preparatorio del problema puede ser un mecanismo muy eficaz para saber qué barrios necesitan más atención y qué tipo de temas y programas de políticas deben desarrollarse para apoyar a las personas mayores que más lo necesitan.



Figura 2.1: Plano "urban analysis" en Ámsterdam



## 2.3 Hacia un plan de acción

Escriba los desafíos que han surgido a raíz del análisis de los problemas. Lo más probable es que encajen en uno o varios de los ámbitos políticos descritos anteriormente. Tenga en cuenta que la mayoría de estos desafíos son transversales y que implicarán varios ámbitos al mismo tiempo. Una vez que haya finalizado este análisis de los problemas, puede empezar a pensar en políticas y medidas para abordar los desafíos.

Puede ser útil estructurar esto (y también cómo tiene previsto contrarrestar los desafíos identificados) de forma esquemática. El siguiente ejemplo ofrece una forma posible de formular metas y traducirlas en acciones y resultados planificados. El siguiente plan está destinado a estructurar el plan de acción en su conjunto, pero es igualmente útil para estructurar las políticas y medidas individuales.

Figura 2.2: Diagrama de estrategia adaptada a las personas de más edad



Fuente: elaborado por el proveedor de servicios



Volumen 2, Capítulo 3

# Reafirmación de las posibilidades de éxito





### 3 Reafirmación de las posibilidades de éxito

En el capítulo anterior se explicaba que una buena política de envejecimiento urbano requiere preparación y desarrollo de estrategias. Para este último se proporcionó un plan para elaborar una misión, una visión y una estrategia. La última parte de su estrategia debe contener un plan para iniciativas concretas. Podría estar en la situación de estar mejorando su programa de políticas actual o en una situación en la que desea iniciar una nueva iniciativa.

En este capítulo encontrará varios consejos prácticos que le ayudarán a prestar apoyo a las personas mayores de manera eficaz y eficiente. Pasando por los diversos pasos del proceso de implementación, le damos consejos sobre cómo crear más apoyo para sus planes, cómo llegar de forma eficaz al grupo destinatario, cómo organizar el proceso administrativamente y cómo hacer de la implementación un proceso de aprendizaje y mejora continua.

#### 3.1 Métodos participativos para crear apoyo

Con demasiada frecuencia, los Gobiernos tienden a desarrollar políticas e iniciativas desde detrás de la mesa de dibujo, haciendo poco o ningún uso de la valiosa experiencia de los barrios en los que se centra la iniciativa. Esta experiencia puede provenir de residentes que han vivido en la zona durante mucho tiempo y conocen exactamente sobre las tendencias y los cambios locales (independientemente de su edad). O de las personas mayores que tendrán que utilizar los servicios que se están desarrollando, lo cual hace que sea crucial comprobar si la iniciativa planificada satisfará sus necesidades y deseos. Existen múltiples formas de reunir estos valiosos recursos y hacer uso de ellos.

##### Consultas públicas

La primera forma de práctica participativa es organizar consultas públicas abiertas para las personas mayores en las que pueden expresar sus opiniones sobre los cambios y las iniciativas de políticas actuales.

En la mayoría de las ciudades hay consejos asesores formados por personas mayores que reflexionan de forma crítica sobre nuevas iniciativas de políticas. Si bien estos consejos son necesarios, un punto de atención es que suelen estar formadas por personas mayores relativamente vitales. A menudo tienen un nivel socioeconómico relativamente alto y han estado activas política o socialmente durante una parte importante de su vida. Hay que valorar la labor de estos ciudadanos comprometidos, pero vale la pena tratar de conocer también los puntos de vista de las personas mayores menos activas y más frágiles.

Por supuesto, los consejos asesores de las personas mayores pueden reflejar los puntos de vista de esas personas mayores menos activas y más frágiles. Sin embargo, sería preferible escuchar sus voces directamente. Como se muestra en la figura 3.1, la ciudad de Oslo organiza consultas públicas abiertas en las que se invita a todo tipo de personas mayores a reflexionar sobre su vida en la ciudad y sobre lo que hay que hacer para mejorarla.

*Figura 3.1: Consulta pública en Oslo*



*Imagen cortesía de la ciudad de Oslo*

### Las personas mayores como coinvestigadores

El siguiente paso no es solo recibir comentarios de las personas mayores, sino integrarlos activamente en el proceso de búsqueda de mejoras. Varias ciudades han empleado con éxito a personas mayores como *coinvestigadores*.

El Gran Mánchester puede verse como una ciudad pionera en este sentido. Con el apoyo de la Dra. Tine Buffel, profesora de la Universidad de Mánchester, se ha formado a personas mayores en métodos de investigación y planificación urbana. Esto les permitió llevar a cabo investigaciones en sus áreas y buscar mejoras desde una perspectiva adaptada a las personas de más edad. Se proporcionó apoyo y asesoramiento académico a lo largo de todo el proceso.

Entre las actividades de investigación conjunta hubo:

- Grupos de debate con personas mayores del ámbito local y representantes de organizaciones comunitarias.
- Entrevistas con personas mayores de difícil acceso (es decir, que están en situación de pobreza, exclusión social o tienen problemas de salud) que se centraron en su percepción de la vida en Mánchester y lo que se debe hacer para mejorar su calidad de vida.
- Reflexiones sobre la metodología de la investigación y sobre cómo lograr un mejor acceso a las personas mayores.
- Observación participativa en el espacio público para evaluar la calidad de lugares como parques, pubs, tiendas locales y paradas de autobús desde una perspectiva adaptada a las personas de más edad.
- Codesarrollo de los resultados claves de la investigación con los coinvestigadores, presentados en folletos.
- Organización de talleres de difusión en los que se reunió a personas mayores, organizaciones comunitarias y otras partes interesadas para hablar de los pasos que debían darse.

*Figura 3.2: Personas mayores de Mánchester analizando la situación de las personas mayores de su ciudad*



*Imagen cortesía de MICRA, University of Manchester*

Las ciudades de Oslo y Ámsterdam tienen experiencias similares en las que han evaluado la situación de los barrios con personas mayores. En Oslo las personas de la tercera edad evaluaron la calidad de los espacios públicos (*seniortråkk*), como se observa en la figura 3.3.

Figura 3.3: Personas mayores de Oslo evaluando la calidad de las aceras y el mobiliario urbano



Foto cortesía de Oslo kommune

Integrar a las personas mayores como coinvestigadores tiene múltiples ventajas. En primer lugar, suelen ser más capaces que los funcionarios públicos de acceder a personas de la tercera edad de difícil acceso y, por lo tanto, pueden ayudar a construir una imagen más representativa de cómo perciben las personas mayores la calidad de vida de una ciudad. Además, es una manera eficaz de activar a las personas mayores. En su papel de coinvestigadores, hacen nuevos contactos y se mantienen en un buen estado mental, por lo que también es beneficioso en lo que se refiere a la participación social, la inclusión y la salud.

### Prestación de servicios por parte de personas mayores

En la etapa de prestación de servicios se puede observar un nivel más de participación de las personas. En los Centros de Convivencia de Zaragoza las personas mayores pueden desempeñar el papel de voluntarios. En algunos casos, las personas mayores toman la iniciativa en el diseño y la puesta en marcha de algunas de las actividades. Las personas mayores también pueden ayudar a prestar servicios tal y como se puede ver en [este vídeo \(YouTube\)](#).

## 3.2 Cooperación para la eficiencia

La búsqueda de enfoques inteligentes de la gestión puede mejorar enormemente la eficiencia de las políticas de envejecimiento. Esto no solo está relacionado con la prestación práctica de servicios, sino también con la relación coste-eficacia. Puede verse, por ejemplo, en dos prometedoras prácticas recientes relacionadas con la gestión sanitaria: el modelo de barreras y las pruebas sociales.

### **Práctica prometedora: El modelo de barreras de Hengelo**

El modelo de barreras asegura una asistencia rentable mediante la cooperación entre catorce municipalidades de la región de Twente, en la que se encuentra Hengelo. OZJT / Samen14 es responsable de la compra, la gestión de contratos y la supervisión de la atención a la infancia y el apoyo social. OZJT / Samen14 lo organiza en los municipios de Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Hof van Twente, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden. Mediante la cooperación se pueden reducir las cargas administrativas y también es más fácil desarrollar soluciones de asistencia nuevas e innovadoras.

OZJT es responsable de contratos con proveedores de asistencia por valor de 210 millones de euros. Para garantizar que la asistencia prestada sea de gran calidad, la organización utiliza un modelo de barreras desarrollado recientemente. Con este enfoque se evita el fraude en el sector asistencial.

El enfoque consta de tres fases. En la primera fase, los posibles proveedores están sujetos a estrictos requisitos en una sesión de selección. Se descarta a los proveedores que han cometido fraudes en el pasado o que han tenido un rendimiento insuficiente. En la segunda fase, se realiza una supervisión previa de la calidad y legitimidad de los proveedores. Si se identifica algún riesgo en esta fase (por ejemplo, la falta de empleados cualificados), el proveedor será objeto de una investigación adicional. En la tercera fase se organizan los resultados de la supervisión previa junto con una lista de indicadores de riesgo.

A partir de esos indicadores, el proveedor recibe una luz roja, naranja o verde. Esta es una estimación del riesgo que conlleva la contratación de ese proveedor en concreto. Cuando un proveedor recibe una luz roja, se toman medidas para mejorar la situación de los proveedores o para disolver cualquier contrato que la organización tenga con ese proveedor. De esa manera, se limita al mínimo el fraude.

OZJT consiste en un equipo de base relativamente pequeño. Para cada materia se forma un equipo más grande junto con profesionales de las diferentes municipalidades. En esas situaciones, los profesionales locales trabajan en nombre de OZJT mientras están contratados formalmente por sus municipalidades locales.

OZJT muestra la innovación organizativa de dos maneras diferentes. En primer lugar, la cooperación entre las diferentes municipalidades es innovadora. La manera en que los empleados de las municipalidades trabajan juntos en grupos de trabajo con tareas específicas crea lazos más fuertes en la región. Además, la contratación conjunta de servicios reduce las cargas administrativas y los costes en general. En segundo lugar, el modelo de barreras en sí mismo ofrece una forma novedosa de poner a prueba y examinar la calidad y la validez de los proveedores de asistencia.



## Práctica prometedora: pruebas sociales en Ámsterdam

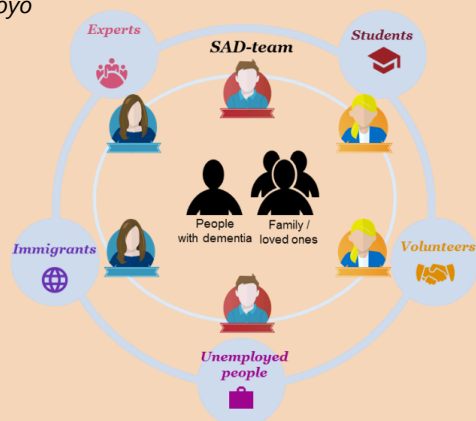
En los últimos años, la profesora Dra. Anne - Mei ha desarrollado el enfoque social de la demencia en contraposición con el enfoque clínico tradicional.

El enfoque clínico trata la demencia como una enfermedad cerebral que, a la larga, puede resolverse con medicamentos eficaces. Esto no solo conlleva elevados gastos médicos, sino que también hace que los pacientes con demencia crean que se han vuelto incapaces y deshumanizados. Sin embargo, lo que más desean los enfermos de demencia es continuar con su vida normal en la medida de lo posible, con sus seres queridos. El enfoque social de la demencia enfatiza no solo el tratamiento médico, sino también el efecto en la vida personal de los pacientes y su red de apoyo informal.

Junto con PwC, la profesora ha calculado que, siguiendo un enfoque más social y permitiendo que los pacientes con demencia vivan en casa durante dos semanas más gracias a unas redes de apoyo sólidas, el sector sanitario holandés puede ahorrar 700 millones de euros al año.

Para poner a prueba el modelo, se ha iniciado un experimento llamado *prueba social*, primero en Ámsterdam y luego en otras muchas ciudades holandesas. En las pruebas sociales, las redes de apoyo están formadas por *maatjes* (amigos) esencialmente, rodeados por enfermeros, psicólogos, otros profesionales de la salud, estudiantes, inmigrantes con permiso de residencia y otros voluntarios de refuerzo. La red de apoyo trata de identificar el tipo de asistencia que se ajusta a las necesidades y los deseos expresados por la persona con demencia. Por ejemplo, los miembros de la red hacen visitas domiciliarias para charlar con la persona, debido a que las personas con demencia desean que se las trate con la mayor normalidad posible, y llevan a cabo tareas como hacer las compras diarias u organizar actividades de ocio para la persona. El trato personal y la creación de una sensación de seguridad y calidez son fundamentales en este enfoque.

Figura 3.4: Visión de conjunto esquemática de la red de apoyo



Cortesía de Tao of Care

Los resultados preliminares muestran que:

- Las personas con demencia que participan en las pruebas sociales experimentan una mayor calidad de vida.
- Por eso, tienen un deseo notablemente menor de someterse a la eutanasia.
- Al no ser hospitalizadas, los gastos sanitarios disminuyen notablemente.

Las pruebas sociales requieren una colaboración considerable entre los diferentes proveedores de asistencia, desde las municipalidades hasta los proveedores de asistencia a corto y largo plazo. En la actualidad, estos programas están financiados por diferentes leyes sanitarias holandesas, lo cual da lugar a un complicado recorrido para los clientes y una asignación ineficaz de los presupuestos para sanidad. Por lo tanto, las pruebas sociales experimentan con la descompartimentación de las leyes y el presupuesto de sanidad actual. Este concepto cuenta con el apoyo del ministro holandés de Sanidad, Bienestar y Deportes, Hugo de Jonge. Cuando los resultados sean verdaderamente convincentes, se adoptará el sistema nacional de asistencia de la demencia.

### 3.3 Communication is key

Una cosa es diseñar políticas y actividades perfectas para las personas mayores y otra cosa es llegar al grupo destinatario con esos servicios ideados. No podemos dirigirnos a las personas mayores igual que a otros grupos de población. Es necesaria una estrategia especial de divulgación para garantizar que las personas mayores presten atención a sus planes y actividades y realmente acudan.

La comunicación es un elemento muy importante de dicha estrategia. Más abajo hemos resumido algunos consejos útiles relacionados con la comunicación eficaz, entre otros, que se han recogido a lo largo de la experiencia pasada.

#### ¿A quién quiero llegar?

Todo el mundo sabe que una estrategia de comunicación eficaz puede ser una respuesta convincente a las cinco preguntas clave: ¿qué, quién, por qué, dónde y cuándo? Puede parecer que la respuesta lógica a la pregunta «¿quién?» es, sencillamente, «todas las personas mayores». Sin embargo, no existe *una* persona de la tercera edad.

En términos generales, hay dos (sub) grupos diferentes de personas mayores: las que tienen entre 65 y 80 años y las que tienen más de 80 años. Este último grupo se crio antes o durante la Segunda Guerra Mundial con un espíritu de colectivismo y valora la atención y el apoyo, aunque suele sentirse incómoda pidiéndolo. Estas personas de la tercera edad rara vez utilizan dispositivos digitales. Por el contrario, el grupo más joven, de entre 65 y 80 años, ha aprendido a ser más independiente y a *aprovechar el día*.

Aun así, la imagen anterior está bastante simplificada. No incluye necesariamente a las personas mayores migrantes, a las personas mayores frágiles, a las personas mayores que prefieren las actividades culturales ni a las personas mayores que prefieren las actividades deportivas. De hecho, es importante que especifique el grupo destinatario de forma muy deliberada; de lo contrario, existe el riesgo de que una persona de la tercera edad se sienta excluida y sienta que no se dirige a ella.

#### Lo digital frente a lo analógico

La comunicación y el *marketing* parecen ser un fenómeno cada vez más digital. Sin embargo, la experiencia nos enseña que las personas mayores prefieren los canales analógicos a los digitales. Esto se aplica en gran medida al grupo de 80 años o más, pero incluso la generación más joven tiene esta preferencia.

Alet Klarenbeek, fundadora de UPI!, (que aparece en el volumen 2, páginas 35 - 36), llevó a cabo una investigación con estudiantes holandeses sobre el uso de la información de las personas mayores. Klarenbeek concluye que la mayoría de las personas de la tercera edad obtienen información a través de la publicidad boca a boca, generalmente de sus hijos o de otros familiares y amigos. Con frecuencia los periódicos locales son una fuente secundaria de información.

Este hallazgo se ve corroborado por la mayoría de los ejemplos de éxito que se presentan en el próximo capítulo. En la mayoría de estos ejemplos se concluye que el éxito (y la continuidad) de la iniciativa depende mucho de las figuras clave, personas de influencia que difunden el mensaje entre personas de su edad.

#### Contenido en el idioma adecuado

Aunque desde un principio debe usarse la publicidad boca a boca, es deseable que también se usen medios impresos. En el caso de los medios impresos, hay que elegir el contenido y el idioma.

Las personas mayores suelen tener relativamente más dificultades que otras para filtrar la información valiosa. Por eso, la carta, el folleto o el cartel debe ser conciso y su diseño debe ser claro y ordenado, pero también atractivo y acogedor. El primer elemento necesario es un encabezado claramente distinguible con un mensaje atractivo y activador. En segundo lugar, también es eficaz una foto o una imagen. Debe resultar

cercano, por ejemplo, con una situación que sea deseable o atractiva para la persona. El espacio restante es para el texto (conciso). Esta combinación debe presentarse con un buen uso del contraste, ya que las personas mayores a veces tienen dificultades de visión.

Además del diseño, también es importante usar correctamente el lenguaje. Cuanto mayor sea el grupo destinatario, más formal deberá ser el uso del lenguaje. Hay que evitar las palabras difíciles: una de cada seis personas tiene dificultades con la alfabetización básica. Lo que puede ser más importante es evitar los estereotipos y la estigmatización. Se debe evitar el uso de las palabras *personas de la tercera edad* y *personas mayores*: las personas de la tercera edad no sienten que esas denominaciones les correspondan. Lo mismo se aplica a palabras como *arte*, *cultura*, *política*, *filosofía*, *tecnología*, etc.: una reacción frecuente es que la persona de la tercera edad no reúne los requisitos porque no es lo suficientemente buena en esos temas.

Además, al describir servicios o actividades, es importante presentar información de referencia junto con la información básica. Por ejemplo, muchas personas mayores querrían saber más sobre la accesibilidad antes de decidir ir. Es decir, ¿cómo llegar? ¿Es un lugar de fácil acceso? Es útil incluir un número de teléfono que la persona de la tercera edad pueda utilizar para obtener más información.

### El arte de convencer

Es fácil convencer a algunas personas mayores, mientras que otras necesitan más persuasión. En ese sentido, hay algunos consejos prácticos que pueden ser de ayuda.

Uno es repetir el pensamiento limitante. Por ejemplo, menciona a alguien que también sentía que no reunía los requisitos o que era incapaz pero que aun así se armó de valor y se llevó una gran sorpresa al ver lo positiva que fue la experiencia.

En segundo lugar, usar material visual específico puede tener un efecto motivador. El uso de fotos que representan a participantes masculinos ha demostrado atraer muchos más hombres que una foto de un grupo de participantes predominantemente femenino. Esto puede resultar útil para actividades en las que suele ser difícil atraer a hombres de la tercera edad.

Por último, deje que los participantes convencan a otras personas de su edad. En ese sentido, la confianza es esencial. Las personas mayores tienen una influencia mucho mayor en otras personas de la tercera edad del barrio que los funcionarios públicos o representantes de proyectos, y es más probable que las convencan ellas que los captadores tradicionales, puesto que confían en ellas.

## 3.4 Aprender del envejecimiento

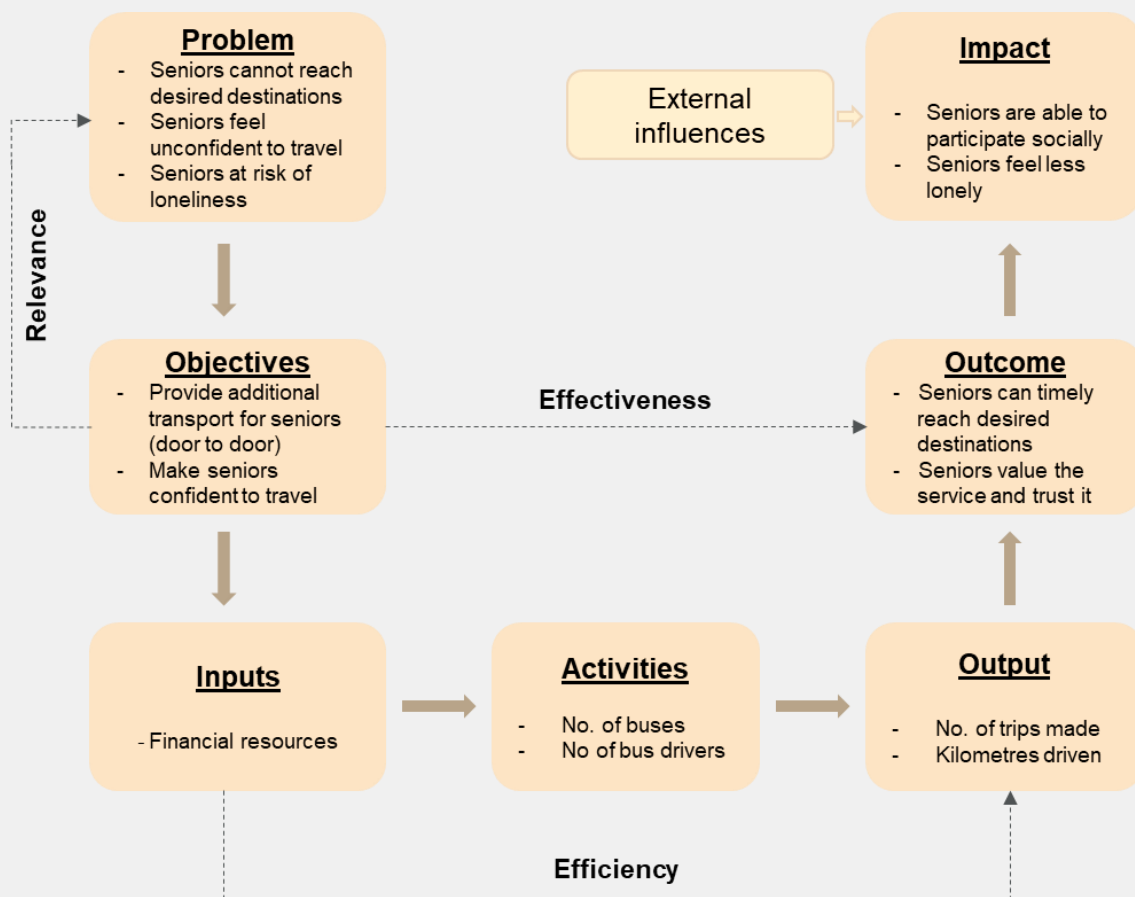
Por último, es muy importante garantizar que en su labor para conseguir una ciudad adaptada a las personas de más edad sea un proceso de aprendizaje interactivo y reiterativo. Esto incluye la evaluación de políticas. La evaluación de sus políticas e iniciativas le proporciona conclusiones sobre las mejoras necesarias y, cuando se comparten los resultados con otros responsables de la formulación de políticas y profesionales, les proporciona información útil para poner en práctica en sus actividades.

El primer paso para ofrecer una evaluación eficiente es comprender bien su lógica de intervención. Esto define los objetivos del proyecto y los resultados esperados de forma medible. Solo cuando esto está claro es posible evaluar la eficacia de sus políticas y actividades comparando la situación inicial y la final.

Utilizando la lógica de intervención, es posible realizar una evaluación a mediano plazo o *a posteriori*. A menudo se utiliza un marco de evaluación. Relaciona los objetivos con la labor realizada (actividades y resultados) y los recursos utilizados para ello (aportaciones), así como los resultados finales (resultados) y la repercusión a más largo plazo y de mayor nivel. La figura 3.5 describe cómo podría servir un marco de este tipo para el ejemplo de Rosa busser (p. 28 - 29).



Figure 3.5: Ejemplo de marco de evaluación



Fuente: elaborado por el proveedor de servicios

### Learning from failures Aprender de los fracasos

Merece la pena mencionar que, aparte de centrarse en los éxitos y los factores que se le pueden atribuir, otra fuente valiosa de aprendizaje es centrarse en historias de menor éxito. A este respecto se puede dar el ejemplo de La Libellule (Nantes). Se trata de una iniciativa del ámbito del transporte que no ha tenido éxito. El concepto era ofrecer vehículos y conductores voluntarios en dos municipios para ayudar a personas mayores y a otras personas con movilidad reducida a desplazarse dentro de su distrito. Principalmente, lo usaban personas de la tercera edad para acudir a citas médicas o ir al mercado. Sin embargo, el ADT, que está a cargo del transporte en Nantes Métropole, observó que solo se hicieron algunas solicitudes. Apenas se usaba el servicio. Entre las principales limitaciones estaba el hecho de que no era posible salir del distrito, los horarios limitados en los que el servicio estaba disponible y el hecho de que el procedimiento para solicitar la asistencia no era fácil de usar: se trataba de un procedimiento administrativo complicado que los usuarios de la tercera edad muchas veces no comprendían. Si bien la iniciativa no representa un éxito, sí que intentó abordar un problema primordial al que las personas mayores se enfrentan, especialmente las que tienen movilidad limitada.

Otro factor de fracaso es el uso innecesario de la tecnología para llegar a las personas mayores. En Ámsterdam la municipalidad contrató a una empresa privada de consultoría para supervisar el proyecto Ámsterdam Narrates (apéndice, p. 73). Para hacer la supervisión, se envió una encuesta en línea a las personas mayores que participaban en el programa. Sin embargo, apenas se obtuvo ninguna respuesta, porque a las personas mayores les resultó demasiado difícil rellenar la encuesta o ni siquiera se enteraron de que les habían propuesto hacerla.

Volumen 2, Capítulo 4









# Catálogo de prácticas adaptadas a las personas de más edad



## 4 Catálogo de prácticas adaptadas a las personas de más edad

El estudio ESPON ACPA identificó un grupo de buenas prácticas adaptadas a las personas de más edad que pueden ayudar a abordar los diferentes desafíos a los que se enfrentan las personas mayores. En este capítulo se destacan ocho ejemplos, uno por ámbito del marco de las ciudades adaptadas a las personas de más edad de la OMS y uno por estudio de caso. Así, encontrará al menos un ejemplo que se adapte a su área de políticas. Puede compartir los ejemplos restantes con los compañeros que estén trabajando en diferentes ámbitos relacionados con el envejecimiento de la población.

Tabla 4.1: Visión de conjunto de las buenas prácticas presentadas por ámbito correspondiente de la ciudad adaptada a las personas de más edad de la OMS

	Ámbito	Ejemplo de buenas prácticas	Ciudad
	<b>1. Espacios exteriores y edificios</b>	Comercios Amigables con las Personas Mayores	Zaragoza
	<b>2. Transporte</b>	Rosa busser	Oslo
	<b>3. Vivienda</b>	Viure i Conviure (Vivir y Convivir)	Barcelona
	<b>4. Participación social</b>	UP! – een nieuwe kijk op ouder worden (Una nueva perspectiva sobre el envejecimiento)	Ámsterdam
	<b>5. Respeto e inclusión social</b>	Arbeidsparticipatie Vrouwen Ethische Minderheden (Participación de Mujeres Migrantes)	Hengelo
	<b>6. Participación cívica y empleo</b>	Working Well (Funcionando Bien)	Gran Mánchester
	<b>7. Comunicación e información</b>	Life Filming (El Rodaje de la Vida)	Gotemburgo
	<b>8. Apoyo comunitario y servicios sanitarios</b>	Maison des aidants (Casa de los Ayudantes)	Nantes

La mayoría de las buenas prácticas están orientadas a aspectos sociales. Esto se explica por dos motivos. En primer lugar, la participación social y la inclusión son prioridades principales en las ciudades interesadas. En segundo lugar, el coste medio de estas medidas es inferior al de las medidas de otros ámbitos. Por ejemplo, ofrecer transporte público gratuito a las personas mayores es mucho más caro que organizar actividades sociales con la ayuda de voluntarios. Una desventaja de las iniciativas sociales es que suele resultar difícil medir su efecto. En los casos en los que se han medido los efectos, esto se menciona en el texto.

Después de la tabla 4.1, se describen con más detalle las ocho buenas prácticas. Pueden servir de inspiración para las ciudades que quieren adaptarse más a las personas de más edad. Para cada buena práctica, hemos resumido:

- Su diseño y prestación de servicios.
- Su efecto, considerando los resultados directos y la repercusión (a más largo plazo).
- Las enseñanzas extraídas, con especial atención a la transferibilidad del ejemplo a otras ciudades.

Si le interesa conocer más ejemplos inspiradores, le recomendamos que eche un vistazo al apéndice (a partir de la página 45) para descubrir 25 buenas prácticas más. Los encontrará con los mismos colores correspondientes a los ocho ámbitos, como en este capítulo.



## 4.1 Espacios exteriores y edificios

Comercios amigables con las personas mayores	
Ciudad	Zaragoza
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2015; en curso
Más información	<a href="#">Comercios Amigables. Ayuntamiento de Zaragoza</a> (en línea) <a href="#">Campaña Comercios Amigables Personas Mayores</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Los Comercios Amigables con las Personas Mayores aspiran a crear una red de negocios locales accesibles, fáciles de usar, atentos y sensibles a las necesidades de las personas mayores.

También promueven la participación de las personas mayores, ya que estas son responsables de evaluar las empresas locales e informar sobre los cambios que pueden ser necesarios para adaptarlos a las personas de más edad.

#### Grupo destinatario

La iniciativa está abierta a todos los negocios locales de la ciudad de Zaragoza.



*Cortesía de Ciudad of Zaragoza*

#### Coordinación y participación de los interesados

La iniciativa es una de las acciones identificadas por las personas mayores durante el diagnóstico participativo de la ciudad que se llevó a cabo tras la incorporación de Zaragoza a la red de la OMS.

La Oficina Técnica del Mayor supervisa el proyecto y brinda apoyo tanto a las tiendas como a las personas mayores que participan en la puesta en marcha de la iniciativa. La Oficina también se encarga de dar a conocer y supervisar los resultados de la iniciativa. Para ello, se coordina con otros departamentos del Ayuntamiento para contribuir a la difusión.

### Eficacia e Impacto

#### Impacto

Forman parte de esta iniciativa aproximadamente 670 tiendas, 131 más que en el año 2018. A medida que crece la red de Comercios Amigables, también aumenta la conciencia sobre las necesidades de las personas mayores. Al centrarse en mejorar la calidad del servicio prestado, también beneficia a otros segmentos de la sociedad.

## **Supervisión de los resultados**

La Oficina Técnica del Mayor supervisa regularmente el proyecto, que también se evaluó como parte de la evaluación del plan de acción de 2014 - 2018 que desarrolló la ciudad tras unirse a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS en el año 2011. Las personas mayores que participaron en la evaluación consideraron positivo el papel de este proyecto, particularmente en lo que se refiere a la accesibilidad física de las tiendas.

## **Innovación**

Nuevo método: una característica importante de esta iniciativa es la participación de las personas mayores en la evaluación de las tiendas que solicitan formar parte de la red de Comercios Amigables.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

La iniciativa aún no se ha reproducido en ningún otro lugar. Sin embargo, se puede transferir fácilmente a otros entornos, debido a que no tiene ninguna condición específica en función del contexto.

## **Lecciones Aprendidas**

El hecho de que las personas mayores evalúen la *adaptación a las personas de más edad* de las tiendas y propongan los cambios necesarios es clave para la relevancia y eficacia de esta iniciativa. Al mismo tiempo, es necesario el compromiso de las tiendas participantes (que no se benefician comercialmente de esto) para que la iniciativa tenga éxito. En este sentido, las campañas de sensibilización a las diferencias de edad que dirigen esta iniciativa a escala comunitaria de manera que las personas mayores evalúen las tiendas cercanas a su domicilio también fomentan el compromiso y el apoyo de la comunidad y, lo que es más importante, de las tiendas participantes.

## 4.2 Transporte

Rosa busser	
Ciudad	Oslo
Enfoque geográfico	Nordre Aker; Sagene; Vestre Aker
Iniciada en; estado actual	2016; 2018; 2019; en curso
Más información	<a href="#">Oslo kommune - Aldersvennlig transport (rosa busser)</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

El concepto *Rosa busser* es un servicio de puerta a puerta disponible para personas de más de 67 años, con un conductor que está formado para ayudar a personas mayores con dificultades cognitivas o de movilidad. El transporte adaptado a las personas de más edad se desarrolló en respuesta a la necesidad de un sistema de transporte flexible. Ayuda a materializar la idea de permitir que las personas vivan vidas independientes, seguras y activas. Ser independiente tiene un gran impacto en la salud pública, ya que previene la soledad y el aislamiento y contribuye a la interacción social, a una sensación de realización y a un nuevo entusiasmo por la vida. Tiene la capacidad de contribuir a generar valor socioeconómico, debido a que es más barato y más respetuoso con el clima que otras formas de transporte que se ofrecen a las personas mayores. Los billetes se basan en tarifas estándar con descuentos, a 18 NOK.

El transporte adaptado a las personas de más edad es una iniciativa y colaboración entre la empresa de transporte Ruter, su filial Konsentra y la municipalidad. Tuvo una buena acogida en el distrito municipal piloto de Nordre Aker y desde entonces está disponible en Vestre Aker y Sagene. Los números de usuarios están en constante aumento. Los minibuses tienen 16 asientos y espacio para una silla de ruedas. El número de autobuses disponibles depende del tamaño del distrito municipal. Así, Nordre Aker tiene tres autobuses, Vestre Aker tiene cuatro y Sagene tiene uno (2019).



*Cortésia de Ruter*

#### Grupo destinatario

El grupo destinatario son las personas de 67 años o más. El autobús también está disponible para usuarios de sillas de ruedas y de andadores. Desde septiembre de 2018 hasta julio de 2019 hubo 1.833 usuarios únicos del servicio y un promedio de 2,56 usuarios en el minibus al mismo tiempo.

#### Coordinación y participación de los interesados

Konsentra, una filial de Ruter, la empresa de transporte público de Oslo y Akershus, coordina y dirige el transporte adaptado a las personas de más edad. Actualmente está financiado íntegramente por el Departamento de Personas Mayores, Sanidad y Empleo, ya que el concepto es relativamente nuevo y la venta de billetes aún no ha generado ingresos importantes. El piloto de transporte adaptado a las personas de más edad se llevó a cabo en el distrito municipal de Nordre Aker y desde entonces se ha ampliado a los distritos de Vestre Aker y Sagene. Hay planes para convertirlo en un servicio que funcione en toda la ciudad. Los desarrolladores de sistemas de Ruter han integrado a las personas mayores en el desarrollo de la nueva aplicación móvil para el sistema de transporte para asegurarse de que esté adaptado a las personas de más edad.



## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Una de las ideas principales de Oslo es permitir que sus ciudadanos mayores se sientan seguros, activos e incluidos. El transporte adaptado a las personas de más edad es clave para garantizar que esto pueda darse. Los resultados inmediatos del sistema de transporte están relacionados con la facilidad para desplazarse, hacer actividades como quedar con amigos con mayor frecuencia, hacer recados y seguir viviendo como de costumbre a pesar de la edad y el nivel de movilidad. También es una alternativa al servicio de taxi, incluido el servicio de transporte adaptado, que baja el umbral de uso.

A largo plazo, el transporte adaptado a las personas de más edad contribuirá a mejorar la salud pública, especialmente la salud mental, debido a que los usuarios se reúnen con otras personas de su edad con mayor frecuencia. El transporte adaptado a las personas de más edad mejora la calidad de vida de un segmento de la población que, de otro modo, podría haber estado confinado dentro de los límites de sus propios hogares y tendería menos a utilizar los servicios y las actividades de todo su distrito municipal.

### **Supervisión de los resultados**

Es difícil supervisar el cambio en la calidad de vida, pero Ruter hace encuestas y entrevistas a los usuarios. Konsentra lleva un registro del número de usuarios individuales, el número de viajes y horas y el número de personas por trayecto. Los propios distritos municipales también llevan a cabo encuestas de usuarios, y les consta que los usuarios tienen más calidad de vida. Las entrevistas también revelaron que el transporte adaptado a las personas de más edad está contribuyendo positivamente a la capacidad de los usuarios de socializar y estar activos durante más tiempo. El elevado número de usos por persona muestra la brecha del mercado y la necesidad que está cubriendo esta forma de transporte. El número de usuarios aumenta continuamente en los distritos municipales donde se ofrece.

## **Innovación**

Los servicios de transporte a medida no son nuevos, pero la innovación social de este servicio es novedosa para Oslo. La iniciativa de colaboración entre el distrito municipal y Ruter y, posteriormente, con el Departamento de Personas Mayores, Sanidad y Empleo también es nueva, ya que reúne a interesados que de otra manera no colaborarían. Además, se enfrenta a lo que se percibe como el futuro del transporte público, un servicio a demanda dirigido por los usuarios, y lo pone a prueba.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

La iniciativa se pondrá en marcha en Trondheim en el año 2020, lo que demuestra su transferibilidad. La iniciativa no depende de condiciones concretas, sino que también puede funcionar bien en zonas no urbanas con mayores distancias y menos acceso al transporte público.

### **Lecciones Aprendidas**

Hay muchas posibilidades de continuar con la iniciativa de autobuses adaptados a las personas de más edad, especialmente si se reevalúa el modelo de financiación. Este tipo de transporte adaptado a las personas de más edad puede ayudar a transferir a muchos de los usuarios actuales de los servicios de transporte adaptado y, de esa manera, ahorrar en financiación y proteger el medio ambiente. Este concepto de transporte también indica la necesidad de trabajar de forma cada vez más intersectorial para conseguir una ciudad adaptada a las personas de más edad. Una de las mayores enseñanzas extraídas es cómo abordar temas interdisciplinarios de una manera que atraiga a los diversos departamentos que trabajan para mejorar la vida de los ciudadanos de Oslo y que sea relevante para ellos. Este transporte adaptado a las personas de más edad también ha demostrado que es fundamental para garantizar que las personas mayores se sientan seguras, activas e independientes.

## 4.3 Vivienda

Viure i Conviure	
Ciudad	Barcelona
Enfoque geográfico	Todos los distritos municipales
Iniciada en; estado actual	1996; en curso
Más información	<a href="#">Ajuntament de Barcelona - Programa Viure i Conviure</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Viure i Conviure (Vivir y Convivir) es una iniciativa intergeneracional en la que una persona mayor aloja a un estudiante en casa durante el curso académico. Combate la soledad de las personas mayores y ofrece alojamiento gratuito a los estudiantes jóvenes al tiempo que promueve la solidaridad.

#### Grupo destinatario

Pueden solicitarla las personas que tengan los siguientes perfiles:

##### Anfitriones:

- Al menos 65 años de edad.
- Preferiblemente, que vivan solos.
- Con capacidad física y psicológica para llevar a cabo sus actividades diarias de forma autónoma.
- Con una vivienda que cumpla las condiciones mínimas en cuanto a habitabilidad e higiene.
- Dispuestos a compartir la vivienda.
- Que hablen catalán o español.



Cortesía de Ajuntament de Barcelona

##### Huéspedes:

- Hasta 30 años (35 en el caso de estudiantes de posgrado o máster o doctorandos).
- Matriculados en la universidad.
- Sin vivienda en la ciudad en la que estudian.
- Dispuestos a pasar tiempo con sus anfitriones y con una actitud positiva hacia las personas mayores.
- Dispuestos a vivir con los anfitriones durante al menos un curso académico;

El 86 % de los anfitriones son mujeres, de 87 años de edad en promedio, y el 76 % de los huéspedes son chicas de entre 18 y 23 años. Muchos de los estudiantes son de origen latinoamericano. La mayoría de las *parejas* viven en el distrito de l'Eixample.

### Coordinación y participación de los interesados

En Barcelona, la Fundación Roure gestiona esta iniciativa en colaboración con la *Generalitat* (el Gobierno regional) y el Ayuntamiento. La Fundación Roure es una organización privada sin ánimo de lucro que proporciona asistencia a las personas mayores y a sus familias. Actúa en los barrios de Sant Pere, Santa Caterina y Ribera. Estas zonas presentan una proporción considerable de personas mayores de 75 años y un elevado nivel de soledad. Otras partes interesadas son las universidades de Barcelona, Pompeu Fabra y Ramón Llull.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Esta iniciativa lleva en marcha más de 20 años con resultados muy positivos. En el año 2018 participaron en el proyecto 190 ciudadanos de la tercera edad y jóvenes (es decir, 95 parejas). Muchos participantes han repetido la experiencia durante varios cursos académicos. El proyecto ha reducido la soledad que experimentan los ciudadanos mayores y ha permitido a los jóvenes de familias de bajos ingresos cursar estudios universitarios en un momento en el que el precio de la vivienda en Barcelona es muy elevado.

### **Supervisión de los resultados**

Una vez al mes, un profesional (por ejemplo, un psicólogo) visita a la persona mayor, mientras que en la oficina de coordinación de Viure i Conviure se entrevista al estudiante de forma regular. Los psicólogos y los trabajadores sociales desempeñan el papel de moderadores y asesores, y ayudan a los participantes en la convivencia.

### **Innovación**

Viure i Conviure es distinta a las acciones convencionales diseñadas para las personas mayores, debido a que las anima a seguir viviendo en su casa mientras fortalecen sus relaciones sociales. También es innovadora porque reúne a dos personas en etapas muy diferentes de su vida, que no se conocen y que suelen acabar desarrollando lazos emocionales.

Esta iniciativa abarca varios ámbitos, como la vivienda, la participación, la inclusión y el apoyo comunitario. Va más allá del intercambio material: les ofrece a los participantes la oportunidad de compartir experiencias, hacerse compañía y ayudarse mutuamente. También promueve los valores de la solidaridad, el respeto mutuo, la empatía y la tolerancia.

### **Transferibilidad y continuidad**

#### **Reproducción y condiciones**

Viure i Conviure se ha reproducido en otros municipios catalanes como Cerdanyola del Vallès y Sant Cugat del Vallès. No depende de condiciones locales concretas, pero podría reproducirse con mayor facilidad en ciudades con campus de educación superior. Fuera de Cataluña, esta iniciativa se ha reproducido en otras ciudades españolas como Madrid y Valencia.

### **Lecciones Aprendidas**

El hecho de que muchas parejas sigan viviendo juntas durante varios cursos académicos demuestra la capacidad que tienen las iniciativas intergeneracionales de mejorar la vida no solo de las personas mayores, sino también de la comunidad. También tienen como resultado un uso más eficiente de los recursos públicos, ya que las personas mayores que participan en estas actividades siguen en su vivienda y tienden a tener un estado de ánimo positivo, por lo que no requieren otra vivienda y, por lo general, necesitan menos atención médica para abordar problemas de salud mental.

## 4.4 Participación social

UP! – een nieuwe kijk op ouder worden (una nueva perspectiva sobre el envejecimiento)	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2017; en curso
Más información	<a href="#">UP! - een nieuwe kijk op ouder worden</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

La fundadora de UP! es la productora de teatro Alet Klarenbeek, que señaló que la opinión pública sobre el envejecimiento tiende a ser negativa, que ciertos temas relacionados con el envejecimiento son un tabú y que a las personas mayores no les resulta fácil hablar sobre el envejecimiento. Quería utilizar el teatro como medio para llegar al corazón de las personas mayores y difundir una imagen positiva del envejecimiento. Esto se hace a través de cuatro productos:

- **UP! Programa de debate:** programas de debate programados de forma regular con «un poco de conversación y un poco de espectáculo». Tratan sobre temas diversos, pero siempre sensibles. Entre los temas está el significado de la vida y el pesar de las personas de la tercera edad por las cosas que no han hecho durante su vida, la demencia, la soledad, la preparación para el final de la vida, pero también la música, la tecnología y la intimidad. Estos programas de debate siempre tienen un elemento interactivo, y también interviene un experto científico para aportar información.
- **In je Uppie:** una versión de los programas de debate a menor escala, con un ambiente más íntimo. Esto permite que las personas mayores participantes hablen más de temas sensibles entre sí.
- **Eventos (regionales),** por lo general en forma de conferencias, en los que personas mayores presentan y debaten enfoques innovadores del envejecimiento con los proveedores de esas soluciones. Recientemente se han investigado posibilidades de juegos serios para fomentar el ejercicio físico.
- **Especiales** (eventos especiales), por encargo de empresas o instituciones.



Izquierda: Programa de debate UP!; derecha: Revista In je Uppie con informes de las sesiones.  
Fotos cortesía de Marlise Steeman y Marije Kuiper.

#### Grupo destinatario

No hay un grupo destinatario definido de forma explícita en el enfoque de UP!, lo que significa que todas las personas mayores son bienvenidas y que a todas se les anima a participar. Uno de los elementos clave del enfoque es que el contenido debe ser muy accesible para la gente común.

## **Coordinación y participación de los interesados**

La organización de UP! coordina los eventos para garantizar que la ejecución sea acorde a la fórmula original (ver Lecciones Aprendidas). En cada evento se invita a invitados especiales como oradores o elementos interactivos similares, a menudo a expertos científicos, pero también a artistas y personas famosas.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Los programas de debate de UP! tienen un promedio de 175 participantes, a veces hasta 250. En las sesiones de In je Uppie hay de 20 a 30 participantes. La mayor repercusión es la activación y la atribución de poder a las personas mayores. Según los participantes, los eventos son un buen medio para:

- Proporcionar un espacio para reunirse, debatir en un entorno seguro y participar en un proceso grupal (mencionado por el 94 %).
- Reflexionar sobre cuestiones sociales y personales importantes (61 %).
- Ser visto y escuchado (52 %).
- Conocerse a uno mismo y a los demás más en profundidad (29 %).
- Sentir que se forma parte de una comunidad (21 %).

### **Supervisión de los resultados**

Se utiliza la evaluación *a posteriori*. Para In je Uppie, se realizó una colaboración con el Prof. Maurice de Greef (Universidad Libre de Bruselas), que les hizo entrevistas en profundidad a los participantes para averiguar cuáles eran sus motivaciones y cuál es la clave del éxito del producto. A veces los eventos regionales se evalúan por medio de encuestas en línea, aunque no de forma sistemática.

## **Innovación**

Enfoque en las nuevas necesidades: UP! ofrece una plataforma para el debate sobre temas sensibles en una atmósfera informal. También su organización es innovadora: las figuras destacadas de otras zonas geográficas que estén interesadas pueden solicitar poner en marcha UP! en su región.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

UP! aún no se ha reproducido en otras regiones. Sin embargo, hay algunas condiciones para la transferibilidad. Hay que seguir la metodología de UP! y es necesario un moderador experto que actúe como corresponde, es decir, sin hacer juicios ni interpretaciones, sin ayudar ni intervenir. Aunque hacen falta recursos financieros, esta necesidad es relativamente moderada.

### **Lecciones Aprendidas**

El éxito de UP! se debe a varios factores. Tiene que ver principalmente con su estilo de comunicación: hacer preguntas abiertas a las personas mayores (¿cuáles son sus necesidades?), el uso de lenguaje cotidiano, reconocer que el envejecimiento es un proceso dinámico y no juzgar. UP! desafía a las personas mayores a ser activas, pero no cuestiona el envejecimiento ni aconseja a las personas mayores cómo vivir su vida.



## 4.5 Respeto e inclusión social



Arbeidsparticipatie Vrouwen Ethische Minderheden (Participación de Mujeres Migrantes)	
Ciudad	Hengelo
Enfoque geográfico	En toda la ciudad, 11 grupos locales
Iniciada en; estado actual	2016; en curso
Más información	<a href="#">Wijkkracht – AVEM-ontmoetingsgroepen</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Las personas mayores que emigraron a Hengelo suelen enfrentarse a desafíos similares: tienen una posición socioeconómica menos favorable, sufren problemas de salud a una edad más temprana y son menos autónomas que otras personas mayores. Los grupos AVEM les ayudan a hacer frente a esos desafíos.

Los grupos AVEM (Arbeidsparticipatie Vrouwen Ethische Minderheden; Participación de Mujeres Migrantes) funcionan como lugares de encuentro para personas mayores que hablan turco, suryoyo o árabe. En los grupos, los participantes y los voluntarios se comunican en su lengua materna. Los participantes desarrollan y mantienen contactos sociales y pueden hacer preguntas o ayudarse unos a otros con las dudas que tengan. La participación cuesta 1 € cada vez, que incluye una taza de café o té.

Los grupos AVEM tienen un objetivo subyacente importante: prevenir el uso innecesario del sistema sanitario formal. En los Países Bajos, las personas mayores pueden pedir a la municipalidad que proporcione asistencia, por ejemplo, actividades diurnas, ayuda para hacer la compra o para cocinar. Si bien es un sistema excelente, para algunas personas es tentador solicitar estos servicios, aunque no los necesiten verdaderamente. Los grupos AVEM ayudan a las personas mayores a mantenerse activas. Al mismo tiempo, les permiten a los trabajadores sociales comprender en mayor profundidad las necesidades personales del grupo destinatario y de cada participante. Esto ayuda a evaluar las solicitudes de asistencia adicional que recibe la municipalidad. A través de este programa se evita la asistencia innecesaria, lo cual supone un ahorro estimado de 170.000 € al año en gastos sanitarios.



Foto cortesía de M. Sumer

#### Grupo destinatario

El grupo destinatario de la iniciativa son los inmigrantes no occidentales de 55 años o más. En Hengelo hay tres grupos principales de inmigrantes: inmigrantes laborales turcos que llegaron en los años 60, refugiados *Suryoyo* que llegaron en los años 70 y 80 y otros refugiados de países árabes. Los grupos AVEM se organizan para estos grupos de personas mayores.

## **Coordinación y participación de los interesados**

Wijkkracht, una asociación benéfica, organiza las actividades. Además del responsable del proyecto, participan dos profesionales durante 28 horas por semana y hay un grupo de 22 voluntarios.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Desde que se crearon los grupos AVEM en el año 2016, el número de participantes ha aumentado considerablemente: de 134 personas en 2016 a 239 personas en el año 2018. Según la evaluación del año 2018 de los grupos AVEM, esta iniciativa evitó el uso de ayuda gubernamental en 164 casos. Esto tiene claros beneficios financieros para el Gobierno local, como se ha indicado anteriormente.

Aparte de estos resultados cuantitativos, el mayor impacto de los grupos AVEM es el cambio de mentalidad de los inmigrantes mayores. En primer lugar, ayudan al grupo destinatario a comprender el sistema de atención de los Países Bajos. De este modo se evita el uso inapropiado del sistema. En segundo lugar, se anima a las personas mayores a actuar de manera más independiente. Mientras que los valores familiares son fundamentales en las culturas del grupo destinatario, en la sociedad holandesa suelen ser menos importantes. A través de los grupos AVEM, las personas mayores desarrollan un mayor sentido de identidad.

### **Supervisión de los resultados**

Dos veces al año se supervisan los resultados del grupo AVEM y se presenta un informe. El responsable del proyecto se encarga de la evaluación de los resultados. Como fuente principal de la evaluación se utiliza el registro de los participantes. También se dispone de información sobre el uso que hacen todos los participantes de la asistencia formal. Los proveedores de asistencia formal y los trabajadores sociales que participan en los grupos de AVEM están en contacto constantemente. Por eso, se puede registrar una disminución / prevención del uso de la asistencia formal.

## **Innovación**

Innovación organizativa: La organización de los grupos AVEM es clave para su éxito. Los profesionales de la municipalidad, los voluntarios y los proveedores de asistencia formal están en contacto directo. De ese modo se comparten conocimientos profundos sobre la situación de los participantes, lo cual ayuda a evaluar adecuadamente las necesidades de cada persona.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

La iniciativa aún no se ha reproducido en ningún otro lugar. No depende mucho de las condiciones locales, aunque hay algunos factores importantes que deben tenerse en cuenta. Un factor importante para el éxito de la iniciativa es la disponibilidad de voluntarios que hablen el idioma nativo y comprendan la cultura nativa. Además, los grupos deben organizarse semanalmente para garantizar la coherencia, fomentar el cambio y el aprendizaje.

## **Lecciones Aprendidas**

La integración entre la atención formal y AVEM es valiosa porque los profesionales de AVEM tienen información adicional sobre el bienestar de las personas. El sistema AVEM también podría aplicarse en un contexto más amplio (por ejemplo, con no inmigrantes), aunque probablemente haya una necesidad menor porque en el caso de los no inmigrantes las diferencias lingüísticas y culturales no son relevantes.

## 4.6 Participación cívica y empleo

Working well	
Ciudad	Gran Mánchester
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2014; finalizada, pero se ha puesto en marcha un seguimiento
Más información	<a href="#">Gran Mánchester Combined Authority – Working Well</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Working Well empezó en marzo del año 2014 como un programa piloto que dio apoyo a 5.000 solicitantes de prestaciones (de todas las edades) que habían llevado a cabo el programa de trabajo del Gobierno, pero no habían encontrado empleo. El objetivo del proyecto piloto era mejorar la preparación para el trabajo de todos los clientes y lograr que el 20 % empezara a trabajar y un 75 % de ellos conservaran el empleo durante al menos un año.

El núcleo de los programas piloto Working Well es la idea de proporcionar apoyo intensivo y personalizado totalmente integrado en los servicios públicos del Gran Mánchester. Hay varios elementos clave para ello:

- El programa se diseñó en torno a los principios de un apoyo intensivo y holístico de un trabajador clave que recurre a otras intervenciones de los servicios públicos, las secuencia y las integra para ayudar a las personas a abordar cuestiones que se plantean como trabas para comenzar a trabajar.
- Los responsables locales procedentes de las autoridades locales, los consejos de integración y las reuniones de ejecución locales garantizan el compromiso, la rendición de cuentas y la responsabilidad de las autoridades locales en la ejecución, en la que tienen un papel clave para permitir una integración eficaz.

En abril del año 2016 el programa piloto se expandió y amplió su oferta de ayuda a otras 20.000 personas de un grupo de clientes más variado. El Acuerdo de devolución del año 2014 le dio al Gran Mánchester la responsabilidad de codiseñar (con el Departamento gubernamental de Trabajo y Pensiones) y encargar un equivalente transferido al nuevo programa nacional de empleo y salud. Working Well del Gran Mánchester: El programa de Trabajo y Salud comenzó a principios del año 2018 y seguirá en marcha hasta el 2024; apoyará a otras 23.000 personas.

#### Grupo destinatario

Working Well ha adoptado un enfoque de población integral en materia de salud, aptitudes y empleo, trabajando con personas desempleadas de todas las edades, incluidas las personas mayores de 50 años. El programa está comprometido con el desarrollo continuo de planes de ayuda para los mayores desafíos de Mánchester en las poblaciones envejecidas, el desempleo por causa de discapacidad, las personas que pueden perder su trabajo o que ya lo han perdido por estar en mal estado de salud.

#### Coordinación y participación de los interesados

La clave para el modelo de Working Well es la colaboración local a través de un enfoque estratégico coherente y compartido desde el principio. El programa Working Well se ha mantenido estrechamente alineado con la estrategia del Gran Mánchester en su diseño y ejecución.

## Eficacia e Impacto

### **Impacto**

Hasta la fecha, Working Well ha ayudado a más de 4.000 personas a entrar en el mercado laboral y a más de 20.000 clientes en una compleja variedad de aptitudes, salud mental, salud física, vivienda y necesidades financieras. El programa ha ayudado en gran medida a clientes mayores de 50 años: una proporción mayor del conjunto recibe ayuda en materia de empleo, salud, aptitudes y formación en comparación con los menores de 50 años. Ha habido 645 incorporaciones a puestos de trabajo de clientes mayores de 50 años.

### **Supervisión de los resultados**

La financiación complementaria del Fondo Social Europeo (FSE) ha complementado el trabajo de captación y evaluación de datos. El Gran Mánchester se ha basado en los resultados del FSE y en los requisitos de los resultados para medir la continuidad del empleo más en profundidad. El aprendizaje continuo apoyado por evaluadores independientes ha influido en el desarrollo de la siguiente fase de los programas Working Well.

### Innovación

Para seguir apoyando este enfoque, existe un Working Well a medida: proyecto de ayuda temprana que tiene como objetivo ayudar a 11.000 personas que corren el riesgo de perder su empleo o que acaban de quedarse en el paro. El proyecto se puso en marcha en marzo del año 2019.

### Transferibilidad y continuidad

#### **Reproducción y condiciones**

El programa Working Well ha ayudado a conformar el diseño del Programa nacional de Empleo y Salud, que se transfirió al Gran Mánchester y a Londres. También han sido significativos los acuerdos clave de intercambio de datos concertados con la HMRC para proporcionar pruebas de los ingresos en tiempo real (RTE) que confirmen las incorporaciones a puestos de trabajo y los niveles de ingresos. Las pruebas de ingresos proporcionarán una visión más precisa de la calidad del empleo. Con el tiempo, esto debe representar una medida más precisa del éxito de un programa en lugar de basarse en que los proveedores utilicen recursos para confirmar los resultados con los residentes y los empleadores.

### **Lecciones Aprendidas**

Se considera que la puesta en marcha y la gestión local son fundamentales para el éxito de los programas Working Well. El Gran Mánchester se ha propuesto asegurar que sus programas Working Well se diseñen y se ejecuten para:

- Satisfacer las necesidades de la población local de que se reconozcan los desafíos del distrito a escala local para los clientes en cuanto a barreras al empleo (salud, aptitudes, vivienda, entre otros.), así como comprender el acceso / la existencia local de servicios apropiados para satisfacer esas necesidades.
- Enfoque conjunto de la prestación por el cual las autoridades locales tienen la responsabilidad conjunta (con la Autoridad Combinada del Gran Mánchester) de su desempeño local, la integración de los servicios locales en los programas Working Well y la experiencia del cliente.

## 4.7 Comunicación e información

Life filming	
Ciudad	Gotemburgo
Enfoque geográfico	El método se ha utilizado en varios barrios
Iniciada en; estado actual	2014; en curso
Más información	<a href="#">Life filming</a> (Göteborgsregionen, en línea); <a href="#">research paper</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Life Filming es un método que se ha utilizado en Gotemburgo para dar a conocer la tecnología moderna a las personas de la tercera edad y, al mismo tiempo, permitirles compartir sus experiencias, necesidades, recuerdos y conocimientos. El método se centra en el contenido y la forma, usa imágenes y vídeos como punto de partida. Empleando este método, las personas de la tercera edad han utilizado tabletas para hacer sus propias películas, por ejemplo, sobre los aspectos positivos de su zona y el tipo de mejoras que hacen falta. El propósito ha sido aumentar la participación y lograr comprender mejor cómo ven y experimentan las personas mayores el ambiente urbano a la vez que se da a conocer la tecnología a las personas de la tercera edad.



Foto cortesía de Christian Falk

#### Grupo destinatario

Life Filming se ha utilizado con personas mayores en Gotemburgo, pero este método participativo también se ha utilizado con otros grupos como niños y jóvenes, así como con personas con discapacidades.

#### Coordinación y participación de los interesados

Life Filming comenzó como un proyecto conjunto entre la Unidad de Promoción de la Salud y Prevención de la ciudad de Gotemburgo, el distrito municipal Centrum y el Centro de Cultura y Salud de la Universidad de Gotemburgo. Life Filming está inspirado en los métodos artísticos usados en Barnfilmskolan (escuela de cine infantil) en la Academia Valand de la Universidad de Gotemburgo. El primer taller de Life Filming se celebró en el año 2014 en Mötesplats-Kulturhus, un centro cultural para personas mayores ubicado en el distrito municipal Centrum.



## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Tras el primer taller de Life Filming que se celebró en el año 2014 en el distrito Centrum, más de 120 participantes han creado películas e imágenes en un total de 11 talleres. El método también se ha utilizado en otros barrios de Gotemburgo.

### **Supervisión de los resultados**

Los resultados del método Life Filming se han supervisado en estudios de evolución iniciados por la región de Gotemburgo.

Una de estas evaluaciones, publicada en el año 2016, estudió lo adecuado que es este método para mejorar la participación entre las personas de la tercera edad, los jóvenes y conocer sus perspectivas. La evaluación descubrió que las personas de la tercera edad tenían una visión mucho más positiva de Life Filming que los participantes más jóvenes. Entre los aspectos positivos y las ventajas de este método mencionados en la evaluación está el hecho de que hizo que los participantes fueran más conscientes de su entorno cercano y también que fomenta el diálogo entre diferentes generaciones. Desde la perspectiva de la planificación urbana, los profesionales descubrieron que el método era una nueva forma de participar en los diálogos ciudadanos y obtener las perspectivas de los diferentes grupos de edad que pueden usarse para respaldar la planificación.

El método también se ha evaluado en un artículo científico: Gustafsson et al. (2017) *Life Filming como un medio de enfoque participativo con las personas mayores que viven en la comunidad con respecto a su entorno local*. En la tabla de la página 41 se puede encontrar un enlace a este trabajo.

## **Innovación**

Podría considerarse que la principal innovación del método de Life Filming es su idea básica de dar a conocer la nueva tecnología digital a las personas mayores, que no siempre se sienten cómodas con la tecnología moderna, al mismo tiempo que mejora la participación. A medida que nuestras sociedades se digitalizan más, la exclusión digital es un desafío importante al que se enfrentan especialmente los grupos de edad avanzada, y en este contexto Life Filming es un método que puede ayudar a las personas de la tercera edad a mejorar sus competencias digitales de forma creativa.

Además, como el método permite a los usuarios compartir sus conocimientos, perspectivas y necesidades, también puede ser una forma de recoger nuevas ideas de forma visual. Como el método se basa en imágenes visuales y vídeos, otra ventaja que tiene es que puede ser una forma de tener perspectivas que de otra manera podrían ser difíciles de comunicar verbalmente o por escrito.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

A las autoridades municipales de Gotemburgo no les consta que el método se esté reproduciendo en otras ciudades, pero este no depende del contexto en absoluto y podría reproducirse con facilidad en otros lugares.

### **Lecciones Aprendidas**

Una de las lecciones aprendidas mencionadas en el informe de evaluación del método es que es importante que los monitores y los participantes tengan funciones claramente definidas. Especialmente para los participantes de mayor edad, también se destaca como aspecto importante para asegurarse de que tengan suficiente tiempo para acostumbrarse a usar la tableta.

## 4.8 Apoyo comunitario y servicios sanitarios

Maison des Aidants (House for Helpers)	
Ciudad	Nantes
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2009; en curso
Más información	<a href="#">Maison des Aidants – plaquette de présentation</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

La Maison des aidants (Casa de los Ayudantes) responde a la necesidad de proporcionar apoyo a los *aidants* (o ayudantes) de las personas que padecen enfermedades neurodegenerativas. Mientras que, por lo general, la atención se centra en el paciente, con frecuencia se pasan por alto las necesidades, dificultades y debilidades de los cuidadores, y los primeros que lo hacen son ellos. Esta iniciativa de la CCAS proporciona un espacio que ofrece apoyo moral a estas personas proporcionándoles ayuda médica (en su mayor parte, psicológica) y asistencia de expertos, pero también ofreciéndoles actividades de ocio para salir de la rutina o fortalecer los vínculos con la persona mayor a la que están ayudando. Por lo tanto, combina el enfoque en las necesidades individuales y de entretenimiento. También le da al ayudante la oportunidad de tomarse un tiempo libre y cuidar de la persona a la que ayuda, además de ofrecer actividades formativas y educativas para ayudarle en su papel. En un futuro próximo, les gustaría desarrollar servicios domiciliarios y, por ejemplo, permitir que los psicólogos visiten a las familias a domicilio. A la mayoría de los nuevos usuarios los remiten sus médicos o farmacéuticos, o bien lo conocen por el boca a boca, aunque la ciudad también promociona ampliamente la iniciativa.

#### Grupo destinatario

Según la asociación, el 50 % de los beneficiarios son familiares, la mayoría de los cuales son mujeres. Hay pocos hombres y solo alrededor del 10 % son hijos de la persona mayor.

Cada año se presta apoyo a unos 500 beneficiarios. Hasta ahora se ha contratado a muy pocos ayudantes profesionales (solo 2 o 3 por año). En su mayor parte y aunque el servicio es gratuito, hasta ahora hacen uso de este servicio principalmente familias con ingresos medios-altos. Según la asociación, probablemente esto se deba a la mentalidad y la dimensión cultural.



Foto cortesía de Ouest France

## **Coordinación y participación de los interesados**

La iniciativa se basa en una sólida red de socios que proporcionan apoyo financiero (municipal) y operativo, el cual incluye la contribución y participación de profesionales (médicos, psicólogos). Entre los socios se encuentran el Centre Hospitalier y, en particular, un centro de enfermedades neurodegenerativas, el CLIC, asociaciones de familias, el CCAS y otros servicios institucionales.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

El trabajo de la Maison ya ha llegado a un gran número de personas y familias. Progresivamente, los ayudantes dudan cada vez menos en beneficiarse de este apoyo, lo cual provoca un cambio de mentalidad en este sentido. Los efectos de la asistencia no solo son beneficiosos para los ayudantes, sino también para las personas a las que ayudan. El número de beneficiarios ha ido aumentando de forma constante en los últimos años y la asociación está ampliando progresivamente la gama de servicios e instalaciones. La asociación observa una mejora en la actitud de los ayudantes, un menor nivel de estrés, un mayor compromiso y una mejor preparación para ayudar a sus seres queridos.

### **Supervisión de los resultados**

Para supervisar los niveles de satisfacción se distribuye una encuesta de evaluación anual entre los usuarios; hasta ahora los resultados han sido positivos. Se ha creado un comité consultivo de los usuarios para evaluar los resultados con el fin de ayudar a pulir el enfoque. Existen otros grupos de evaluación más informales que también consiguen movilizar una mayor participación.

## **Innovación**

El principal elemento novedoso es un grupo destinatario muy específico, el cual se pasa por alto a menudo. La iniciativa también combina el enfoque en el entretenimiento, la atención humana y los aspectos morales. Además, la combinación de apoyo y asesoramiento de expertos, la formación y la dimensión educativa, así como las actividades más relacionadas con el ocio, hacen que la iniciativa sea única en su género.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Hay 130 plataformas similares en Francia. Sin embargo, la Maison des aidants es la única que ofrece la aportación de los expertos sociales como un aspecto distintivo, lo cual la hace única. Para hacer una iniciativa similar, es esencial contar con una sólida red de interesados dispuestos a contribuir, así como los recursos financieros para pagar los salarios de esos profesionales. En las ciudades más pequeñas lo que se podría plantear es tener una plataforma de este tipo que funcionara a tiempo parcial en función de la demanda local pero también de la disponibilidad de recursos y tiempo.









### **Lecciones Aprendidas**

Uno de los principales obstáculos que han surgido ha sido la resistencia de los ayudantes potenciales a aceptar ayuda y apoyo, en concreto cuando se sale de los grupos de personas con mayor nivel de formación e ingresos elevados. Es preciso hacer más para atraer y llegar a las familias de diferentes orígenes sociales y culturales para promover este servicio y la asistencia. Una vez más, se trata ante todo de una cuestión de sensibilización que la ciudad también debe respaldar.

## Apéndice: Buenas prácticas adicionales

Se han identificado un total de 33 buenas prácticas en el marco de ESPON ACPA. En el capítulo 4 se han destacado ocho de estas buenas prácticas: una por ciudad y una por ámbito de la ciudad adaptada a las personas de más edad de la OMS.

¿Se ha sentido inspirado para aprender más sobre las buenas prácticas relacionadas con el envejecimiento de la población en las ciudades europeas? En este apéndice podrá leer las 25 buenas prácticas restantes:

	Ámbito	Ejemplo de buenas prácticas	Ciudad
	<b>1. Espacios exteriores y edificios</b>	Iniciativas de ciudades ecológicas desde una perspectiva adaptada a las personas de más edad	Oslo
		Levensloopbestendige routes (Rutas adaptadas a las personas de más edad)	Ámsterdam
		Lista de requisitos del espacio público	Ámsterdam
	<b>2. Transporte</b>	Flexlinjen (Línea flexible)	Gotemburgo
	<b>3. Vivienda</b>	Lang zult u wonen (Vivirás Mucho Tiempo)	Hengelo
		Logements bleus (Viviendas Azules)	Nantes
		Casa de la Tercera Edad Pastor Fangensvei	Oslo
		Trygghetsboende (Casas Seguras)	Gotemburgo
		Wooncoaches (Orientadores de vivienda)	Ámsterdam
	<b>4. Participación social</b>	Aanpak eenzaamheid (Lucha contra la Soledad)	Ámsterdam
		Carte Blanche (Carta Blanca)	Nantes
		Centros de Convivencia	Zaragoza
		Iniciativas culturales e intergeneracionales	Oslo
		Nos Gusta Hablar	Zaragoza
		O'Menu	Nantes
		Vincles (Vínculos)	Barcelona
	<b>5. Respeto e inclusión social</b>	Ámsterdam vertelt (Ámsterdam Narra)	Ámsterdam
	<b>6. Participación cívica y empleo</b>	Anmäla hinder (Notificar Obstáculos)	Gotemburgo
		Participación de los usuarios	Oslo
	<b>7. Comunicación e información</b>	Centres locaux d'information et de coordination, CLIC (Centros Locales de Información y Coordinación)	Nantes
		Investigación colaborativa realizada por centros de enseñanza superior	Gran Mánchester
	<b>8. Apoyo comunitario y servicios sanitarios</b>	GoldenSports	Ámsterdam
		Salud en Red en los Barrios	Zaragoza
		Radars (Radares)	Barcelona
		Itinerario de Fuerza y Equilibrio	Gran Mánchester
		Zicht in evenwicht voor oudere migranten (Una Cuestión de Equilibrio para los Migrantes de Edad Avanzada)	Ámsterdam



## 1. Espacios exteriores y edificios

Green city initiatives from an age-friendly lens	
Ciudad	Oslo
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2016; en curso
Más información	<a href="#">Den grønne ringen</a> , <a href="#">Havnepromenaden</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Hay varias iniciativas en el marco de la ecologización de la ciudad de Oslo para hacer que la ciudad sea más accesible a sus habitantes independientemente de su edad. Entre los ejemplos de esas infraestructuras sociales ecológicas están el Círculo Verde (den grønne ringen) que rodea el centro del distrito municipal de Berkje, Hovinbyen, donde se tienen en cuenta aspectos como la facilidad de acceso, el acceso a baños públicos y las formas en que las generaciones más jóvenes y de edad avanzada pueden disfrutar de la compañía de las demás. Otras iniciativas que han tomado en consideración aspectos relacionados con la adaptación a las personas de más edad son Havnepromenaden (paseo marítimo), Trettenparken (parque) y la iniciativa del centro urbano sin coches (bilfritt byliv). La Agencia de Planificación y Construcción de la municipalidad de Oslo ha contribuido de forma decisiva a este trabajo, y su nuevo enfoque centrado en la adaptación a las personas de más edad es un gran activo en el enfoque holístico de la infraestructura ecológica.

Las iniciativas locales se centran en cajas de verduras comunitarias, un curso de petanca, juegos de ajedrez en parques soleados en los distritos municipales e iniciativas para usar calesas como bicitaxis en algunas de las residencias de ancianos de la ciudad. Las calesas también forman parte de las iniciativas locales de Sagene, por ejemplo, donde los habitantes de más edad y más jóvenes proporcionan servicios de bicitaxi a las personas mayores de la zona. La Agencia de Medio Ambiente Urbano ha preparado rutas de senderismo y caminatas más cortas. La apertura de áreas recreativas y parques puede hacerse simplemente colocando bancos a distancias más reducidas, y ha generado mayores oportunidades de contacto intergeneracional.



Estas iniciativas ecológicas se derivan del plan de acción municipal para convertir a Oslo en una ciudad más ecológica, y los principales distritos municipales y departamentos de la municipalidad están adaptando las políticas adaptadas a las personas de más edad en el marco de esta política ecológica.

*Foto cortesía de Oslo Kommune*

#### Grupo destinatario

Las iniciativas ecológicas van dirigidas a las personas que están en buena forma física y a las que usan silla de ruedas o tienen alguna otra discapacidad. Las iniciativas en torno a una ciudad ecológica son claves para una ciudad adaptada a las personas de más edad y van más allá de los principios universales de diseño.

## **Coordinación y participación de los interesados**

Ha habido una gran participación de los usuarios para garantizar que la ciudad sea accesible, y las iniciativas para las ciudades ecológicas para todos son un gran ejemplo de la amplitud de los aspectos de las políticas adaptadas a las personas de más edad cuando se enfocan de manera intersectorial. Para garantizar una infraestructura social más ecológica y accesible y lugares con programas para los usuarios es necesaria una estrecha colaboración con otros departamentos aparte del Departamento de Personas Mayores, Sanidad y Empleo. La Agencia de Planificación y Edificación de la municipalidad de Oslo ha sido fundamental en este trabajo.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

La ecologización del paisaje urbano es positiva en muchos aspectos, pero, en lo que se refiere a las personas mayores, les anima a estar más activas y a hacer un uso más activo de la propia ciudad. Favorece los espacios de encuentro social y contribuye a una mejor salud y a la sensación de realización. A largo plazo se traducirá en una ciudad más accesible para todos, incluidos los niños, las familias, los jóvenes y las personas mayores.

### **Supervisión de los resultados**

Actualmente no se hace un seguimiento, pero se podría encuestar a los usuarios de ciertos parques que tienen un nuevo propósito o nuevas iniciativas locales. El número de baños ha aumentado en uno en la zona de Sognsvann (Marka) y el centro de la ciudad. La instalación de luz y bancos ha aumentado en el área recreativa de Marka y también hay más bancos en el centro urbano.

## **Innovación**

Es innovador en el sentido de que ofrece una nueva visión de la antigua práctica y renueva la perspectiva de los parques y las áreas recreativas para prestar un mejor servicio a todos. La forma en que la adaptación a las personas de más edad se incorpora como parte de los documentos acreditativos en los planes de infraestructuras sociales de la Agencia de Planificación y Edificación también es un testimonio de cómo las políticas adaptadas a las personas de más edad son compatibles con la planificación de infraestructuras sociales y pueden incluirse en esta.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Se han reproducido varias versiones de esta iniciativa en otros lugares, por ejemplo, con las mejoras en las calles de las zonas más antiguas de Trondheim. Las iniciativas ecológicas son muy fáciles de transferir a otros lugares, pero es necesario que haya compromiso político y colaboración entre departamentos de la municipalidad.

### **Lecciones Aprendidas**

En cuanto a todas las políticas adaptadas a las personas de más edad que van más allá de la idea de unos objetivos concretos en materia de políticas, la adaptación a las personas de más edad depende en gran medida de una colaboración intersectorial apropiada y decidida. Por lo tanto, hay que advertir que la adaptación a las personas de más edad se incorpora de tal manera que se convierte en un objetivo horizontal en materia de políticas, a menudo mediante una estructura de gestión vertical.

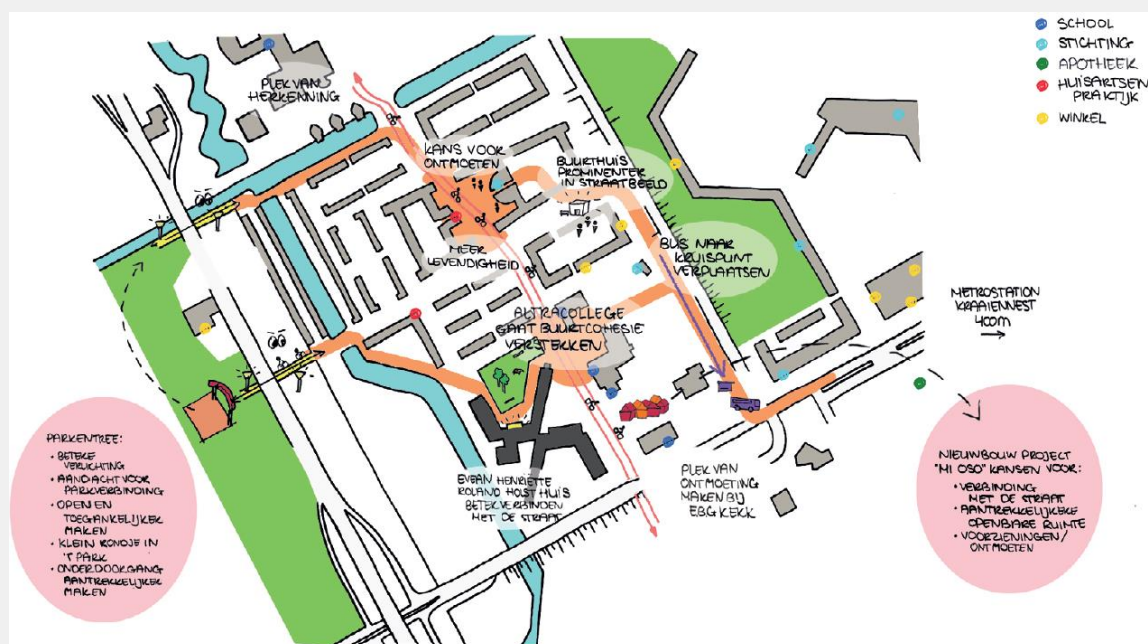
Levensloopbestendige routes (Rutas adaptadas a las personas de más edad)	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	Indische Buurt, Kortvoort y Buitenveldert
Iniciada en; estado actual	2016; finalizada
Más información	<a href="#">Imke van Moorselaar</a> (correo electrónico)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

The goal was to combine physical improvements of public space for older people with stimulating social participation and meetings. Therefore, this project could be seen as a combination of domain 1 (outdoor spaces and buildings) and domain 4 (social participation). In different neighbourhoods across the city, routes have been developed between areas with high concentrations of older people and areas with concentrations of services that older people regularly use. These routes guide older people past bus stops and public meeting spaces. This stimulates them to stop and have chats with their peers.

In each neighbourhood, older people have scouted the area to detect necessary adaptations. Along the route, physical adaptations have been made, including the placement of benches, accessible toilets, the creation of broad pavements that are free of obstacles, as well as livening up the area with a petanque court, a chess table and an artwork.



Mapa impreciso de rutas adaptadas a las personas de más edad y medidas que deben tomarse. Cortesía de la municipalidad de Ámsterdam.

### Grupo destinatario

Las rutas adaptadas a las personas de más edad se han diseñado para todas las personas mayores, incluidas las personas con discapacidad. Geográficamente, se ha tomado la decisión de implementar las rutas en los barrios con las concentraciones más altas de personas mayores.

### Coordinación y participación de los interesados

La municipalidad de Ámsterdam ha empezado a implantar las rutas adaptadas a las personas de más edad. Un equipo de personas mayores, la municipalidad y los expertos científicos de la zona están explorando y

evaluando cada zona. Antes del inicio de cada nueva ruta, la municipalidad establece una condición: que las personas mayores de la zona creen un grupo de residentes que supervise el mantenimiento de los nuevos elementos a lo largo de la ruta.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

En cuanto a los resultados, se han hecho 34 adaptaciones al espacio público para adaptarlo más a las personas de más edad. Los resultados de las rutas son un espacio público más atractivo para múltiples generaciones y más interacción social en los barrios. No solo se reúnen con más frecuencia las personas mayores; también los jóvenes van a las obras de arte a comer. Además, las rutas se han convertido en un acto de conexión, porque los espacios de encuentro para las personas mayores se han convertido al mismo tiempo en una zona de juego para los niños en la que las personas mayores cuidan a los niños que juegan.

### **Supervisión de los resultados**

Se hace un seguimiento del proyecto, y en diciembre del año 2019 se publicó una evaluación que concluyó que las medidas probablemente hayan sido positivas para la movilidad y el comportamiento social de las personas mayores de los barrios estudiados. Las conclusiones se han tomado con cautela porque no se disponía de una medición de referencia. En futuras evaluaciones es importante que la situación se mida antes de la intervención, por ejemplo, el comportamiento social y la movilidad del participante.

## **Innovación**

El hecho de que no sea un proyecto nuevo, sino un seguimiento del proceso existente de investigación conjunta con las personas mayores, es un elemento innovador. En un proceso de creación de espacios públicos, las rutas se han hecho conjuntamente con personas mayores.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

En el área del Gran Mánchester se ha trabajado de forma similar para hacer que los espacios públicos estén más adaptados a las personas de más edad a través de la investigación conjunta y la creación de espacios públicos por parte de personas mayores. Para reproducirlo son necesarias varias condiciones locales: la participación rigurosa de las personas mayores, la plena cooperación de las personas mayores y la existencia de espacios de encuentro que sean lugares de referencia a lo largo de los itinerarios que se deben crear.

### **Lecciones Aprendidas**

El análisis previo apropiado de la ubicación y el enfoque ascendente de la creación de espacios públicos han demostrado ser cruciales para una puesta en marcha satisfactoria. Para ello hacen falta responsables de proyecto comprometidos, pero también es necesario evitar que participen demasiados grupos de interesados. Si no, las personas mayores no estarán activas, y su función debe ser indicar las necesidades y mantener las rutas. Se trata de una cuestión de gestión de las expectativas.

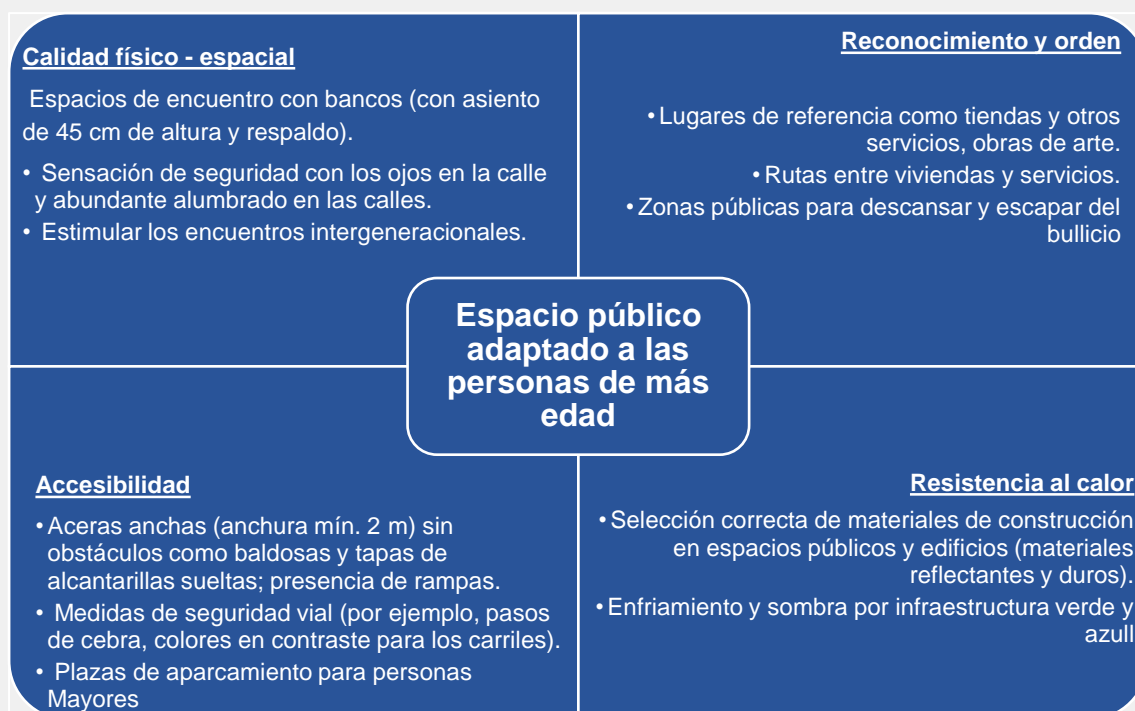


Lista de requisitos del espacio público	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2017; en curso
Más información	<a href="#">Laura Hakvoort</a> (correo electrónico)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

La planificación urbana siempre ha desempeñado un papel destacado en los Países Bajos, lo cual queda patente en la atención que recibe en la política de ciudad adaptada a las personas de más edad de Ámsterdam. La prevención de caídas es uno de los objetivos clave, y requiere un mantenimiento esmerado de los espacios públicos. Sin embargo, la política de la ciudad abarca más aspectos. Se centra en hacer adaptaciones de los espacios públicos para que a las personas mayores les resulte más cómodo pasar tiempo en ellos. Como resultado, se ha elaborado una lista de requisitos para las intervenciones en el espacio público. Esta lista de requisitos se centra en cuatro temas: la calidad físico - espacial, el reconocimiento y el orden, la accesibilidad y la resistencia al calor.



*Suficientes bancos, infraestructura verde y materiales reflectantes (izquierda) y amplias aceras sin obstáculos (derecha). Cortesía: Municipalidad de Ámsterdam (2017)*

## **Grupo destinatario**

La lista de requisitos se centró en todos los habitantes de 65 años o más. Sin embargo, con las adaptaciones necesarias, Ámsterdam se esfuerza por ser una ciudad para todas las edades.

## **Coordinación y participación de los interesados**

La municipalidad de Ámsterdam inició la lista de requisitos. Para desarrollarla, la municipalidad ha contratado a un ergónomo urbano que tiene conocimientos tanto de las directrices nacionales de diseño formuladas por CROW (plataforma holandesa de conocimientos para el diseño del espacio público y la movilidad) como de la experiencia práctica de las medidas probadas. También se ha consultado a grupos de interés para personas mayores y discapacitadas.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

La lista de requisitos se ha convertido en parte del *Manual de diseño de espacios públicos* de la ciudad, lo que significa que a partir de ahora todas las nuevas adaptaciones de los espacios públicos de la ciudad se harán teniendo en cuenta a las personas de más edad.

### **Supervisión de los resultados**

No se está llevando a cabo un seguimiento formal. Sugerimos realizar un seguimiento del número y el tipo de mejoras físicas que se han hecho después de examinar los espacios públicos.

## **Innovación**

Método novedoso: la creación de directrices para un espacio público adaptado a las personas de más edad que se estandarizan para toda la ciudad es un elemento innovador.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Muchas municipalidades holandesas han creado listas de requisitos, pero también se ha hecho en muchos otros países del extranjero. La iniciativa no depende de condiciones concretas. Sin embargo, es aconsejable continuar supervisando la situación, lo cual se puede hacer ofreciendo a personas mayores como exploradores voluntarios.

## **Lecciones Aprendidas**

Con la lista de requisitos existe el riesgo de centrarse demasiado en las necesidades de las personas mayores. Por ejemplo, al colocar bancos para personas mayores en el espacio público, resulta atractivo escoger bancos que sean adecuados para las personas mayores desde el punto de vista ergonómico (asiento con un ángulo lo más recto posible). Sin embargo, suele pasarse por alto que a otros grupos de población no les gustan esos bancos y, por lo tanto, los usarán menos. Es necesario un enfoque equilibrado y flexible.

## 2. Transporte



Flexlinjen (Línea flexible)	
Ciudad	Gotemburgo
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	El programa piloto se inició a mediados de los años 90; desde entonces se ha ido ampliando el servicio
Más información	<a href="#">Flexlinjen - Göteborgs Stad</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Flexlinjen (Línea flexible) es una forma de transporte público adaptada a las personas de más edad que consta de minibuses que están operativos en 29 líneas flexibles diferentes y cubre todos los distritos de Gotemburgo. Uno de los fundamentos clave de Flexlinjen era desarrollar una nueva forma de transporte público que fuera tan accesible que pudieran usarlo también personas que tuvieran dificultades para usar el transporte público ordinario. Los minibuses son accesibles y adecuados para llevar mascotas, equipaje o cochecitos y los viajeros tienen garantizado un asiento en los autobuses, lo cual es posible porque es obligatorio inscribirse. Flexlinjen también cumple una función social, ya que muchos viajeros han manifestado que disfrutan del aspecto social de viajar juntos. Los autobuses están operativos dentro de una zona determinada y hay muchas paradas. El autobús solo para en lugares en los que alguien ha solicitado subir y bajar. Los pasajeros pueden recibir asistencia para subir y bajar en el autobús si lo necesitan.



Foto cortesía de Lo Birgersson

#### Grupo destinatario

Cualquier persona puede usar Flexlinjen, pero el principal grupo destinatario está formado por personas que tienen dificultades para utilizar el transporte público ordinario. La gran mayoría de los pasajeros son personas mayores. Aproximadamente el 70 % de los pasajeros son mujeres y el 30 % son hombres.

#### Coordinación y participación de los interesados

Flexlinjen está coordinado por Serviceresor, una sección concreta de la Oficina de Tráfico de la ciudad de Gotemburgo, que es la encargada de organizar el transporte asistido en la ciudad. Västtrafik, que es responsable del transporte público en el oeste de Suecia y también dirige los minibuses de Flexlinjen, le ha asignado este cometido a Serviceresor. Durante el desarrollo del sistema de transporte se ha mantenido una colaboración continua con las personas mayores de Gotemburgo a través de diálogos entre ciudadanos y

organizando espacios de intercambio. Entre otras iniciativas está el uso de los llamados embajadores de pasajeros, que proporcionan ayuda a los pasajeros, así como un servicio al cliente con el que las personas pueden ponerse en contacto para hacerles preguntas y expresar sus opiniones.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

A mediados de los años 90 se lanzó una versión inicial de Flexlinjen y la ciudad ha estado trabajando de forma continua para desarrollar el sistema. A finales de los años 90 se decidió extender el sistema a toda la ciudad, y el sistema de transporte en su forma actual se terminó en el año 2010. El número de pasajeros de Flexlinjen ha aumentado considerablemente desde que se puso en marcha. El número total de pasajeros en el año 2000 fue de aproximadamente 24.000, mientras que, en los últimos años, el número total de pasajeros anuales ha oscilado entre 200.000 y 240.000. Flexlinjen se puso como ejemplo de éxito en la mayoría de las entrevistas realizadas en Gotemburgo y se considera una iniciativa que hace que las personas mayores estén más activas y sean más sociables.

### **Supervisión de los resultados**

Las autoridades municipales que trabajan con Flexlinjen supervisan continuamente el sistema. La ciudad recibe y aborda diariamente las perspectivas de los pasajeros y dos veces al año se hace una evaluación más detallada a partir de esas perspectivas. Cada mes se registran el número y el tipo de viajes en Flexlinjen y los demás sistemas de transporte público de la ciudad. También se trabaja continuamente para mejorar la supervisión de Flexlinjen.

## **Innovación**

Flexlinjen podría considerarse un híbrido entre el transporte público y un servicio de taxi. El fundamento era desarrollar un sistema de transporte de calidad y rentable que también pudieran usar las personas que tienen dificultades para usar el transporte público ordinario. Lo que hace que el sistema sea especialmente práctico para los viajeros mayores y las personas con discapacidad, es que los pasajeros tienen un asiento garantizado.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

El proyecto Flexlinjen de Gotemburgo se ha reproducido en Suecia al menos en los municipios de Uppsala y Lerum, donde se han puesto en marcha soluciones de transporte similares. También se ha introducido un tipo de sistema de transporte similar inspirado en Flexlinjen en Oslo con el nombre *Rosa busser*. También sería perfectamente posible desarrollar tipos similares de soluciones de transporte público en otras ciudades

### **Lecciones Aprendidas**

Se podrían destacar tres puntos principales que son importantes para la puesta en marcha. En primer lugar, es recomendable mantener los mismos conductores en las mismas líneas, debido a que esto puede hacer que los pasajeros se sientan más cómodos y seguros y fortalecer las relaciones personales. En segundo lugar, tener un asiento garantizado en el que sentarse también es algo muy valorado. En tercer lugar, la posibilidad de pedir Flexlinjen para ir a un determinado lugar es algo que hace que Flexlinjen sea accesible para los pasajeros que no pueden utilizar el transporte público normal.



### 3. Vivienda

Lang zult u wonen (Vivirás Mucho Tiempo)	
Ciudad	Hengelo
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2010; en curso
Más información	<a href="#">Hengelo - Lang zult u wonen</a> (en línea)

#### Objetivos, contenido y organización

##### Diseño y prestación de servicios

Lang zult u wonen (Vivirás Mucho Tiempo) es una campaña de sensibilización orientada a mejorar la comodidad y la seguridad de las viviendas de los ciudadanos. El objetivo de la iniciativa es motivar a la gente a hacer mejoras en sus hogares *antes* de que sean necesarias. Al adelantarse a la disminución de la movilidad antes de que sea necesario, pueden prevenirse accidentes y la vivienda puede ser más segura en el momento adecuado. Además, suele ser más barato hacer ajustes a tiempo que cuando estos ajustes tienen que hacerse para un caso concreto.

La iniciativa aconseja sobre pequeños ajustes que se pueden hacer en la vivienda (por ejemplo, eliminar los umbrales de las puertas para hacer que resulte más fácil desplazarse por la vivienda con ayudas para caminar). Además de estos consejos prácticos, desde el año 2013 la municipalidad también concede una subvención de 1.000 € por hogar para adoptar medidas adaptadas a las personas de más edad. Como requisito previo para recibir la subvención, un profesional lleva a cabo una *exploración de la vivienda*. En esta exploración de la vivienda se proporciona asesoramiento profesional adaptado a la situación personal en materia de vivienda. Gracias a este asesoramiento, las personas que reciben las subvenciones suelen tomar más medidas de las previstas originalmente. Esto reduce los riesgos a largo plazo.

##### Grupo destinatario

El grupo destinatario de la iniciativa son los habitantes de todas las edades, pero la subvención solo está disponible para los habitantes de 65 años o más. Entre los años 2013 y 2018 se concedió el 64 % de las subvenciones a personas de 65 a 80 años y el 36 % de las subvenciones, a personas de 80 años o más.



Foto cortesía de municipalidad de Hengelo

##### Coordinación y participación de los interesados

La municipalidad es responsable de la puesta en práctica de la iniciativa. Un único empleado se encarga de la coordinación de Lang zult U Wonen. Un equipo de voluntarios ayuda en la exploración de la vivienda. Los voluntarios asisten a una jornada de formación sobre los diferentes aspectos de la exploración de viviendas.

## Eficacia e Impacto

### Impacto

Entre los años 2013 y 2018 se concedieron 626 subvenciones a propietarios de viviendas. Estas personas suelen solicitar la subvención para tomar una medida concreta. Debido a los resultados de la exploración de la vivienda, alrededor de una cuarta parte de las personas que solicitan la subvención hacen más cambios en la vivienda de los que tenían previstos inicialmente. Esto se considera un importante valor agregado de la subvención. A corto plazo, la municipalidad tuvo que invertir alrededor de 226.000 € en subvenciones, pero ahorró alrededor de 500.000 € en instalaciones residenciales. A largo plazo, la mejora en la seguridad de las viviendas puede ayudar a las personas mayores a vivir en su casa durante un período más largo de tiempo y a prevenir accidentes. Esto tiene como consecuencia un ahorro en gastos sanitarios a largo plazo. Además de estos resultados cuantitativos, las personas que participaron en la puesta en marcha de la iniciativa también descubrieron que ha aumentado la conciencia general sobre las medidas para mejorar la seguridad y la comodidad en el hogar.

### Supervisión de los resultados

Se están supervisando los resultados de la iniciativa, pero no de manera formal. Regularmente se hacen comparaciones del gasto municipal en mejoras de viviendas. Estas comparaciones muestran que Hengelo gasta relativamente poco en mejoras de viviendas para personas mayores y también que gasta menos cada año. Además, los conocimientos de las personas implicadas se actualizan frecuentemente para garantizar que se incluyan en el asesoramiento de la exploración de la vivienda las mejoras nuevas más eficaces.

### Innovación

Método novedoso: el principal factor innovador de la iniciativa Lang Zult u Wonen es el enfoque proactivo en vez de reactivo. Mediante la aplicación de medidas en las viviendas en una fase temprana, se evitan accidentes y se reducen costes. La campaña tampoco está dirigida exclusivamente a las personas mayores. La sensibilización también es pertinente para las personas más jóvenes.

### Transferibilidad y continuidad

#### Reproducción y condiciones

La iniciativa se repite en otros municipios de los Países Bajos (23 de los 25 municipios de la provincia de Overijssel). Las condiciones básicas de la iniciativa también son fáciles de reproducir y no dependen de contextos locales. Como principal requisito previo, la iniciativa será más eficaz si hay muchas personas mayores que tienen viviendas en propiedad. También es importante evaluar si existe una necesidad real de mejorar la comodidad de la vivienda en la ciudad en particular. Cuando la mayoría de las casas sean fácilmente accesibles, no será necesaria una iniciativa como Lang zult u wonen.

### Lecciones Aprendidas

Hay infinidad de peligros potenciales en las viviendas que pueden provocar lesiones u obstaculizar el movimiento cuando las personas se hacen mayores y tienen menos movilidad. Si bien jurídicamente no es posible obligar a la gente a identificar y abordar estos peligros, es posible concienciar a la gente al respecto. Esto puede suponer un ahorro en gasto sanitario a largo plazo. La clave para el éxito de la iniciativa es la puesta en práctica de *exploraciones de viviendas*, que ayudan a identificar los peligros de los que el grupo destinatario aún no es consciente. De ese modo se estimula a la gente a adoptar cada vez más medidas preventivas adecuadas.

Logements bleus (Viviendas Azules)	
Ciudad	Nantes
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2008; en curso
Más información	<a href="#">Les logements bleus - Ville de Nantes</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Según estimaciones recientes de AURAN, el 90 % de las personas mayores del área metropolitana quieren envejecer en su casa. Permitir que las personas mayores vivan solas durante el mayor tiempo posible es una de las principales prioridades de la ciudad. Para que las personas con ingresos limitados que están perdiendo la movilidad y la autonomía progresivamente pudieran cumplir con esta aspiración y para reducir la presión sobre las instalaciones públicas, Nantes Habitat y la ciudad de Nantes crearon los *Logements Bleus (Viviendas Azules)* en el año 2008. Estos alojamientos están situados cerca del transporte público y suelen tener un convenio con servicios de entrega a domicilio para las comidas, la prestación de servicios de bricolaje y otros tipos de asistencia. Normalmente están compuestas por 1 a 3 habitaciones y están situadas en la planta baja o en la primera planta o bien se puede acceder a ellas en ascensor. Para garantizar que sean cómodas y seguras, están amuebladas de acuerdo con las necesidades de las personas mayores que están perdiendo autonomía, por ejemplo, con persianas eléctricas, interruptores y enchufes a una altura adecuada, sustituyendo las bañeras por duchas con barras de soporte y suelos antideslizantes. Hasta el momento hay 1.050 apartamentos distribuidos en varios distritos.

### Grupo destinatario

Esta oportunidad está reservada para personas mayores de 65 años con ingresos limitados. El límite de ingresos para una persona es de 20.111 €, mientras que para una pareja es de 26.856 € al año. La imagen representa la Maison Helena, recientemente construida, que consta de 24 apartamentos.

### Coordinación y participación de los interesados

Nantes Habitat y el CCAS (Centre communal d'action sociale), que forma parte de la ciudad de Nantes, pusieron en marcha la iniciativa en el año 2008. Varias asociaciones y otros servicios municipales colaboran estrechamente con ellos. Por ejemplo, el CLIC se asegura de que las personas mayores y, en su caso, sus familias tengan acceso a toda la información relacionada con esta oportunidad, incluido el proceso de solicitud y las diferentes opciones que se ofrecen. Las asociaciones que organizan actividades de ocio y ayuda a domicilio (servicios de entrega a domicilio, recogida, asistencia sanitaria) están en estrecho contacto con el personal de Logements bleus.



Cortesía de Espacil Habitat

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Ante todo, los Logements bleus permiten que las personas vivan de forma independiente por un período de tiempo más largo, al menos hasta que tengan cierto grado de autonomía. Evitan el aislamiento, ya que las personas que viven en estos alojamientos tienen contacto no solo con otras personas de su edad y con vecinos, sino también con los voluntarios y las asociaciones, que están muy presentes, acercan la oferta de servicios, apoyo de la ciudad y la asociación local. Sin embargo, proporcionan privacidad a sus inquilinos, a diferencia de otras opciones como el alojamiento en residencias. Esto hace que este alojamiento sea muy valorado. Sin embargo, hay un número limitado de plazas y, aunque están reservadas a personas con ingresos limitados, el inquilino debe pagar el alquiler, lo cual hace que sea menos accesible.

### **Supervisión de los resultados**

No hay estudios específicos disponibles para evaluar la repercusión de la iniciativa. Sin embargo, la ciudad y Nantes Habitat prevén una visita de un evaluador de Nantes Entour'Âge al alojamiento cada tres meses para valorar el estado del alojamiento, asegurarse de que siga cubriendo las necesidades del inquilino y valorar si es necesario hacer mejoras o cambios.

### **Innovación**

Esta iniciativa permite una asistencia dinámica y personalizada a la persona mayor que desea vivir sola mientras empieza a perder algo de autonomía. El hecho de que las instalaciones estén adaptadas a las necesidades y de que haya una evaluación inicial en profundidad y una evaluación periódica hacen que valga la pena destacar esta iniciativa.

### **Transferibilidad y continuidad**

#### **Reproducción y condiciones**

Aún no se ha reproducido esta iniciativa en ningún otro lugar. Si bien la iniciativa no depende de condiciones concretas, lo que hace que sea un éxito en el contexto de Nantes es la gran cooperación entre las diferentes organizaciones institucionales y de la sociedad civil, que se aseguran de que se proporcionen servicios y apoyo adicionales a los inquilinos.

### **Lecciones Aprendidas**

Uno de los problemas que se han descubierto al hablar con personas mayores en un grupo de debate es la complejidad del proceso de solicitud y la dificultad para acceder a los alojamientos, ya que hay mucha competencia en las solicitudes. Esto se debe al elevado aumento de la demanda de alojamiento, de la que la ciudad es muy consciente pero que aún no puede igualarse a una oferta que crece igual de rápido. Sin embargo, la diversidad de tipos de alojamiento y soluciones que se están desarrollando podría ayudar a reducir la presión sobre este tipo de alojamiento, que sigue siendo uno de los más populares.



Casa de la Tercera Edad Pastor Fangensvei	
Ciudad	Oslo
Enfoque geográfico	Nordre Aker
Iniciada en; estado actual	2017; en curso
Más información	<a href="#">Pastor Fangens vei 22 seniorhus</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Pastor Fangensvei 22 es una Seniorhuset (casa de la tercera edad) situada en el distrito municipal de Nordre Aker. La Seniorhuset está compuesta de apartamentos para personas de la tercera edad y también es un centro de actividades para personas mayores. Entre las actividades se encuentran el ejercicio en grupo a través de la danza, las reuniones intergeneracionales en las que se invita a niños y adolescentes en edad escolar a pasar tiempo con las personas mayores, así como otros grupos de actividad y actividades. La casa también tiene un servicio llamado AHANS y Pastor'n.

Una de las principales inquietudes de las personas mayores es tener alguien a quien consultar. Así se materializó AHANS (Alltid ha Noen å Spørre, Tener siempre alguien a quien preguntar). Las personas mayores pueden preguntar cualquier cosa con respecto a las actividades que se hacen en el distrito municipal, como los grupos de *fitness*, las actividades culturales, entre las que se encuentran, por ejemplo, las actividades culturales que se llevan a cabo a través de las iniciativas creadas gracias a la colaboración entre la municipalidad de Oslo y la Ópera y el Ballet de Noruega, los cursos y los servicios de transporte (Rosa Buss). Toda la información está disponible por teléfono, así como en la Casa de la Tercera Edad. Pastor'n es un servicio y un lugar de encuentro para personas que están perdiendo la memoria o están en las primeras etapas de la demencia. Es una oferta de actividades sociales diarias a través de grupos de *fitness* y excursiones. Algunas actividades y excursiones pueden requerir autofinanciación. La Seniorhuset también proporciona asesoramiento y orientación a las personas a las que se les ha diagnosticado recientemente demencia y también ofrece información y apoyo a las familias.

Además de prestar estos servicios, la Seniorhuset también tiene 29 apartamentos para personas mayores y 7 de ellos están diseñados específicamente para adaptarse a personas con demencia que puedan vivir de forma independiente, pero requieran algo de asistencia. Hay estudiantes que viven en dos apartamentos con un alquiler reducido a cambio de pasar un mínimo de 30 horas al mes con los habitantes de edad avanzada. Entre las actividades que hacen están el esquí de fondo, las caminatas y la cocina. La casa de la tercera edad también funciona como nodo y centro de recursos para la comunidad local. Las colaboraciones con jardines de infancia locales, por ejemplo, a través de la red Vidas Felices para las Personas Mayores, y las iniciativas que implican a adolescentes que necesitan un empleo o una oportunidad de voluntariado para convertirse en amigos de los usuarios en las actividades son otros ejemplos de cómo se está integrando la casa de la tercera edad en la comunidad local.

### Grupo destinatario

El grupo destinatario son las personas de más de 60 años, pero la casa está abierta a todos y fomenta los encuentros intergeneracionales.

### Coordinación y participación de los interesados

El distrito municipal de Nordre Aker creó la Casa de la Tercera Edad y está a cargo de la coordinación. Otras partes interesadas que participaron en el proceso de creación de la Casa de la Tercera Edad fueron personas de edad de los distritos municipales, debido a que la participación de los usuarios ha sido fundamental en todos los cambios relacionados con la ciudad adaptada a las personas de más edad en Oslo. La idea es que los voluntarios, la comunidad, la familia y los usuarios ayuden en el funcionamiento de la casa y sus actividades.

## Eficacia e Impacto

### Impacto

La ubicación de la Seniorhuset ha sido positiva para la comunidad local, y servicios como AHANS han sido positivos para el distrito municipal de Nordre Aker. El hecho de que todas las personas que tengan preguntas tengan un lugar al que acudir es una manera de promover un envejecimiento más activo y saludable sin estigma. Conectar la Seniorhuset con los servicios de transporte adaptados a las personas de más edad (Rosa busser) es otra forma de unir la casa de la tercera edad más al tejido urbano de sus alrededores.

### Supervisión de los resultados

El número de usuarios y el número de personas que viven en los apartamentos de la casa de la tercera edad son dos indicadores claros. En la comunidad local es evidente que las políticas adaptadas a las personas de más edad se están integrando cada vez más, también a través de varias iniciativas del distrito municipal de Nordre Aker (por ejemplo, para ofrecer una introducción y una herramienta para manejar las dificultades relacionadas con la edad y la demencia al personal de las tiendas locales), y que la Seniorhuset es el nodo para ofrecer apoyo y así convertirse en un distrito municipal cada vez más adaptado a las personas de más edad. La cantidad y variedad de actores implicados en las actividades de la Seniorhuset es un indicador del efecto que la casa tiene en la comunidad local.

### Innovación

La Casa de la Tercera Edad Pastor Fangens vei 22 Seniorhus es una ventanilla única para todas las personas mayores que necesitan información específica sobre servicios y oportunidades. Es un excelente ejemplo de cómo fomentar el uso de áreas y espacios con un programa, que indirectamente se convierte en un espacio social. Integrar las casas seguras con adaptaciones especiales para las personas mayores que tienen demencia leve, por ejemplo, también es un aspecto innovador, debido a que fomenta la actividad y la estimulación a través de actividades en grupo en un marco seguro y en el entorno de la casa de la tercera edad. Desde que se abrió la casa de la tercera edad también se han mudado estudiantes al complejo de edificios, lo cual demuestra que las casas de la tercera edad no son únicamente para personas de cierta edad, sino que están abiertas a todos. La idea de abrir la casa a las generaciones más jóvenes surgió de una encuesta realizada a personas mayores en la que solicitaban diferentes espacios para conocer personas más jóvenes. Los estudiantes se mudaron a sus nuevos pisos de estudiantes en Pastor Fangensvei 22 en 2018. Los estudiantes viven con un alquiler reducido a cambio de pasar 30 horas al mes con los otros habitantes.

## Transferibilidad y continuidad

### Reproducción y condiciones

No es necesario cumplir condiciones especiales, y el proyecto se puede reproducir fácilmente. Pastor Fangens vei 22 Seniorhus se desarrolló como un nodo para toda la información y actividad que promueve el envejecimiento activo y es un centro de recursos para la comunidad local. La idea de incluir pisos para estudiantes en nuevas residencias para jubilados y centros de actividades es una excelente manera de fomentar los encuentros intergeneracionales y podría tenerse en cuenta en la creación de nuevas viviendas para personas de la tercera edad.

### Lecciones Aprendidas

El marco estable de la casa de la tercera edad permite vivir una vida activa y saludable durante más tiempo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que actualmente hay tres generaciones de personas mayores con necesidades y deseos diferentes. La promoción de la marca y el *marketing* desempeñan un papel importante para llegar a las distintas generaciones con las actividades que mejor se adaptan a ellas: algunas personas mayores se sienten demasiado jóvenes como para ir a una casa de la tercera edad, aunque sus necesidades y su opinión al respecto podrían cambiar. Las actividades que se hacen en Pastor Fangens vei 22 combinan estos aspectos de forma positiva. Establecer Pastor Fangens vei 22 Seniorhus como nodo y recurso para la comunidad local también es un recurso para garantizar que la comunidad local se sume a la filosofía de la adaptación a las personas a la tercera edad.

Trygghetsboende (Casas seguras)	
Ciudad	Gotemburgo
Enfoque geográfico	Hay casas seguras en la mayoría de los distritos municipales de Gotemburgo
Iniciada en; estado actual	2008; en curso
Más información	<a href="#">Trygghetsboende - Göteborgs Stad</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Las casas seguras (*Trygghetsboende*) ofrecen una nueva manera de vivir en la que la seguridad y la comunidad son elementos clave. En Gotemburgo las casas seguras están dirigidas a personas de 70 años o más. Este tipo de vivienda se ha desarrollado teniendo en cuenta el deseo habitual de la gente de evitar irse de su vivienda cuando envejecen y se basa en la idea de que algunos pequeños ajustes en la vivienda pueden hacer que estén más seguros y más cómodos. Entre ellos están hacer los apartamentos más accesibles, instalar una mirilla en la puerta y una alarma en el horno, así como mangos adicionales en el cuarto de baño. No solo los apartamentos deben tener una buena accesibilidad física, sino que la entrada y el exterior del edificio también deben ser accesibles. En los edificios también debe haber un ascensor que ofrezca la posibilidad de sentarse, así como una alarma de seguridad. Otro principio fundamental es que debe haber un espacio común adjunto a las casas seguras en el que los residentes puedan reunirse con un anfitrión de seguridad y participar en actividades con otros residentes. La idea es que los propios residentes tomen la iniciativa principal en la organización de las actividades, que deben ser gratuitas.

### Grupo destinatario

Las casas seguras de Gotemburgo están destinadas a personas de 70 años o más. Sin embargo, si en la casa segura viven dos personas, es suficiente con que una de las dos personas tenga al menos 70 años de edad. El grupo de edad de 70 años o más constituye aproximadamente una décima parte de la población total de la ciudad.

### Coordinación y participación de los interesados

En Suecia el Estado proporciona ayudas a la inversión para la construcción de casas seguras y muchas municipalidades también ofrecen ayudas a la inversión para casas seguras. En Gotemburgo este tipo de ayuda se da a los propietarios para convertir los apartamentos en casas seguras. La municipalidad introdujo esta ayuda a la inversión como una forma de apoyar la creación de espacios comunes contiguos a las casas seguras y la contratación de anfitriones de seguridad. En Gotemburgo los propietarios pueden solicitar esta ayuda a la inversión de la Oficina de vivienda de la ciudad.



Anuncio de una casa segura.  
Cortesía de Boplats Göteborg

## Eficacia e Impacto

### **Impacto**

Durante los últimos años ha aumentado la cantidad de casas seguras en Gotemburgo. En total, a principios del año 2019 había 830 casas seguras en Gotemburgo, que se encuentran en nueve de los 10 distritos municipales de Gotemburgo. También se pueden encontrar casas seguras en otros municipios de la región de Gotemburgo y en otras partes de Suecia.

### **Supervisión de los resultados**

Un informe de evaluación externa publicado en el año 2015 muestra cómo se han evaluado las casas seguras en Gotemburgo. Este informe se centró en cómo se sentían los residentes de casas seguras de Gotemburgo y otros dos municipios del oeste de Suecia con respecto a los arreglos realizados en las viviendas. Por lo general, las personas de la tercera edad que viven en casas seguras tienen una percepción positiva de ellas. Según la evaluación, los residentes valoran especialmente el aspecto social de vivir en casas seguras, incluidos los vínculos sociales que muchos residentes han establecido con sus vecinos. Los espacios comunes que se utilizan para actividades comunes contribuyen considerablemente a esto, así como los anfitriones de seguridad que proporcionan apoyo a los residentes. Al mismo tiempo, el hecho de que las casas seguras sean accesibles físicamente contribuye a la autonomía de las personas de la tercera edad que no podrían vivir en un piso normal.

### **Innovación**

La mayoría de las casas seguras de Gotemburgo se han creado en el parque de viviendas actual de las empresas de vivienda pública, y podría considerarse que la principal novedad de las casas seguras es que los apartamentos normales puedan ser más seguros y cómodos haciendo ajustes relativamente pequeños. Las casas seguras podrían considerarse un híbrido de viviendas normales y viviendas con asistencia para personas de la tercera edad.

## Transferibilidad y continuidad

### **Reproducción y condiciones**

Hay más de 11.000 casas seguras en más de la mitad de los municipios de Suecia. No hay ninguna razón obvia para que la idea básica (esto es, que los apartamentos normales se pueden adaptar más a las personas de más edad con pequeños ajustes) no pueda transferirse a otro lugar. Sin embargo, como la mayoría de las casas seguras son apartamentos normales que se han convertido en casas seguras, para reproducir este concepto es necesario que haya un parque de viviendas existente que puedan convertirse en casas seguras haciendo ajustes y modificaciones relativamente pequeños. Para crear casas seguras en el parque recién construido, es necesario cumplir ciertos criterios en la fase de diseño / construcción.

### **Lecciones Aprendidas**

Contar con una coordinación centralizada es ventajoso, debido a que puede garantizar la implementación y el desarrollo coherentes de las casas seguras. Esto puede ayudar a encontrar soluciones eficaces y rentables, como normas de diseño óptimas y la determinación de los tipos de alarmas para horno que deben instalarse. Las listas de requisitos detalladas pueden ser una forma eficaz de garantizar que se cumplan ciertos criterios y normas.



Wooncoaches (Orientadores de vivienda)	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2016; en curso
Más información	<a href="#">Wooncoach voor senioren</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Muchas personas mayores acaban viviendo en una casa que es más grande de lo que necesitan y pueden manejar. En estas situaciones, muchas veces ya es demasiado tarde para mudarse a una vivienda más adecuada sin dificultades. La ciudad de Ámsterdam ha asignado orientadores de vivienda para adelantarse a estos problemas. Los orientadores de vivienda son voluntarios que hacen visitas a las personas mayores y hablan con ellas de su situación en materia de vivienda con la intención de concienciarlas de la importancia de prever una mudanza con antelación. Con el orientador de vivienda, las personas mayores reciben ayuda para encontrar un nuevo hogar adecuado y mudarse.

Los orientadores de vivienda ofrecen dos tipos diferentes de viviendas adecuadas. El primero se llama *De Arriba Abajo*. Consiste en que las asociaciones de vivienda proponen a las personas mayores que viven en un edificio de apartamentos sin ascensor trasladarse a una vivienda situada en una planta baja o a un edificio de apartamentos con ascensor del mismo barrio. Las personas mayores seguirán pagando el mismo importe por el alquiler. El segundo plan se llama *De Grande a Mejor*. En este plan las asociaciones de vivienda ayudan a las personas mayores a trasladarse de una casa de al menos 5 habitaciones y 70 metros cuadrados a una casa más pequeña y accesible, también manteniendo el mismo precio de alquiler. Las personas mayores están muy satisfechas con este servicio y la demanda está en constante crecimiento.

### Grupo destinatario

Personas mayores que actualmente viven en una unidad de vivienda social sin ascensor (*De Arriba Abajo*); personas mayores que viven en una unidad de vivienda social con al menos 5 habitaciones o 70 metros cuadrados (*De Grande a Mejor*).

### Coordinación y participación de los interesados

El orientador de vivienda ayuda a la persona de la tercera edad en colaboración con otros interesados, como se muestra en el diagrama:

Actor	Fase	Alcance	Detección	Concienciación	Información	Asesoramiento	Elección	Apoyo	Adaptación de la vivienda	Mudanza
Persona de la tercera edad										
Municipalidad										
Orientador de vivienda										
Asociación de vivienda										
Profesional sanitario										
Consejo de residentes										

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Ha habido 18 orientadores de vivienda en activo en la ciudad de Ámsterdam. Los orientadores hacen que las personas mayores se den cuenta de la necesidad de prever su situación en materia de vivienda en el futuro. Como los orientadores se centran más en ayudar a encontrar una nueva vivienda y a hacer la mudanza, reciben muchos elogios.

La evaluación de los resultados ha demostrado que los orientadores de vivienda han conseguido que se hicieran aproximadamente 130 mudanzas por año con De Arriba Abajo y alrededor de 60 mudanzas con De Grande a Mejor.

### **Supervisión de los resultados**

Se hizo una evaluación previa basada en los resultados de la fase piloto en cuatro distritos piloto. En el año 2019 se terminó la evaluación *a posteriori* de las intervenciones De Arriba Abajo y De Grande a Mejor. Las opiniones de las personas mayores sobre los orientadores de vivienda podrían ser otro indicador que medir, ya que actualmente solo se conocen cualitativamente.

## **Innovación**

Innovación organizativa: con el concepto de los orientadores de vivienda se ha establecido una colaboración eficaz entre diversas partes interesadas (personas mayores, asociaciones de vivienda, la municipalidad, los profesionales sanitarios y los trabajadores sociales).

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Los orientadores de vivienda trabajan en muchas grandes ciudades holandesas como Utrecht, Rotterdam, pero también en ciudades más pequeñas. Tanto las municipalidades como las asociaciones de vivienda social pueden contar con orientadores de vivienda. Los recursos humanos y financieros son las condiciones más importantes para la transferibilidad.

### **Lecciones Aprendidas**

En la fase piloto de la iniciativa había cuatro orientadores por distrito que hacían pocas visitas a domicilio, alrededor de 12 por mes y distrito. En la evaluación piloto se concluyó que muchas personas mayores no pedían ni valoraban la participación de los orientadores de vivienda. Sentían que, si bien los orientadores de vivienda les daban consejos, realmente no les ayudaban en el proceso real de encontrar una vivienda adecuada y mudarse.

Por eso, en la puesta en marcha del proyecto con mejoras, la asistencia a las personas mayores se extiende durante un período de tiempo más largo, se centra más en la ayuda concreta y práctica y participan más partes interesadas.

## 4. Social participation

Aanpak eenzaamheid (Lucha contra la Soledad)	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2016; en curso
Más información	<a href="#">Ámsterdams Netwerk Eenzaamheid</a> (en línea)

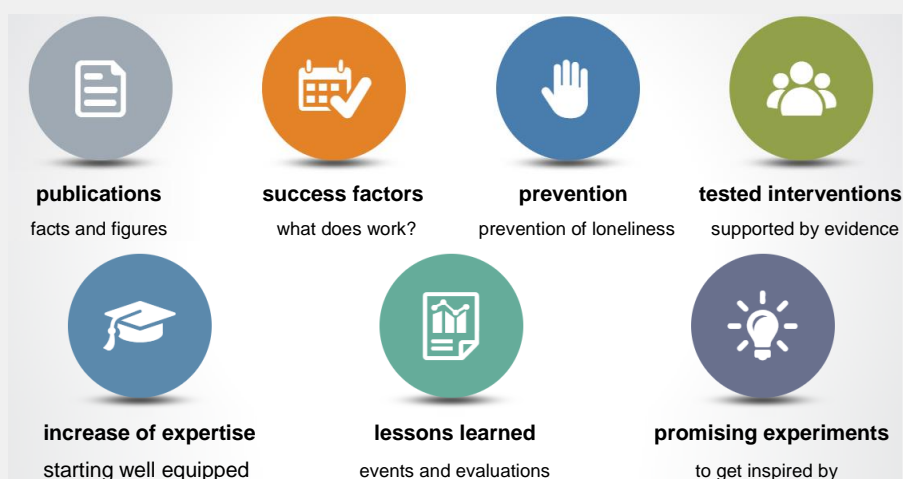
### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Ámsterdam ha propuesto la soledad como una de las cuatro líneas de actuación principales de su política actual de ciudad adaptada a las personas de más edad. El programa de lucha contra la soledad consta de tres elementos distintos:

- **Enfoque de aprendizaje:** desarrollo de conocimientos sobre intervenciones probadas para contrarrestar la soledad. Realización de experimentos por parte de universidades e instituciones del conocimiento y cursos para profesionales sanitarios y trabajadores sociales;
- **Red de Soledad de Ámsterdam:** consta de más de 600 partes interesadas, como la municipalidad, los proveedores de atención sanitaria, las instituciones del conocimiento, grupos de interés y fundaciones. Juntos forman lo que se conoce como red de aprendizaje, que organiza a) encuentros en persona por medio de conferencias en el centro de conferencias de la ciudad Pakhuis De Zwijger y b) encuentros digitales mediante un conjunto de herramientas en línea con mejores prácticas e intervenciones probadas para prevenir la soledad. Además, la red tiene como objetivo fomentar el futuro desarrollo de conocimientos favoreciendo los experimentos y el intercambio de conocimientos. Dentro de la red de aprendizaje se han desarrollado diversos productos eficaces que conforman un conjunto de herramientas.
- **La municipalidad como parte interesada:** la municipalidad tiene como objetivo funcionar como catalizador proporcionando servicios básicos (como espacios de encuentro en todos los barrios) que pueden generar efectos multiplicadores, así como reunir a todos los interesados implicados.

*Conjunto de herramientas con conocimientos sobre intervenciones probadas y otros consejos recogidos de todos los interesados que participan.*



*Adaptado de: Red de Soledad de Ámsterdam (<http://www.amsterdamsnetwerkeenzaamheid.nl/toolkit>)*

## **Grupo destinatario**

Se estima que alrededor de un tercio de los habitantes de Ámsterdam (aproximadamente 300.000 personas) se sienten solos; el 13 % se siente muy solo. Entre estas personas, las de la tercera edad representan un gran porcentaje, especialmente las que pertenecen a minorías como los migrantes, los miembros del colectivo LGTB y las que no tienen pareja.

## **Coordinación y participación de los interesados**

La municipalidad de Ámsterdam coordina el programa, en el que han participado 600 interesados repartidos en las categorías de grupos de residentes, instituciones del conocimiento, profesionales sanitarios, trabajadores sociales y grupos diversos (empresarios y responsables de la formulación de políticas de otras ciudades).

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Se ha obtenido un conjunto variado de resultados. Entre los resultados del año 2018 se encuentra lo siguiente:

- Se han organizado 6 conferencias temáticas.
- Se han impartido 40 cursos sobre la prevención de la soledad a aproximadamente 600 profesionales.
- Se han desarrollado 2 instrumentos para que los responsables de la formulación de políticas elaboren políticas para combatir la soledad y evaluar las solicitudes de subvenciones para los proyectos de soledad.
- El conjunto de herramientas en línea contiene 22 intervenciones probadas y 12 proyectos prometedores, así como directrices para prevenir y combatir la soledad.

El resultado es un mayor conocimiento de la soledad, tanto en lo que se refiere a combatir el tabú como a difundir buenas prácticas de prevención.

## **Supervisión de los resultados**

Los resultados no se supervisan de forma sistemática. Esto es comprensible dada la diversidad de las actividades, pero podría crearse una visión de conjunto de los resultados por elemento del programa.

## **Innovación**

Enfoque en las nuevas necesidades: todavía se sabe poco sobre las intervenciones efectivas en relación con la soledad. El programa de lucha contra la soledad combina teoría y práctica creando una visión de conjunto clara de las directrices y las intervenciones probadas (caja de herramientas) y mediante conferencias.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

El enfoque es único, pero recientemente el Ministerio de Sanidad, Bienestar y Deporte holandés ha anunciado un programa nacional epónimo que tiene un diseño casi idéntico. La transferibilidad depende de la existencia local o regional de una institución del conocimiento que pueda ayudar a reunir nuevos conocimientos, por ejemplo, mediante la evaluación de experimentos locales.

## **Lecciones Aprendidas**

El enfoque de red es muy eficaz, aunque requiere un liderazgo sólido y la gestión de los interesados. Descubrir cómo llegar a minorías como los migrantes supone un desafío, debido a que con relativa frecuencia perciben la soledad como un tabú.



Carte Blanche (Carta Blanca)	
Ciudad	Nantes
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2012; en curso
Más información	<a href="#">Carte Blanche - Ville de Nantes</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Nantes ha invertido mucho en diversificar su oferta cultural y acercarla a sus ciudadanos, principalmente porque se considera una poderosa herramienta para promover la integración y la inclusión social. Carte Blanche ha sido un medio útil para favorecer el acceso a la cultura ofreciendo precios más asequibles, pero también una serie de servicios complementarios que han ayudado a atraer a nuevos usuarios a actos culturales y deportivos. Proporciona acceso a descuentos en más de 60 espacios culturales e instalaciones deportivas; entre otros, teatros, cines y exposiciones. Se lanzó por primera vez en el año 2012 y, aunque no va dirigido específicamente a los ciudadanos de la tercera edad, estos lo han usado mucho. Hay tres versiones:



Cortesía de Carte Blanche

- *Básica*: reducción de los precios para todas las personas que estén por debajo del nivel límite de ingresos.
- *Mediación con Carte Blanche*: reducción de tarifas, pero también apoyo a las personas con discapacidad o problemas de movilidad que necesitan acompañamiento para llegar al destino. Esto ha sido lo más interesante para los ciudadanos de la tercera edad.
- *Aide a la ratification pour amateurs (Ayuda para aficionados)*: para apoyar a los artistas que deseen practicar y lanzar una iniciativa (con suscripción).

### Grupo destinatario

Está reservada a todos los ciudadanos y las reducciones de precios se calculan a partir de los ingresos. La mediación de Carte Blanche se creó específicamente para personas mayores o personas con movilidad reducida. Hasta el momento, más de 3.000 ciudadanos han hecho uso de la tarjeta.

### Coordinación y participación de los interesados

Carte Blanche es una iniciativa de la ciudad, que trabaja en asociación con 60 instalaciones culturales y deportivas y una amplia gama de asociaciones y organizaciones que proporcionan apoyo y servicios adicionales. Por ejemplo, desempeñan un papel importante ayudando a las personas con discapacidad o mayores a llegar a los lugares de interés, así como a recibir asesoramiento y asistencia sobre cómo elegir el evento o la actividad que mejor se adapte a las necesidades específicas del beneficiario. Algunos de los espectáculos e iniciativas también son promovidos por asociaciones locales que a veces pueden movilizar y organizar visitas para grupos de personas.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

La iniciativa ha ayudado a acercar la cultura y el deporte a muchos segmentos de la sociedad que tradicionalmente han estado excluidos no solo por limitaciones financieras, sino también por falta de interés. La amplia oferta también ayudó a derribar el prejuicio de que la cultura solo es para personas instruidas, debido a que, entre otras opciones, también se ofrece acceso al cine, a competiciones deportivas y a otros muchos espectáculos. La ciudad de Nantes también ha observado que, si bien las personas de la tercera edad suelen sentirse más atraídas por el cine y la música clásica, poco a poco están empezando a descubrir otros ámbitos y actividades. Más allá de acercar a las personas a la cultura (no solo como espectadores, sino también como intérpretes y artistas), el aumento de la participación y el índice de asistencia también ha tenido un efecto positivo en la ruptura del ciclo de aislamiento y exclusión social y ha fomentado la creación de nuevos vínculos y relaciones.

### **Supervisión de los resultados**

En el año 2015 se publicó una encuesta de satisfacción. La respuesta ha sido positiva, con la excepción de algunas quejas relacionadas con las tarifas, debido a que algunos encuestados seguían considerando que no eran suficientemente competitivas. Es posible que en un futuro próximo se lleve a cabo una evaluación de la iniciativa.

### **Innovación**

La iniciativa es innovadora porque no solo permite una reducción de los precios para aumentar el acceso a la cultura y el deporte, sino que también presta atención a otros aspectos (tanto logísticos como morales) que podrían impedir la participación de la gente y trata de abordarlos.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Nantes dedica una gran parte de su presupuesto a la política cultural. Una iniciativa como Carte Blanche requiere la voluntad del Gobierno municipal de invertir en este ámbito, especialmente si el objetivo es dirigirse a personas que no participan en actividades culturales debido a limitaciones financieras. Los precios ofrecidos tienen que ser asequibles.

Además, es importante contar con un gran número de instalaciones, ya que la oferta debe ser amplia y diversificada. Por último, la coordinación y la unión con las asociaciones y las organizaciones locales son cruciales para garantizar que se pueda ofrecer un paquete completo de servicios y apoyo.

### **Lecciones Aprendidas**

Nantes ha observado que normalmente los efectos de las políticas culturales en la cohesión social y la inclusión solo son visibles a largo plazo. Esto es algo que debe tenerse en cuenta al diseñar iniciativas en este ámbito. La ciudad se ha dado cuenta de que las tarifas deben basarse solo en los ingresos y no en la edad. Esta noción se ha introducido en los últimos años y se ha aplicado no solo a Carte Blanche, sino también a otros ámbitos.



## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Los Centros de Convivencia existían mucho antes de que Zaragoza se incorporara a la Red Mundial de la OMS, pero desde entonces han pasado de ser lugares a los que las personas mayores iban a pasar tiempo a lugares en los que participan activamente, incluido el diseño y la puesta en marcha de actividades. El número elevado y creciente de miembros (casi la mitad de las personas mayores de Zaragoza, un 10 % más que en el año 2015) y el elevado nivel de participación en las actividades de los centros (en el año 2018 más de 4.800 personas usaron los centros diariamente) parecen indicar que los centros están ayudando a las personas de la tercera edad a mantenerse activas.

### **Supervisión de los resultados**

La Oficina Técnica del Mayor, con el apoyo de los directores de los centros, supervisa continuamente las actividades organizadas. Hacen un seguimiento del tipo y la cantidad de actividades puestas en marcha y de cuántas personas mayores participan por actividad. También evalúan la satisfacción y cómo perciben las personas mayores que está influyendo la participación en las actividades del centro en su vida diaria.

### **Innovación**

Si bien el Ayuntamiento financia y administra las actividades y proporciona la dirección estratégica general de los centros, la gestión diaria permite un enfoque ascendente de las actividades organizadas en los centros. Esto significa que los miembros pueden sugerir actividades y contribuir al diseño y la puesta en marcha de actividades, lo que facilita nuevas formas de participación.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

La idiosincrasia de las relaciones sociales en Zaragoza, profundamente arraigada en las comunidades rurales y un fuerte sentido de pertenencia a una comunidad, ha sido clave para el éxito de los centros como modelo eficaz de participación social e inclusión social. Sin embargo, no es necesariamente un requisito previo, debido a que los propios centros proporcionan una plataforma para favorecer la interacción social. En las ciudades en las que las personas mayores pueden estar menos predispuestas a la interacción social y al compromiso comunitario, tener mediadores / trabajadores sociales puede ayudar a salvar la brecha. Por eso, este modelo puede reproducirse en otros ambientes urbanos.

### **Lecciones Aprendidas**

Los centros han funcionado bien para las personas mayores que todavía tienen fuerza emocional y física. Ha sido más difícil conseguir que se implicaran las personas que son más dependientes, que tienen más dificultades físicas para salir de casa o que no están dispuestas a participar en las actividades de los centros, tal vez porque algunas todavía consideran que son espacios para *resguardarse del frío y jugar a las cartas* y para personas muy mayores. Esto también ha puesto de relieve la importancia de las actividades de difusión, así como de investigar formas de implicar a las personas mayores más dependientes y de difícil acceso.

Iniciativas culturales e intergeneracionales	
Ciudad	Oslo
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2016; en curso
Más información	<a href="#">Senior i Sentrum-uken</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Las actividades culturales forman parte del objetivo del ámbito 4: participación social e inclusión (empleo, voluntariado y cultura). La municipalidad de Oslo ha colaborado estrechamente con la Ópera y el Ballet de Noruega, la Orquesta Filarmónica de Oslo, los museos de Oslo y además ha nombrado embajadores culturales para ayudar a fomentar la participación. También ha habido una colaboración con algunos de los cines de la ciudad, las Casas de Cultura y Literatura, y ha habido colaboraciones con la Universidad Metropolitana de Oslo en series de debate dirigidas a las personas mayores. El Día Internacional de las Personas de Edad de las Naciones Unidas, el 1 de octubre, se celebra como el último día de la Semana de las Personas de la Tercera Edad (*Senior i Sentrum-uken*), que coordina el Departamento de Personas Mayores, Sanidad y Empleo de la municipalidad de Oslo y que lleva organizándose desde el año 2013. La semana incluye la Carrera con Andador, la Carrera de Marcha Nórdica y los Juegos de las Generaciones, el Premio de las Personas de la Tercera Edad y también una gala con discursos e intervenciones musicales.

Además de estas actividades centralizadas, hay varias iniciativas inclusivas en los distritos municipales a través de las Casas de la Tercera Edad. Asegurarse de que haya bancos alrededor de un campo de fútbol también es otra forma de fomentar los encuentros intergeneracionales. Además, la creación de «espacios con un programa y una dimensión social» es una forma de que la gente se reúna mientras acude a algún lugar para un propósito específico, ya sea un espacio para alquilar herramientas, trabajar en un jardín comunitario o entregar ropa vieja.



Foto cortesía de municipalidad de Oslo

### Grupo destinatario

Las iniciativas culturales y las casas de la tercera edad están dirigidas a personas de más de 67 años. La Semana de la Tercera Edad está dirigida a personas de todas las edades: personas mayores, familias, niños y jóvenes, voluntarios y similares.

### Coordinación y participación de los interesados

El Departamento de Personas Mayores, Sanidad y Empleo tiene la responsabilidad de coordinar la Semana de la Tercera Edad y todas las actividades centralizadas, pero se basa en una estrecha colaboración con el Departamento de Cultura de la municipalidad de Oslo, la Ópera y el Ballet de Noruega, la Orquesta Filarmónica de Oslo, los cines de Oslo y los museos de Oslo. Durante los Juegos de las Generaciones y la Semana de la Tercera Edad también participan escuelas locales, organizaciones deportivas y la Policía de Oslo. También están implicados los distritos municipales, que tienen la responsabilidad continua de dirigir las Casas de la Tercera Edad.



## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Las personas mayores valoran mucho la Semana de la Tercera Edad y el Día de la Tercera Edad, con el Premio de la Tercera Edad, debido a que fomenta el contacto intergeneracional. Se centra en las capacidades y los logros de las personas mayores y hace que sientan que tienen visibilidad y son valoradas por derecho propio. Los usuarios valoran mucho las actividades culturales en general, y los temas de la serie de debates, por ejemplo, resultaron interesantes para el grupo destinatario. Las Casas de la Tercera Edad se utilizan como lugar para encontrarse con viejos amigos y conocer a más gente, entrar en grupos de teatro u otros tipos de actividades. También funcionan como espacio seguro y *ventanilla única* a la que acudir si una persona tiene preguntas acerca de diversos aspectos relacionados con ser un ciudadano mayor.

### **Supervisión de los resultados**

Se supervisa el número de participantes de la Carrera con Andador, por ejemplo. No se hace un seguimiento de los usuarios de otras actividades culturales, pero en la serie de debates hubo la posibilidad de hacer un seguimiento de la participación. Las opiniones también han sido claves para el desarrollo de políticas adaptadas a las personas de más edad en Oslo. Así, se han hecho entrevistas cualitativas y se han dado opiniones sobre diversos temas.

## **Innovación**

La colaboración entre el Departamento de Personas Mayores, Sanidad y Empleo y el Departamento de Cultura es un enfoque innovador para garantizar un mayor apoyo de las políticas adaptadas a las personas de más edad en la ciudad. Además, homenajear a las personas mayores con una semana de actividades con personas mayores en el centro es una manera de incluirlas entre las prioridades políticas y sociales.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Las actividades culturales y las iniciativas intergeneracionales se pueden reproducir fácilmente. Para ello fue necesaria la participación de diversos interesados y también liderazgo en la coordinación de los programas, pero no hizo falta ninguna condición especial.

### **Lecciones Aprendidas**

Las actividades culturales son una forma de garantizar la inclusión social y la participación, ya que la música, los deportes y los espectáculos son algo que llega a todos. La participación de los interesados es fundamental para garantizar la puesta en práctica de esas iniciativas. Las oportunidades de encuentro intergeneracional también son algo que las personas mayores valoran mucho, debido a que permiten el aprendizaje y el disfrute mutuo.

Nos gusta hablar	
Ciudad	Zaragoza
Enfoque geográfico	Enfoque geográfico Tres barrios de la ciudad, con planes de ampliación a toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	Noviembre de 2017; en curso
Más información	<a href="#">Nos gusta hablar - Ayuntamiento de Zaragoza</a> (en línea) <a href="#">Nos gusta hablar – Derechos Sociales</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

El proyecto Nos Gusta Hablar tiene como meta crear un espacio en el que la gente se reúna para charlar cara a cara. Su objetivo es reducir los momentos de soledad y aislamiento no deseados. La idea era brindar a las personas que se sintieran solas la oportunidad de reunirse e interactuar con otras personas de maneras que otras actividades organizadas en los Centros Sociales, como los talleres o cursos, no favorecen.

Consiste en reuniones diarias que tienen lugar en cuatro Centros de Convivencia. Cuando esta iniciativa se organiza por primera vez en un centro, inicialmente modera las reuniones un trabajador social cada dos semanas y luego las autogestionan los participantes que asisten en cualquier momento que deseen sin tener que apuntarse previamente. Las reuniones animan a las personas que sienten la necesidad de reunirse y hablar con otras personas a la vez que promueven la autonomía y las relaciones sociales de las personas mayores.



*Cortesía de Ciudad of Zaragoza*

### Grupo destinatario

Esta actividad está abierta tanto a los miembros como a los no miembros de los Centros de Convivencia. También está abierta a personas de todas las edades, pero está dirigida principalmente a las personas mayores. El proyecto se puso a prueba en uno de los Centros Sociales y luego se reprodujo en tres centros más y el Ayuntamiento ha aprobado recientemente su ampliación a todos los Centros de Convivencia basándose en el éxito del programa y la demanda de otros centros.

### Coordinación y participación de los interesados

La Oficina Técnica del Mayor ideó este proyecto en colaboración con el Grupo de Investigación del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, IACS-IIS Aragón, cuya investigación concluyó que las personas necesitan tener cierto número de interacciones cara a cara para mantenerse saludables y prevenir enfermedades.

## Eficacia e Impacto

### Impacto

La participación diaria en esta actividad es de 15 personas por día y centro (es decir, 75 personas por día en total, ya que el programa se ha puesto en marcha en cuatro de los 31 Centros de Convivencia de la ciudad de Zaragoza). Una evaluación reciente evaluó la percepción de 47 usuarios del programa. La mayoría de los participantes dijeron participar frecuentemente en estas charlas y señalaron que estas les han ayudado a crear nuevas redes sociales y han contribuido a mejorar su bienestar emocional. Los participantes también dicen que el proyecto les ha hecho sentirse más motivados a acudir a los Centros Sociales.

### **Supervisión de los resultados**

El Departamento de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza ha evaluado recientemente el programa. Sin embargo, es importante señalar que esta evaluación se realizó con una muestra muy reducida (47 personas). Cuando el proyecto se amplíe a otros centros, será importante seguir evaluando la eficacia del programa.

### **Innovación**

Aunque el proyecto se basa en un concepto bastante probado, una característica importante del proyecto es el papel del mediador social. El objetivo es que dirijan y gestionen estos espacios personas mayores, pero garantizando que las conversaciones sean inclusivas, respetuosas e interesantes para todos. Para ello, los mediadores proporcionan herramientas a los participantes para dirigir y gestionar las conversaciones.

### **Transferibilidad y continuidad**

#### **Reproducción y condiciones**

La ejecución de este proyecto requiere un espacio cómodo y apoyo específico de un mediador social, lo que hace que pueda transferirse fácilmente a otros contextos y entornos.

#### **Lecciones Aprendidas**

La creación de estos espacios para que las personas mayores se reúnan y hablen ha reafirmado la función de los Centros Sociales como espacios colectivos locales. La elevada demanda y los comentarios positivos de los usuarios indican que estos encuentros ayudan a satisfacer la necesidad de las personas mayores de interactuar con otras personas de su edad para combatir la soledad.

Un factor clave que ha contribuido al éxito de esta iniciativa ha sido, como se ha señalado anteriormente, la función de los mediadores, que desempeñan un papel catalizador al animar a la gente a que participe en una conversación respetuosa y activa cuando empiezan a celebrarse encuentros en un centro. Al mismo tiempo, la eliminación gradual del papel de los mediadores ayuda a crear un sentido de la propiedad entre las personas mayores que contribuye aún más a su compromiso activo.

O' Menu	
Ciudad	Nantes
Enfoque geográfico	Escala metropolitana
Iniciada en; estado actual	2012; en curso
Más información	<a href="#">Bénéficiaire de l'offre de restauration O'Menu (en línea)</a>

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Entre las *prestaciones de servicios* que proporciona la ciudad de Nantes hay diversos servicios prestados a domicilio o en instalaciones asociadas para personas con bajos ingresos, una situación social y económica difícil o problemas de movilidad. Como parte de ellos, existe un paquete de servicios pensado específicamente para las personas de la tercera edad cuyo fin es ayudarlas mediante pequeñas intervenciones de bricolaje en sus hogares a precios subvencionados, por ejemplo. En concreto, merece la pena mencionar el servicio O'Menu, que ofrece a las personas de la tercera edad la oportunidad de recibir una comida completa a domicilio, en uno de los restaurantes intergeneracionales o en los restaurantes asociativos que hay distribuidos por toda el área metropolitana. Por lo tanto, la iniciativa se dirige a diferentes tipos de necesidades: las de las personas que no pueden o no quieren abandonar su hogar o cocinar, que pueden tener limitaciones de movilidad, pero que siguen queriendo disfrutar de una comida completa en su vivienda; y aquellos que desean tener una experiencia agradable, pero a precios asequibles y cerca de casa. La ciudad estima que se entregan alrededor de 450 comidas al año, mientras que actualmente colaboran 23 restaurantes asociados. Están distribuidos por toda la zona tal y como se muestra en el mapa.



Cortesía de O'Menu

### Grupo destinatario

Esta iniciativa está reservada a los ciudadanos mayores de 60 años y los precios se basan en los ingresos (de 1,70 a 11 euros de media). Se pueden hacer reservas 3 días antes de la fecha de la comida deseada. El servicio está abierto a hogares individuales, así como a instalaciones como el *Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* (EHPAD, residencia para jubilados), que suelen tener un acuerdo. El menú puede adaptarse a las necesidades nutricionales individuales hasta cierto punto.

### Coordinación y participación de los interesados

La ciudad presta el servicio en colaboración con una serie de restaurantes (en su mayoría, intergeneracionales y asociativos) del territorio metropolitano. Actualmente hay 23 instituciones asociadas. Como se ha

mencionado anteriormente, la iniciativa también tiene acuerdos de colaboración con las EHPAD, así como con otras instituciones.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

La opción de entrega a domicilio ha permitido que muchas personas de la tercera edad con movilidad reducida o una pérdida progresiva de autonomía disfruten de comida de calidad con entrega a domicilio. Pueden beneficiarse de este servicio tanto como deseen y sin compromiso. No es solo un servicio importante para las personas que de otra manera podrían tener dificultades para comprar alimentos y cocinar, sino que también les ayuda a llevar una dieta de calidad y equilibrada a un precio muy asequible. La opción que incluye comidas en los restaurantes asociados favorece mucho la integración social, también con otras generaciones, y proporciona a las personas mayores la oportunidad de salir y disfrutar de un rato de entretenimiento.



*Cortesía de Dolcerama/YouTube*

### **Supervisión de los resultados**

La iniciativa se ha evaluado principalmente de manera informal y mediante debates en grupo o sesiones bilaterales en las que los usuarios dan su opinión.

### **Innovación**

La iniciativa es innovadora porque no solo permite una reducción de los precios para aumentar el acceso a comida de calidad y entretenimiento opcional, sino que también presta atención a otros aspectos (tanto logísticos como morales) que podrían impedir la participación de la gente y trata de abordarlos.

### **Transferibilidad y continuidad**

#### **Reproducción y condiciones**

Si el objetivo es hacer que el servicio sea asequible para las personas que normalmente no tendrían los medios necesarios o ven salir a comer como un *lujo*, es muy importante que la ciudad esté en condiciones de subvencionar considerablemente las comidas. La calidad de las comidas también es fundamental; se diseñarán de acuerdo con las necesidades nutricionales del grupo beneficiario y también deberán ser atractivas. También es crucial contar con una red de socios suficientemente amplia para ofrecer variedad en la elección, así como para satisfacer las necesidades logísticas.

### **Lecciones Aprendidas**

Una de las principales dificultades a las que se ha enfrentado la ciudad es dar a conocer esta oportunidad a las personas de la tercera edad menos comprometidas o más aisladas. La gente también duda si permitir a un extraño entrar en su casa para la entrega de las comidas y muestra cierta reticencia a salir de casa para acudir a uno de los restaurantes. Por lo tanto, es esencial trabajar en la sensibilización, presentar esta oportunidad, ofrecer testimonios y, en la medida de lo posible, dedicar atención específica a esos hogares antes de que se animen a participar en el proyecto. Esto, por supuesto, requiere una amplia capacidad que a menudo las ciudades (y los voluntarios que están implicados) no tienen.



Vincles	
Ciudad	Barcelona
Enfoque geográfico	Todos los distritos municipales
Iniciada en; estado actual	2016; en curso
Más información	<a href="#">What is VinclesBCN - Ajuntament de Barcelona</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Vincles es un «servicio diseñado para combatir la soledad reforzando las relaciones sociales de los ciudadanos de la tercera edad que se sienten solos, utilizando las nuevas tecnologías para mejorar su bienestar». Con la ayuda de una aplicación fácil de usar, tiene como objetivo permitir que las personas mayores se comuniquen e interactúen con sus familiares y amigos, así como con otros ciudadanos de la tercera edad que forman parte de la red Vincles, a través de video llamadas y mensajes de texto, vídeo o voz. A través de esta aplicación, los usuarios pueden mantenerse en contacto con sus seres queridos y conocer gente nueva con intereses comunes.

El Ayuntamiento proporciona a los usuarios una tableta con conexión a Internet, la aplicación y ayuda a los usuarios que ya tienen una tableta / teléfono inteligente y conexión a Internet a instalar la aplicación. Los nuevos usuarios reciben formación para aprender a utilizar la aplicación. Los familiares y amigos que deseen conectarse a los usuarios pueden descargar la aplicación en sus dispositivos. Si un usuario tiene algún problema con la tableta o la aplicación, puede recurrir a una línea de ayuda gratuita disponible.

### Grupo destinatario

Vincles está diseñado para personas que cumplen los siguientes criterios:

- Tener al menos 65 años de edad.
- Estar registrado como residente en Barcelona.
- Estar dispuesto a crear y mantener relaciones sociales activas.
- Estar motivado para aprender a usar la aplicación.
- Hablar catalán o español.



Cortesía de Ajuntament de Barcelona

### Coordinación y participación de los interesados

Esta iniciativa está coordinada por el Ayuntamiento de Barcelona. También participan en la puesta en marcha de Vincles proporcionando fondos, haciendo un seguimiento de los resultados y analizando las posibilidades de reproducción en otras ciudades otras partes interesadas como la Fundación Bloomberg Philanthropies. Proporcionan apoyo ONG como Amics de la Gent Gran, especializada en abordar la soledad no deseada.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

La iniciativa Vincles ha recibido críticas muy positivas, debido a que favorece la comunicación entre los ciudadanos de la tercera edad, sus familiares y amigos; y hace que se sientan acompañados, motivados y autosuficientes. Además, ayuda a las personas de la tercera edad a conocer gente y aprender nuevas habilidades. En diciembre del año 2018 la aplicación tenía mil usuarios. Actualmente, en marzo del año 2020, el número de usuarios ha aumentado a 2.331.

### **Supervisión de los resultados**

Un equipo de trabajadores sociales y animadores profesionales de Vincles ofrece sesiones de apoyo a los usuarios y se asegura de que puedan utilizar la aplicación. También hace un seguimiento personalizado periódico para supervisar el progreso. La Fundación Bloomberg Philanthropies y el Ayuntamiento hablan de los avances de forma regular para supervisar el desarrollo del proyecto.

### **Innovación**

Vincles está considerado un proyecto de innovación social. En el año 2014 la propuesta recibió el primer premio del Mayors Challenge de Bloomberg Philanthropies, que reconoce proyectos de innovación social para mejorar la calidad de vida de las personas. El premio, valorado en 5 millones de euros, fue un impulso importante. En un futuro próximo, las autoridades locales quieren que la aplicación Vincles se convierta en la «aplicación para los ciudadanos de la tercera edad». Esto implicaría incluir en la aplicación información sobre todas las actividades y los servicios que la ciudad ofrece a las personas mayores, junto con un servicio de videoconferencia con médicos de cabecera en línea para los que tengan menos movilidad.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Vincles aún no se ha reproducido fuera de Barcelona, aunque varias ciudades han mostrado interés en el proyecto, por ejemplo, Singapur, Santiago de Chile, Jalisco y Málaga. Algunos países han comenzado a experimentar con plataformas digitales para apoyar la participación social y combatir la soledad: por ejemplo, CareZone (EE. UU.), Tyze (Canadá) y Voisin-Âge (Francia). Vincles se puede transferir fácilmente, ya que no requiere que se cumpla ninguna condición local concreta. La continuidad a largo plazo se vería favorecida en contextos en los que (al menos algunos) ciudadanos de la tercera edad ya tienen teléfonos inteligentes o tabletas, debido a que reduciría los costes para las autoridades locales.

### **Lecciones Aprendidas**

Vincles ha demostrado que la tecnología tiene un potencial considerable para mejorar la vida de los ciudadanos de la tercera edad. Las autoridades municipales se dieron cuenta de que esta aplicación podía ayudar a los usuarios a hacer mucho más que mantenerse en contacto con su familia; podía ampliar sus relaciones sociales, fortalecer sus vínculos con la comunidad local y reducir así la sensación de soledad y prevenir algunos problemas de salud. Esta iniciativa también ha cuestionado los estereotipos sobre la falta de interés de las personas mayores en la tecnología, ya que ha tenido éxito en todos los distritos municipales y se espera que siga creciendo. El 80 % de los usuarios son mujeres, lo que pone de relieve el gran interés de las mujeres de edad avanzada en las actividades adaptadas a las personas de más edad.

## 5. Respeto e inclusión social

Ámsterdam vertelt (Ámsterdam Narra)	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2016; finalizada
Más información	<a href="#">Ámsterdam vertelt</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

Amsterdam vertelt (Ámsterdam Narra) comenzó como parte de Long Live Art (2013 - 2016), un programa de mayor envergadura llevado a cabo por las ciudades holandesas de Ámsterdam, La Haya, Eindhoven, Leeuwarden y Maastricht con el objetivo de aumentar y diversificar la oferta de actividades culturales para las personas mayores, así como de aumentar los contactos intergeneracionales. En Ámsterdam se puso en marcha como Amsterdam vertelt, que se convirtió en un proyecto independiente en el año 2016.

Amsterdam vertelt tiene dos pilares: la fotografía y la literatura. En ambos pilares las personas mayores se familiarizan con las oportunidades que ofrece la correspondiente actividad. Lo hacen con jóvenes, en parejas.

En el pilar de la fotografía las personas mayores pueden participar en clases magistrales y talleres impartidos por fotógrafos profesionales. Aprenden la técnica y la composición y después caminan por el barrio para hacer fotos con su compañero (una persona joven). De forma similar, en el pilar de la literatura los escritores profesionales ofrecen clases magistrales y talleres; y después empiezan a escribir su propia prosa o poemas.

#### Grupo destinatario



Courtesy: Biblioteca Pública de Ámsterdam / OBA (2019)

Todas las personas mayores (de 65 años o más) de los cuatro distritos municipales participantes formaban parte del grupo destinatario. En esos cuatro distritos objetivo el grupo destinatario es de aproximadamente 66.000 personas mayores.

Dado que el proyecto también depende de los jóvenes, ellos también forman parte del grupo destinatario. En la zona objetivo hay alrededor de 137.660 jóvenes.

#### Coordinación y participación de los interesados

Amsterdam vertelt es una iniciativa conjunta desarrollada por el museo de fotografía de la ciudad Foam y la Biblioteca Pública de Ámsterdam. Financiaron el proyecto varios fondos culturales (The Art of Impact, FNO, Fonds voor Cultuurparticipatie, Fonds Sluyterman van Loo). Las personas mayores participaron antes del inicio: mediante la investigación conjunta entre las personas de su edad, las personas mayores identificaron los deseos y las preferencias del grupo destinatario en relación con las actividades culturales.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

El proyecto se lleva a cabo durante un año de forma secuencial en los barrios que participan. Cada año participan aproximadamente 300 personas mayores en total y 150 jóvenes.

El proyecto tiene diversos resultados. En primer lugar, se estimulan y fortalecen los contactos intergeneracionales formando parejas de jóvenes y personas de la tercera edad. Descubren más sobre el mundo en el que vive el otro, lo que hace que se tengan un mayor respeto mutuo. Además, por la naturaleza de las actividades, los participantes desarrollan sus habilidades culturales y lingüísticas. Las personas mayores que participan en las actividades de fotografía también aprenden a usar cámaras digitales. El proyecto ha generado interés en las actividades culturales en parte de los participantes.

### **Supervisión de los resultados**

Durante el desarrollo de la iniciativa, las personas mayores han participado a través de un comité de personas de la tercera edad. Durante el proyecto y después se ha realizado una evaluación a medio plazo y *a posteriori* utilizando el mismo enfoque (cualitativo) del comité.

### **Innovación**

El proyecto tiene algunos elementos innovadores, como el hecho de unir a las personas mayores y los jóvenes, pero lo que puede ser más impresionante es que la fórmula del proyecto logra abordar a la vez múltiples problemas a los que se enfrentan las personas mayores, entre los que se encuentran la soledad, el analfabetismo técnico y cultural y el ejercicio físico.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Existen iniciativas con un enfoque similar (por ejemplo, Together Old and Young, Mayores y Jóvenes Juntos, financiado por el Programa Erasmus+ de la UE), aunque no se conocen copias exactas del proyecto Vertelt de Amsterdam. Si se va a reproducir el proyecto, deben cumplirse ciertas condiciones. En primer lugar, es necesario crear relaciones eficaces entre los voluntarios participantes y las instituciones culturales para proporcionar un conjunto variado de actividades culturales y garantizar que las actividades estén bien dirigidas. En segundo lugar, son necesarios recursos financieros para poder contar con escritores y fotógrafos profesionales que impartan talleres.

### **Lecciones Aprendidas**

El impacto fue mayor al trabajar a escala vecinal e implicar a los habitantes (en el enfoque, la captación, la puesta en marcha y la finalización). Además, la organización de actividades extras hizo que el proyecto estuviera más integrado en el barrio y en el resto de la ciudad, porque aumentó las posibilidades de que los habitantes lo conocieran. Exponer las fotos en el museo de fotografía Foam de la ciudad permitió que otras 40.000 personas descubrieran el proyecto.

## 6. Participación cívica y empleo

Anmäl hinder (Report obstacles)	
Ciudad	Gotemburgo
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2017; en curso
Más información	<a href="#">Anmäl enkelt avhjälppta hinder - Göteborgs Stad</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

En el año 2017 la ciudad de Gotemburgo lanzó una aplicación llamada Anmäl hinder (Notificar obstáculos). Esta aplicación permite al usuario informar de lugares donde sería necesario mejorar la accesibilidad para permitir un mejor uso de los espacios públicos. La Oficina de Vivienda de la ciudad (Fastighetskontoret) lanzó la aplicación como parte de su trabajo para mejorar la accesibilidad de la ciudad y, así, contribuyó también a hacer de Gotemburgo una ciudad más adaptada a las personas de más edad.

En este trabajo, el objetivo más concreto es eliminar obstáculos innecesarios del entorno urbano, como puertas pesadas, un mal alumbrado y escaleras sin barandillas. La aplicación Anmäl hinder permite al usuario tomar una foto de un lugar que necesita atención y describir y clasificar el obstáculo añadiendo una geo etiqueta con su ubicación. El usuario también puede dejar sus datos de contacto al notificar un obstáculo si así lo desea. La aplicación utiliza código fuente abierto, por lo que puede reproducirse también en otros lugares.



*Cortésia: Göteborgs Stad*

#### Grupo destinatario

El propósito de la aplicación es permitir que los ciudadanos contribuyan a hacer que la ciudad sea más accesible para personas de todas las edades y con todo tipo de capacidades. La aplicación no se dirige de forma específica a un grupo de usuarios determinado.

#### Coordinación y participación de los interesados

La Oficina de Vivienda de la ciudad de Gotemburgo (Fastighetskontoret) está comprometida a convertirla en una ciudad más accesible. Se han adoptado numerosas medidas para trabajar hacia este objetivo, entre ellas el lanzamiento de la aplicación Anmäl hinder. La Oficina de Vivienda desarrolló la aplicación en colaboración con una empresa privada que se encargó de diseñarla.

### Eficacia e Impacto

#### Impacto

La repercusión de la aplicación Anmäl hinder queda patente en el número de obstáculos que se han notificado. La aplicación se lanzó en marzo del año 2017 y durante los años 2017 y 2018 se enviaron a la ciudad un total de 378 notificaciones. Esto puede compararse con el número de notificaciones del período



de diez años anterior al lanzamiento de la aplicación, entre los años 2006 y 2016, en el que se notificaron 156 obstáculos. Esto significa que aproximadamente el 70 % de todas las notificaciones de los últimos 12 años se han hecho después del lanzamiento de la aplicación.

### **Supervisión de los resultados**

La ciudad supervisa el uso de la aplicación y hace un seguimiento del número de notificaciones de obstáculos. También se lleva a cabo un seguimiento estadístico en función de los tipos de obstáculos que se notifican y los departamentos responsables de eliminar el obstáculo notificado.

### **Innovación**

En el año 2018 la aplicación Anmäl hinder recibió el Premio Sueco del Gobierno Electrónico de la Asociación Sueca de Autoridades Locales y Regiones a la solución digital más innovadora de la Administración pública. A diferencia de las formas tradicionales de notificar obstáculos, esta aplicación presenta la ventaja de que el usuario puede hacer una fotografía del obstáculo, lo que puede ayudar a la ciudad a valorar qué tipos de medidas son necesarias.

### **Transferibilidad y continuidad**

#### **Reproducción y condiciones**

No existen condiciones específicas en función del contexto obvias que impidan la reproducción de la aplicación Anmäl hinder. En particular, como la aplicación utiliza código fuente abierto, se puede reproducir en otras partes de Suecia y en el extranjero. En esta etapa la aplicación se ha reproducido en Suecia al menos en los municipios de Sjöbo y Trelleborg.

### **Lecciones Aprendidas**

Tener una aplicación basada en código fuente abierto ofrece buenas condiciones para transferir la aplicación a otras ciudades. Aunque esta aplicación se ha diseñado para permitir que los usuarios notifiquen obstáculos en la ciudad, también se puede utilizar una aplicación similar para otros fines, por ejemplo, para identificar lugares que las personas consideran inseguros. De forma más general, podría considerarse que una aplicación como esta tiene mucho potencial como herramienta de planificación urbana participativa que podría usarse para conocer la perspectiva de los residentes sobre cómo debe desarrollarse una ubicación particular.

Participación de los usuarios en la planificación urbana	
Ciudad	Oslo
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2016; en curso
Más información	<a href="#">Medvirkningskonferanse</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Una de las medidas más importantes adoptadas en Oslo es la decisión de desarrollar el plan de acción para una ciudad adaptada a las personas de más edad a partir de las aportaciones de diversos métodos que implican a las personas mayores, entre ellos, las reuniones públicas (*Medvirkningskonferanse*), las rondas de inspección con personas mayores para ayudar a visualizar y demostrar los aspectos positivos y negativos de ser mayor en ciertas zonas de la ciudad (lo que se conoce como *Seniortråkk*) e implicar a las personas mayores en grupos de debate y conversaciones específicas para descubrir los problemas subyacentes. La participación de los usuarios también ha sido importante para afianzar perspectivas adaptadas a las personas de más edad en departamentos como los Servicios de Planificación y Construcción y la Agencia de Medio Ambiente Urbano de Oslo. En esos casos, las personas mayores han participado, por ejemplo, a través de *Seniortråkk* (inspección), donde temas como los bancos, las luces y los baños públicos estaban entre las prioridades para garantizar espacios verdes fácilmente accesibles e infraestructuras sociales en sus distritos municipales. Esto se hizo evidente en el desarrollo de Hovseter, una zona del distrito municipal de Vestre Aker en la que los habitantes mayores participaron activamente en el proceso de planificación junto con el Departamento de Planificación y Construcción y el Departamento de Medio Ambiente. Los bancos, caminos, aceras y zonas de ejercicio nuevos fueron cruciales para que las personas mayores se mantuvieran en forma y saludables, con o sin andador. También han formado parte de rondas similares con la Agencia de Medio Ambiente Urbano la facilidad de acceso y la seguridad al utilizar las reservas naturales que rodean Oslo, a saber, Marka.

### Grupo destinatario

La ciudad adaptada a las personas de más edad se centra principalmente en las personas mayores de 60 años. Por otra parte, la iniciativa «Oslo, adaptada a las personas de más edad» no ha definido subgrupos ni grupos destinatarios más allá de las personas mayores de 60 años a propósito, aunque la iniciativa de políticas sí que atrae al segmento de la población que puede vivir en casa de manera independiente o semiindependiente. Por eso su plan de acción no ha incluido la vivienda ni la asistencia, ya que otros planes que se llevan a cabo en Oslo abarcan esos aspectos.



Foto cortesía de la Ciudad of Oslo

### Coordinación y participación de los interesados

La participación de los usuarios ha sido uno de los pilares principales del desarrollo de una política de ciudad adaptada a las personas de más edad en Oslo. Esto requiere una estrecha colaboración y procesos más largos que los que habría habido de otra manera debido a los diferentes métodos que se pusieron en marcha. El plan de acción para un Oslo adaptado a las personas de más edad se basa en las contribuciones de los ciudadanos mayores y está vinculado a seis de los objetivos de políticas de la OMS. El Departamento de Personas Mayores, Sanidad y Empleo ha sido el principal coordinador, pero ha conseguido que otros departamentos y servicios de la municipalidad de Oslo se impliquen para tener en cuenta aspectos adaptados a las personas de más edad en la formulación de políticas. Se trata de un enfoque verdaderamente ascendente para la formulación de políticas.

## Eficacia e Impacto

### Impacto

El impacto de la participación de los usuarios se puede percibir de inmediato, con bancos nuevos a distancias más reducidas y los debates sobre la disponibilidad de baños públicos y un mejor alumbrado que se están planteando los departamentos de la municipalidad de Oslo. Los comentarios recibidos de las personas mayores de los distritos municipales también han sido muy positivos. Ser visto y escuchado es relevante para el sentimiento de ser un recurso para la sociedad. El resultado de la participación de los usuarios es el cambio gradual en las prácticas de algunos departamentos que están viendo la ciudad con nuevos ojos *adaptados a las personas de más edad*, lo cual ayudará a crear una ciudad más inclusiva a largo plazo, en la que desaparecerá el estigma de las personas mayores.

### Supervisión de los resultados

No se han desarrollado indicadores de la participación de los usuarios aparte de la información cualitativa proporcionada a los directores de proyectos en los distritos durante las reuniones. Sin embargo, el discurso cambiante se está haciendo más evidente a medida que se tienen en cuenta las políticas adaptadas a las personas de más edad como parte del marco general de condiciones para el desarrollo de políticas en todos los departamentos de la municipalidad. Es importante definir qué tipo de participación de los usuarios será suficiente para los diversos proyectos y si un nuevo proyecto justifica o no la participación de los usuarios. Los diferentes proyectos requieren diferentes prácticas de participación de los usuarios, que van desde entrevistas, grupos de debate y sesiones o encuentros públicos hasta rondas de planificación. Para el seguimiento futuro del programa, se proponen los siguientes indicadores:

- Número de participantes mayores en las reuniones y consultas de los distritos municipales.
- Número de nuevos proyectos como resultado de la participación de los usuarios.

## Innovación

La amplia participación de los usuarios es un enfoque innovador, dinámico y democrático para el desarrollo de políticas. Es innovador en el método y la estructura organizativa, debido a que pone más énfasis en las necesidades de los usuarios en lugar de en las necesidades percibidas de una población. Ayuda a cuestionar la percepción de lo que son y serán en el futuro las ciudades adaptadas a las personas de más edad e impone un nuevo enfoque que toma en consideración la colaboración entre los servicios municipales y los organismos.

## Transferibilidad y continuidad

### Reproducción y condiciones

La participación de los usuarios es un método de planificación innovador, otras municipalidades de Noruega y del extranjero interesadas en las iniciativas de políticas adaptadas a las personas de más edad deben plantearse la posibilidad de abordar el tema desde una perspectiva ascendente. La perspectiva de participación de los usuarios es importante, ya que contribuye a la continuidad de las políticas adaptadas a las personas de más edad a largo plazo. Se apoya en el público, garantiza que los organismos y servicios municipales tengan en cuenta las prácticas adaptadas a las personas de más edad al formular políticas. El aspecto de la participación de los usuarios es una herramienta poderosa, debido a que apela tanto a los niveles políticos como administrativos de los gobiernos municipales. Requiere una buena comunicación, una excelente gestión de las expectativas relacionadas con la influencia de la participación de los usuarios y una estructura participativa clara para asegurar que se escuche a todas las partes.

### Lecciones Aprendidas

Después de la primera reunión pública se concluyó que, por lo general, las personas mayores se interesan menos por los servicios de atención sanitaria de lo que la municipalidad pensó en un principio. Se consideraron más importantes aspectos como la capacidad de seguir viviendo, progresando y tener vidas plenas. Pequeños ajustes como, por ejemplo, la distancia entre los bancos y su diseño, la distancia a las paradas de tranvía y autobús, el acceso a zonas verdes y un mejor alumbrado ayudan a facilitar el uso de la ciudad y bastarían para animar a un mayor número de personas mayores a estar más activas en su zona.

## 7. Communication and information

Centres locaux d'information et de coordination – CLIC (Centros locales de información y coordinación)	
Ciudad	Nantes
Enfoque geográfico	Escala metropolitana
Iniciada en; estado actual	2004; en curso
Más información	<a href="#">Les centres locaux d'information et de coordination</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

El CLIC proporciona a las personas mayores una visión de conjunto clara y accesible de los servicios y las oportunidades que les ofrece la ciudad. Esta visión de conjunto sigue suponiendo un desafío. La cuestión a la que se ha enfrentado la ciudad no es solo planificar y presentar claramente los diversos servicios, iniciativas y herramientas que se pueden ofrecer, sino concretamente llegar a una comunidad de usuarios, amplia y a menudo inaccesible, que tienen habilidades de digitalización limitadas y viven aislados. Durante quince años, la ciudad de Nantes ha establecido un único punto de contacto para las personas mayores de 60 años y sus familias. Este mostrador tiene la función de informar, escuchar y ayudar con el fin de encontrar soluciones adaptadas a las necesidades de todos: ayuda a domicilio, alojamiento institucional, entrega de comidas, asistencia remota, etc. Se crean una serie de folletos, catálogos y canales impresos / digitales y existen diferentes puntos de contacto que pueden proporcionar apoyo e información a medida.

#### Grupo destinatario

Este servicio está abierto al público y está diseñado específicamente para personas mayores de 60 años, así como para sus familias y todos los profesionales que trabajan en este ámbito. Cada distrito tiene una oficina y hay quioscos móviles que también llegan a las comunidades a escala vecinal y se enfocan en eventos y otros tipos de reuniones para implicar de forma proactiva a los beneficiarios potenciales.



*Cortesía de Protecvie*

#### Coordinación y participación de los interesados

El Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) gestiona el CLIC. El CLIC cuenta con una oficina central de coordinación y puntos de contacto en los barrios. También recurren a socios locales como las asociaciones para llegar a la gente del barrio de forma proactiva y llevar su oferta de información a las comunidades y los hogares menos comprometidos.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Nantes tiene una amplia variedad de iniciativas y servicios de apoyo que ofrecer, que están bien presentados y son accesibles al público a través de diferentes canales. La ciudad también utiliza las *rencontres de quartier* (reuniones vecinales) y los diversos encuentros a escala de distrito y vecinal para difundir la mayor cantidad posible de información sobre nuevas oportunidades y servicios. Por lo tanto, se hace una labor de comunicación, aunque no hay datos específicos que demuestren hasta qué punto está al día de la oferta la población local de más edad. También proporcionan un espacio acogedor y seguro para hablar de preocupaciones, miedos, explorar vías conjuntamente y crear conciencia. Un efecto interesante ha sido que las personas de la tercera edad más jóvenes acuden para reunir información para sus padres y, de esa manera, se informan y empiezan a pensar en su futuro.

### **Supervisión de los resultados**

Se ha hecho una labor de supervisión informal, pero no se han llevado a cabo estudios específicos. La ciudad sabe cuáles son las zonas de la ciudad o los subgrupos que siguen estando fuera de su alcance en cuanto a compromiso y sensibilización. Podría ser de ayuda hacer un ejercicio de planificación a través de una labor directa dirigida a los grupos que siguen estando fuera de alcance.

### **Innovación**

El CLIC permite tener un punto esencial centralizado de información que reúne no solo servicios e iniciativas relacionadas con la ciudad, sino también la oferta de asociaciones locales y organizaciones de la sociedad civil. Ha sido muy beneficioso no solo para simplificar y hacer más eficiente la estrategia y la labor de comunicación, sino también para asegurar la coordinación y la creación de vínculos entre las diversas iniciativas y organizaciones que actúan en este ámbito.

### **Transferibilidad y continuidad**

#### **Reproducción y condiciones**

El CLIC solo actúa en el área metropolitana de Nantes y, como tal, no se ha reproducido. Entre las características esenciales para la reproducibilidad están la voluntad y el compromiso de la ciudad de invertir en la labor de comunicación y en adaptar constantemente esa labor a las diferentes dinámicas locales (en lo que se refiere al alcance, los métodos, el contenido). Para ello es necesario invertir tiempo y medios económicos. También es importante contar con una red extensa y coordinación entre todos los actores que trabajan en este ámbito, lo que permite reunir la oferta de servicios de forma relativamente fácil.

### **Lecciones Aprendidas**

La incapacidad de llegar a los grupos que son menos activos y están menos implicados en las actividades que proponen la ciudad y otras asociaciones sigue suponiendo un desafío. El servicio se ha dado cuenta de que no solo es necesaria una mayor capacidad para implicar de forma proactiva a los individuos y las comunidades difíciles de alcanzar, sino que, más allá y antes de la información, lo que hace falta es una verdadera campaña de sensibilización para informar a las personas de lo que pueden esperar y de qué camino pueden tomar antes de hacerse mayores y encontrarse con determinadas dificultades. Lo que también es importante es promover un cambio cultural, para lo cual las personas de la tercera edad deben estar activas, abiertas a recibir apoyo, participar en actividades de ocio, recibir atención y asistencia y, por último, pero no por ello menos importante, pensar en su futuro. Con frecuencia se ha visto que este es uno de los principales obstáculos para el compromiso: algunas personas no sienten que «esto sea para ellas» o que «lo necesiten o incluso lo merezcan».



Investigación colaborativa realizada por centros de enseñanza superior	
Ciudad	Gran Mánchester
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	MICRA se fundó en 2010 (ya había acciones colaborativas antes); las actividades siguen en curso
Más información	<a href="#">MICRA</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

El área del Gran Mánchester se caracteriza por que existen nexos sólidos entre la investigación y la práctica en el campo del envejecimiento. Merece la pena mencionar el MICRA, el Instituto de Mánchester de Investigación Colaborativa sobre el Envejecimiento, que forma parte del Centro de Envejecimiento del Gran Mánchester.

Entre los ámbitos de investigación están la arquitectura, la economía, la ingeniería, la historia, las ciencias de la vida, la medicina y la sociología, que se cubren en tres áreas temáticas: envejecimiento y salud (¿cómo proporcionar sanidad, asistencia eficaz y eficiente a las poblaciones envejecidas?), envejecimiento y sociedad (¿cómo pueden las sociedades adaptarse mejor a las poblaciones envejecidas?) y la biología del envejecimiento (¿cómo y por qué envejecen las personas?).

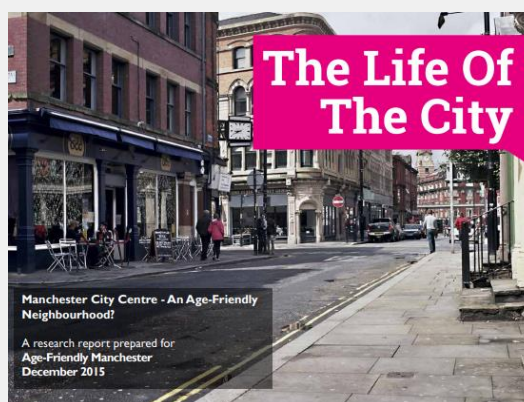
Estos son algunos ejemplos de proyectos de investigación en curso: Ambición por el Envejecimiento (sobre la lucha contra el aislamiento social), fRaill (sobre los procesos causales relacionados con la fragilidad y el bienestar a edades más avanzadas), Infraestructuras Verdes, OPUS (sobre la sexualidad de las personas mayores) y PrevenIT (sobre el uso de las TI para ayudar en el envejecimiento).

Además de los resultados de la investigación básica, las actividades de MICRA también se centran en:

- Organizar eventos en los que los académicos asociados presentan su última labor de investigación y atraen a un público de hasta 100 personas, incluidos investigadores, proveedores de asistencia, personas mayores, el Gobierno local, el sistema sanitario nacional (NHS) y el sector privado. El programa suele consistir en una comida de trabajo en la que se establecen contactos a las 13 h y se desarrolla de 14 h a 16 h. Hay de 3 a 4 presentaciones, un descanso para el refrigerio y una sesión de preguntas y respuestas.
- Colaboraciones con diversas partes interesadas en el desarrollo de una estrategia, políticas y prácticas en relación con el envejecimiento.



Izquierda: presentación de investigación organizada por MICRA. Foto cortesía de MICRA.



Derecha: ejemplo de publicación sobre investigación. Cortesía del Centro de Investigación sobre Diseño para la Inclusión Espacial

## **Grupo destinatario**

La red de investigación tiene como objetivo ampliar el conocimiento sobre el envejecimiento de diversas partes interesadas:

- Los responsables de la formulación de políticas, incluidos los funcionarios públicos y los responsables de proyectos de las ONG.
- Otros investigadores del envejecimiento.
- Y, por último, las personas mayores.

La red no solo está destinada a los grupos destinatarios del Gran Área de Mánchester, sino que trata de conseguir el mayor alcance geográfico posible, incluso la investigación para Bolivia, por ejemplo.

## **Coordinación y participación de los interesados**

Las universidades locales (p. ej., la Universidad de Mánchester, la Universidad Metropolitana de Mánchester, la Escuela de Arquitectura de Mánchester; la Universidad de Salford) trabajan con la Autoridad Combinada del Gran Mánchester, las diez autoridades locales del Gran Mánchester y ONG en la investigación relacionada con el envejecimiento y la adaptación a las personas de más edad. Se encarga de la coordinación el Centro de Envejecimiento del Gran Mánchester.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Actualmente, la red MICRA está formada por más de 300 académicos y 2.000 miembros con más de 60 proyectos de investigación. Desde el año 2016 se han organizado 31 eventos. La Universidad de Mánchester, la Universidad Metropolitana de Mánchester y la Universidad de Salford también han firmado un memorando de entendimiento para trabajar de forma conjunta en la investigación de la demencia y perpetuar así la unión de fuerzas. Además, los centros de enseñanza superior han participado en múltiples conferencias externas e intercambios de investigación (por ejemplo, la organización colectiva de la Conferencia de la Sociedad Británica de Gerontología).

### **Supervisión de los resultados**

Aunque se conocen los resultados de MICRA, las actividades de investigación colaborativa sobre el envejecimiento en el Área del Gran Mánchester abarcan más aspectos. En este sentido no existe una supervisión o evaluación formal, por lo que es difícil informar sobre aspectos como la traducción de la investigación a la práctica.

### **Innovación**

Una cooperación mucho más estrecha entre la investigación y la práctica que la que se puede ver en otras ciudades, lo cual permite responder a la necesidad de tener la última información probada sobre envejecimiento expresada por los profesionales.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

La investigación colaborativa requiere la presencia de una universidad local o una institución de investigación similar que pueda ofrecer académicos especializados en temas relacionados con el envejecimiento. Además, es necesario contar con financiación y experiencia en actividades de establecimiento de contactos, difusión y con capacidad para ellas.

### **Lecciones Aprendidas**

La colaboración ha trascendido los límites profesionales y la competencia por el bien colectivo del Gran Mánchester.

## 8. Apoyo comunitario y servicios sanitarios

GoldenSports	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	Todos los distritos municipales excepto el Norte y el Sudeste
Iniciada en; estado actual	2014; en curso
Más información	<a href="#">GoldenSports</a> (en línea)

### Objetivos, contenido y organización

#### Diseño y prestación de servicios

La científica del movimiento humano Leonie Everts fundó GoldenSports en Ámsterdam. Quería ofrecer más opciones para practicar deporte a las personas mayores del barrio y darles la oportunidad de conocer a otras personas mayores de la zona. Lo que motivó este deseo fue que vio a muchos jóvenes practicar deporte en espacios públicos, pero no vio a ninguna persona mayor.

GoldenSports es una plataforma que ofrece ejercicio físico a las personas mayores. Las actividades tienen lugar en espacios exteriores. Después del calentamiento, el programa consiste en 15 minutos de entrenamiento de equilibrio y coordinación, 15 minutos de fuerza y 15 minutos de deportes y juego.

Dirigen las sesiones fisioterapeutas profesionales que trabajan como monitores. Por eso, los participantes deben pagar una pequeña cuota para cubrir los costes. La cuota oscila de 3 € a 5 € por sesión. No hay suscripción, por lo que la persona de la tercera edad puede asistir cuando le venga bien.



Fotos cortesía de GoldenSports (2019)

Desde el año 2016 la plataforma también ha adaptado sus servicios a las mujeres migrantes de edad avanzada. En el caso de las mujeres de edad avanzada de origen migrante, las actividades están adaptadas a su cultura y sus preferencias. Las actividades se hacen en espacios cerrados en vez de al aire libre, solo con mujeres (tanto participantes como monitoras) y se detienen temporalmente en las fechas del Ramadán y las vacaciones de verano.

#### Grupo destinatario

GoldenSports está destinado a personas mayores (65 años y más) que siguen viviendo en su casa. También pueden asistir personas mayores de 55 años que se han jubilado y tienen molestias físicas.

#### Coordinación y participación de los interesados

La coordinación y la ejecución del programa GoldenSports depende de voluntarios. Ellos se ocupan de la continuidad del programa recaudando los pagos, llamando a los participantes para saber de ellos y asegurándose de que no se excluya a nadie en modo alguno. Por último, los fondos son un actor importante para garantizar la financiación de las actividades (por ejemplo, los costes de puesta en marcha como el *marketing*).

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

En el año 2017 había alrededor de 350 participantes, que tenían una edad media de 70 años. Dos años después se ha duplicado la cantidad de participantes. Puntúan las actividades con un 8,3. GoldenSports tiene efectos tanto físicos como sociales. Según los participantes, crea un estilo de vida más activo (según el 80 % de los encuestados), da una mejor condición física (75 %) y una mejor coordinación (64 %). Además, les permite conocer gente nueva en el barrio (81 %) y practicar deporte con más frecuencia al hacerlo en grupo (84 %).

### **Supervisión de los resultados**

GoldenSports encargó a un instituto de investigación independiente una evaluación cuantitativa de la repercusión de todo el programa en el año 2017. En el 2018 se realizó una evaluación cualitativa del programa adaptado a las mujeres migrantes de edad avanzada.

### **Innovación**

Enfoque en las nuevas necesidades: envejecimiento activo fomentando el ejercicio, la prevención de la soledad, la inclusión social de los migrantes de edad avanzada y el respeto por su cultura con la versión que tiene en cuenta los aspectos culturales.

### **Transferibilidad y continuidad**

#### **Reproducción y condiciones**

GoldenSports se ha reproducido con éxito en otras nueve ciudades holandesas, entre ellas Rotterdam y Utrecht. Hay varios puntos de atención para la transferibilidad del concepto: es necesario un entorno urbano para garantizar que haya suficientes personas mayores interesadas y suficientes monitores disponibles para su continuidad desde el punto de vista económico. Es necesario que los precios sean bajos y que haya descuentos para las personas con menos recursos para garantizar la asistencia. Al principio se debe trabajar mucho en el *marketing* y la captación, y debe hacerse con un toque personal. No es suficiente con folletos / carteles: también hace falta publicidad boca a boca para llegar al grupo destinatario.

#### **Lecciones Aprendidas**

La fórmula es eficaz porque ofrece deportes con juegos atractivos y ejercicios supervisados por un monitor profesional que sabe cómo ayudar a las personas mayores. Además, la captación es eficaz porque difunde un mensaje positivo, da la sensación de que es un club positivo y que resulta atractivo pertenecer a él, pero sin compromiso.

<b>Salud en Red en Los Barrios</b>	
Ciudad	Zaragoza
Enfoque geográfico	Todos los distritos municipales
Iniciada en; estado actual	2018; en curso
Más información	<a href="#">Gobierno de Aragon</a> (en línea)

## **Objetivos, contenido y organización**

### **Diseño y prestación de servicios**

La ciudad de Zaragoza ha comenzado a desarrollar un proyecto de salud comunitario a través de la colaboración entre el Gobierno de Aragón (Departamento de Sanidad) y el Ayuntamiento de Zaragoza (Departamento de Políticas Sociales). Salud en Red en los Barrios es una iniciativa que forma parte del Plan de Salud de Aragón del año 2030. Los Centros Municipales de Servicios Sociales de los diferentes barrios de Zaragoza son el centro de la puesta en marcha de la Estrategia de Promoción de la Salud. Esta iniciativa se lleva a cabo a escala vecinal, como entorno de convivencia más cercano a la gente, y desarrollando redes entre las instituciones que trabajan en diferentes sectores dentro de cada comunidad.

El objetivo final de Salud en Red en los Barrios es mejorar la salud, el bienestar y la igualdad en los diferentes barrios y distritos de la ciudad de Zaragoza. Por eso, la iniciativa tiene tres objetivos claros, que son:

- Identificar los factores determinantes de la salud en las diferentes etapas del ciclo de vida.
- Fomentar el establecimiento de contactos basado en las realidades y necesidades de la comunidad.
- Promover el uso de los recursos de salud mediante la participación de la comunidad.

### **Grupo destinatario**

Salud en Red en los Barrios es una iniciativa que tiene como objetivo incluir a toda la comunidad local.

### **Coordinación y participación de los interesados**

La iniciativa creó una hoja de ruta para crear una red de salud sólida en un barrio mediante la participación de diferentes partes interesadas. El Departamento de Sanidad y el Ayuntamiento de Zaragoza se encargan de la coordinación. La creación de Salud en Red en los Barrios consiste en:

- La creación de un equipo promotor integrado por representantes de los servicios públicos básicos (servicios sociales, sanidad y educación) en cada barrio.
- Establecer un grupo central que incluye el equipo promotor, así como profesionales de diferentes sectores presentes en la comunidad. El grupo central de cada zona identifica las necesidades y los recursos sanitarios existentes en la comunidad.
- La movilización de los recursos comunitarios de la zona. Esto supone darles visibilidad dentro de cada barrio, darlos a conocer entre todos los actores y organizaciones que trabajan dentro de la comunidad y recomendarlos. La idea es que los médicos, enfermeros o trabajadores sociales remitan formalmente a los pacientes desde los centros de atención primaria a los recursos de salud, que pueden utilizar para promover su salud, y lo registren formalmente en la historia clínica del paciente.



## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

La iniciativa tiene como objetivo mejorar la salud general en el barrio y pretende hacerlo reforzando la red dentro de la comunidad. Esto debe dar lugar, por ejemplo, a un mayor intercambio de conocimientos entre las distintas entidades, hacer que se comprendan mejor la situación y las necesidades actuales del barrio y aumentar la participación de los habitantes.

### **Supervisión de los resultados**

Es complicado supervisar los resultados de la iniciativa, debido a que los objetivos no pueden cuantificarse fácilmente. La supervisión en el futuro podría centrarse en:

- El número de socios implicados en la red, el número de equipos formados y el número de profesionales de los equipos.
- El número de actividades de la red por barrio y tipo de actividades empleadas.
- La satisfacción de las personas mayores con el enfoque de red.

### **Innovación**

Movilizar los recursos comunitarios de la zona supone darles visibilidad dentro de cada barrio, darlos a conocer entre todos los actores, entidades y organizaciones que trabajan dentro de la comunidad y recomendarlos. La idea es que los médicos, los enfermeros o los trabajadores sociales remitan formalmente a los pacientes desde los centros de atención primaria a los recursos de salud, que pueden utilizar para promover su bienestar, y lo registren formalmente en la historia clínica del paciente.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Aunque se está desarrollando como programa piloto en tres barrios de Zaragoza, actualmente el protocolo de recomendación de recursos ya está presente en más de un tercio de los centros de salud de Zaragoza. La ciudad de Zaragoza tiene previsto poner en marcha esta iniciativa en todos los barrios de Zaragoza (25 en total) para el año 2021. Esta iniciativa también se lleva a cabo en otras ciudades de España, incluida Barcelona, y se está desarrollando una base de datos de recursos de salud para todas esas ciudades.

### **Lecciones Aprendidas**

Salud en Red en los Barrios muestra el impacto que puede tener una colaboración apropiada entre el Departamento de Sanidad y el Ayuntamiento local en un barrio. La coordinación eficaz por parte de estos organismos puede movilizar a una comunidad.

Radars	
Ciudad	Barcelona
Enfoque geográfico	55 barrios de la ciudad
Iniciada en; estado actual	2008; en curso
Más información	<a href="#">The RADARS project - Universitat de Barcelona</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

### Diseño y prestación de servicios

Radars es un proyecto de acción comunitaria para detectar y prevenir situaciones de riesgo para las personas mayores y disminuir los efectos negativos de la soledad y el aislamiento no deseados. Es una red de prevención y asistencia en la que participan voluntarios, organizaciones, establecimientos comerciales y autoridades públicas. El objetivo es ayudar a las personas de la tercera edad que viven solas o con otras personas mayores a seguir en casa y sentirse acompañadas con la ayuda de las personas de su entorno.

Los vecinos y las personas que trabajan en tiendas y farmacias cercanas son los principales actores que se aseguran de que las personas mayores estén bien (por ejemplo, su salud, aspecto o comportamiento). En caso de anomalía o incidente, informan a los servicios sociales pertinentes. Algunos voluntarios llaman de forma periódica a los ciudadanos mayores para establecer una relación de confianza y reducir el sentimiento de soledad.



*Cortesía: Ajuntament de Barcelona*

### Grupo destinatario

Radars se ha diseñado para personas de 65 años o más, especialmente para las que viven solas o con otra persona mayor y quieren enriquecer su vida social. Entre los grupos destinatarios indirectos están los vecinos, comerciantes, voluntarios y servicios profesionales privados y públicos.

### Coordinación y participación de los interesados

Radars está coordinado por el Ayuntamiento de Barcelona (Departamento de Servicios Sociales) en colaboración con asociaciones de la sociedad civil de cada barrio. La ONG Amics de la Gent Gran, especializada en la lucha contra la soledad no deseada, ha formado un equipo de voluntarios para acompañar a las personas mayores en su casa o en actividades sociales al aire libre. Además, los centros de salud, los centros cívicos y las ONG contribuyen animando a los ciudadanos de la tercera edad a participar en Radars.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Después de más de un decenio en marcha, actualmente Radars está presente en todos los distritos de Barcelona. Las redes sociales articuladas por esta iniciativa están atendiendo a más de 170.000 personas mayores. Dado que la mayoría de los ciudadanos de la tercera edad que viven solos son mujeres (que también se enfrentan a un mayor riesgo de exclusión social), esta iniciativa está teniendo una repercusión positiva en este grupo de la población. Radars también ha tenido repercusión en el territorio y la organización local, debido a que ha favorecido las sinergias entre individuos, entidades y servicios que no habían interactuado previamente. Ha establecido nuevas relaciones y ha fortalecido la vida comunitaria.

### **Supervisión de los resultados**

Todos los actores implicados en la puesta en marcha de Radars participan de forma regular en mesas redondas para intercambiar experiencias, elegir una estrategia y planificar los próximos pasos. Estas mesas redondas supervisan los resultados de la iniciativa y evalúan los progresos realizados.

### **Innovación**

La innovación de este proyecto es el resultado de su enfoque participativo ascendente, en el que los miembros de la comunidad local se cuidan mutuamente y fortalecen los vínculos sociales. De hecho, al principio el Ayuntamiento no financiaba Radars, debido a que surgió de un grupo de vecinos que decidieron preocuparse los unos por los otros. La idea tuvo tanto éxito que en el año 2012 las autoridades locales se hicieron cargo del proyecto y extendieron Radars a todos los distritos. También es innovadora la metodología multinivel de Radars, en la que trabajan de manera coordinada y complementaria diferentes niveles de actores sociales (es decir, voluntarios, comerciantes, profesionales de ONG, autoridades locales).

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

Radars aún no se ha reproducido en ningún otro lugar. Parece que la transferibilidad es compleja, ya que Radars es un éxito gracias a la particular cultura social de algunos barrios y la Administración pública local de Barcelona. Estas condiciones peculiares podrían dificultar su reproducción en otras ciudades. Su continuidad puede atribuirse al compromiso permanente y a la colaboración de todos los actores implicados, así como a su capacidad para adaptarse a las características y necesidades de cada barrio.

### **Lecciones Aprendidas**

Esta iniciativa evidencia la importancia de implicar a actores sociales de diferentes niveles para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la tercera edad. No obstante, la aplicación no siempre ha sido fácil. Algunas personas mayores identificadas por la comunidad de Radars son reacias a confiar en los voluntarios que llaman a sus puertas o los llaman por teléfono. Este aspecto demuestra la necesidad de contar con un respaldo institucional firme para apoyar el trabajo de los voluntarios.

<b>Strength and balance pathway (Itinerario de Fuerza y Equilibrio)</b>	
Ciudad	Gran Mánchester
Enfoque geográfico	Wigan, una de las diez autoridades locales del Gran Mánchester
Iniciada en; estado actual	2018; en curso
Más información	<a href="#">Strength and Balance - Active Later Life</a> (en línea)

## **Objetivos, contenido y organización**

### **Diseño y prestación de servicios**

Las caídas requieren tiempo, recursos y servicios locales de atención sanitaria y social. En lo personal, las caídas pueden tener una repercusión considerable en la movilidad y la confianza de las personas mayores, que suelen requerir más atención hospitalaria y social después de una caída.

Las caídas suelen verse como una consecuencia del envejecimiento, pero hay un deseo creciente en los sectores sanitario y de voluntariado de trabajar en enfoques preventivos. La fuerza muscular y el equilibrio deficientes son dos de los factores de riesgo para las caídas que se identifican con más frecuencia.

En Wigan (una de las diez autoridades locales del Gran Mánchester) hay un itinerario que ha desarrollado el equipo de salud pública dentro de la autoridad local en colaboración con los servicios deportivos y de ocio. El itinerario incluye un programa de seis semanas de ejercicios en casa con apoyo, seguido de sesiones de entrenamiento en grupo durante diez semanas, un programa probado de ejercicio de fuerza y equilibrio de 15 semanas y sesiones de mantenimiento a largo plazo. Todos ellos están respaldados por un folleto de ejercicios en casa para animar a los participantes a practicar las técnicas que han aprendido a lo largo del programa en su tiempo libre.

### **Grupo destinatario**

Cualquier adulto mayor que viva en la autoridad local. Para los fines del programa, los adultos mayores suelen tener 65 años o más. Sin embargo, no hay un límite de edad estricto y cualquier adulto que pueda beneficiarse del programa puede participar en él.



*Foto cortesía de Centre for Ageing Better*

### **Coordinación y participación de los interesados**

Las personas mayores pueden ser remitidas a este itinerario por un proveedor de atención sanitaria o social local, un trabajador social, un médico de cabecera o un enfermero especializado o bien autorremitirse. Además, el itinerario puede ser impartido por un monitor autónomo o por personal capacitado internamente en un alojamiento residencial o vigilado o por un grupo comunitario o una organización benéfica. Este puede ser un enfoque más sostenible, debido a que las personas mayores suelen preferir que se imparta en un entorno al que están acostumbrados y con el que se sienten cómodas.

Los adultos mayores pueden seguir el itinerario en el orden normal o acceder a grupos directamente a lo largo del itinerario dependiendo del grado de necesidad estimado.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

Es demasiado pronto para evaluar el impacto total de este itinerario y puede llevar años descubrir el ahorro de costes que supone este enfoque. Sin embargo, las caídas causan más de 200.000 ingresos hospitalarios de personas de 65 años o más en todo el país, lo cual le cuesta al Servicio Nacional de Salud alrededor de mil millones de libras al año. Al mejorar la fuerza, el equilibrio y la movilidad, el programa claramente tiene el potencial de reducir la incidencia de caídas y permitir a los servicios de atención sanitaria y social locales ahorrar dinero. Esto podría permitir que los recursos utilizados por los servicios locales para hacer frente a las caídas se destinaran a otros objetivos.

### **Supervisión de los resultados**

Se consideró importante asignar fondos para la supervisión y para que se tuviera en cuenta esto al comienzo de cualquier programa. Se consideró especialmente beneficioso desarrollar un marco de supervisión diseñado específicamente para un programa. Esto permite a las áreas locales integrar claramente la supervisión en todos los aspectos de su programa y hace que sea pertinente para las metas y los objetivos del programa. Son ejemplo de ello el conjunto de herramientas de estudio PhiSiCAL y un marco de resultados y supervisión.

## **Innovación**

El programa es innovador en el sentido de que fusiona una serie de actividades diferentes asociadas con la mejora de la fuerza y el equilibrio en un itinerario. Entre las actividades hay grupos de entrenamiento durante diez semanas con guías y ejercicios, un programa de seis semanas de ejercicio en casa con visitas a domicilio y apoyo telefónico intermedio y un programa probado de ejercicio de 15 semanas que se imparte en una serie de espacios comunitarios de todo el distrito. Disponible con transporte *Ring and Ride* (servicio de minibús accesible para personas que no pueden usar el transporte convencional).

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

El itinerario está estructurado en un enfoque común, por lo que puede reproducirse fácilmente en otras zonas de la autoridad local.

### **Lecciones Aprendidas**

Los promotores de la tercera edad son una parte fundamental de la prestación. Están capacitados para ayudar a los monitores durante la clase y acompañan a los monitores en las visitas a domicilio para fomentar la asistencia a las clases comunitarias. Esto ha sido especialmente eficaz para implicar a hombres de edad avanzada. Los resultados se ven respaldados si el participante asiste a otras sesiones del programa, por ejemplo, a rehabilitación de accidentes cerebrovasculares o paseos saludables. También hay un sistema de luces de semáforo para indicar si en los programas de ejercicios comunitarios hay componentes de fuerza y equilibrio con el fin de informar de posteriores remisiones desde el itinerario. Continuar los ejercicios en casa también ayuda a mantener los resultados positivos.



Zicht in evenwicht - voor oudere migranten (Una Cuestión de Equilibrio para los Migrantes de Edad Avanzada)	
Ciudad	Ámsterdam
Enfoque geográfico	En toda la ciudad
Iniciada en; estado actual	2016; finalizada
Más información	<a href="#">Evaluation report of the pilot phase</a> (en línea)

## Objetivos, contenido y organización

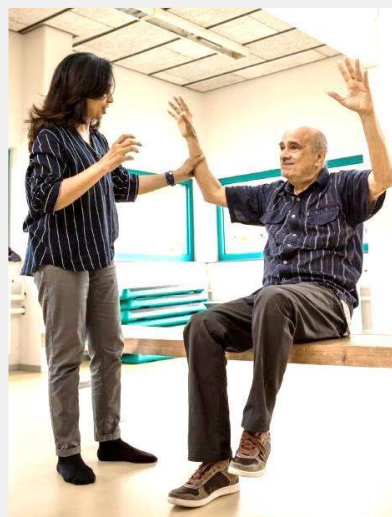
### Diseño y prestación de servicios

La prevención de caídas es uno de los cuatro pilares del plan para una Ciudad Adaptada a las Personas de Más Edad de Ámsterdam. Las caídas son especialmente problemáticas entre los migrantes de edad avanzada. Las personas mayores surinamesas, turcas y marroquíes tienen respectivamente 4,7; 5,3 y 5,5 veces más probabilidades de caerse que sus homólogos holandeses. La intervención de grupo cognitivo-conductual Una Cuestión de Equilibrio (neerlandés: Zicht in evenwicht) ha demostrado ser eficaz para las personas de la tercera edad holandesas, pero difícil de aplicar a los migrantes de edad avanzada. Por eso, en Ámsterdam se desarrolló una versión que tiene en cuenta los aspectos culturales: «Una cuestión de equilibrio para los migrantes de edad avanzada».

Una Cuestión de Equilibrio se centra en el desarrollo de habilidades cognitivas para fomentar los sentimientos de competencia y control. Los participantes aprenden a interpretar su miedo a caerse y a las situaciones problemáticas de manera realista y a afrontarlo en sus actividades cotidianas. La intervención original consiste en ocho sesiones de grupo que enseñan cuatro estrategias:

- Aprender a convertir los pensamientos destructivos sobre las caídas en pensamientos constructivos.
- Aprender a establecer y perseguir metas realistas.
- Recibir información y consejos para reducir los riesgos.
- Hacer ejercicio físico usando materiales fisioterapéuticos y tareas de cuadernos de trabajo.

En la versión que tiene en cuenta los aspectos culturales se ha eliminado el cuaderno de trabajo, el resto de los textos se han simplificado al máximo y se han editado en otras lenguas (con traducciones al turco y al árabe). En ocasiones se han sustituido los textos por imágenes. Además, los casos se han relacionado más estrechamente con los orígenes culturales de los migrantes de edad avanzada, con nombres de personajes reconocibles y estilos de vida correspondientes a los valores y las creencias de los migrantes de edad avanzada. Además, los profesores del curso tienen el mismo origen cultural que los migrantes de edad avanzada. Por último, la versión adaptada presta más atención al uso de herramientas para la prevención de caídas.



*Cortésia: GGD Ámsterdam*

### Grupo destinatario

El proyecto se centra en los migrantes de edad avanzada turcos, marroquíes y surinameses. Solo el 29 % de estas personas ha recibido educación primaria. También tienen un dominio limitado del neerlandés.

## **Coordinación y participación de los interesados**

El Servicio Municipal de Salud (GGD) es el iniciador, coordinador y financiador (en parte) del proyecto. Financian el proyecto tres fondos: FNO, RCOAK y el fondo de investigación y desarrollo del GGD. El GGD presta el servicio. La Universidad de Maastricht desarrolla la intervención de AMB-NL. El Trimbos Instituut tiene la propiedad intelectual de la versión holandesa de AMB (AMB-NL) e imparte los cursos de formación de profesores.

## **Eficacia e Impacto**

### **Impacto**

En el año 2018 participaron en el proyecto alrededor de 100 migrantes de edad avanzada. Los resultados más importantes son el aumento de la autoconfianza y la disminución de la soledad, según expresan los participantes:

- El 79 % de los participantes cree que ahora se mueve con más seguridad.
- El 75 % afirma haber ganado confianza en sí mismo.
- El 67 % puede transformar mejor los pensamientos destructivos sobre las caídas en pensamientos constructivos.
- El 65 % refiere que ha desarrollado fuerza muscular a partir de los ejercicios físicos.
- El 48 % se ha beneficiado del aspecto social y afirma que está menos solo.

### **Supervisión de los resultados**

En el año 2019 se finalizó una evaluación *a posteriori* de la Agencia Municipal de Salud. El estudio incluía una evaluación de procesos basada en entrevistas en profundidad con participantes y profesores, también una encuesta con preguntas sobre la satisfacción y los efectos según los participantes.

## **Innovación**

Enfoque en las nuevas necesidades: prevención de caídas probada para migrantes de edad avanzada. Antes no se prestaba atención al envejecimiento de los migrantes en los países de acogida ni a las actividades de prevención adaptadas a estos grupos. Por este motivo, se utilizaron métodos novedosos: la adaptación cultural de las intervenciones probadas existentes con una estrecha participación del grupo destinatario en el proceso de adaptación de la intervención.

## **Transferibilidad y continuidad**

### **Reproducción y condiciones**

El Itinerario de Fuerza y Equilibrio es una iniciativa similar. En cuanto a la transferibilidad, es necesaria una institución educativa que pueda formar a los posibles profesores de los cursos de acuerdo con la metodología oficial. Estos profesionales deben tener el mismo origen cultural que los participantes. En segundo lugar, es necesario un lugar cercano a los participantes, como por ejemplo un centro social. Por último, se necesitan recursos financieros, porque, para garantizar la asistencia, no se puede pedir ninguna aportación económica a los participantes, que suelen tener problemas para llegar a fin de mes.

### **Lecciones Aprendidas**

El proceso de captación especial y la relación de confianza son primordiales para que el programa funcione. La captación se puede hacer a través de cifras clave en los grupos sociales existentes, pero también a través de canales como las prácticas generales, los profesionales de la asistencia domiciliaria y los centros sociales locales. El enfoque debe ser personal. Además, es crucial asegurarse de que los participantes se conozcan entre sí y conozcan al profesor en gran medida, porque la falta de confianza impide la participación plena y puede provocar abandonos prematuros.

## Para anotar tus ideas

A large area for taking notes, featuring a vertical red margin line on the left and horizontal blue lines for writing.



ISBN: 978-2-919795-37-6

ESPON 2020 – Más información  
ESPON EGTC

4 rue Erasme, L-1468 Luxemburgo – Gran Ducado de Luxemburgo

Teléfono: +352 20 600 280

Correo electrónico: [info@espon.eu](mailto:info@espon.eu)

[www.espon.eu](http://www.espon.eu), Twitter, LinkedIn, YouTube

ESPON EGTC es el único beneficiario del Programa de Cooperación ESPON 2020. ESPON EGTC implementa la única operación dentro del programa y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, los Estados miembros de la UE y los Estados asociados, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza la cofinancian.