



Intress – Àrea de Promoció de l'Autonomia

Pla d'envelliment quilòmetre zero a la comarca de l'Alt Urgell

Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell

Desembre de 2023



Finançat per la
Unió Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Next Generation
Catalunya



Generalitat
de Catalunya

Índex

1. ORIENTACIÓ ESTRATÈGICA, MISSIÓ I VISIÓ DEL PLA COMARCAL D'ENVELLIMENT QUILÒMETRE ZERO	4
2. ANÀLISI DAFO.....	5
2.1. Fortaleses	5
2.2. Debilitats.....	5
2.3. Amenaces	6
2.4. Oportunitats	7
3. EIXOS / LÍNIES D'ACCIÓ I OBJECTIUS	8
4. PROPOSTES D'ACCIÓ I DESENVOLUPAMENT DELS OBJECTIUS.....	9
4.1. Eix 1. Desenvolupament mediambiental, entorn físic, accessibilitat, seguretat i transport per a un entorn amigable amb la gent gran	9
4.1.1 Objectiu 1	10
4.1.1.1 Millora de l'accessibilitat.....	10
4.1.1.2 Transport públic i accés a serveis	11
4.1.1.3 Atenció als tràmits de la gent gran	12
4.1.1.4 Atenció i accés als serveis bancaris	12
4.1.1.5 Creació d'un entorn més amigable.....	13
4.1.1.6 Envel·liment actiu i saludable	13
4.1.1.7 Neteja d'espais públics	13
4.1.2 Objectiu 2.....	14
4.1.2.1 Centre d'autonomia personal.....	14
4.1.2.2 Ajudes a l'habitabilitat i accessibilitat dels domicilis.....	14
4.1.2.3 Nova residència	15
4.1.2.4 Suport domiciliari	15
4.1.2.5 Recursos de convivència.....	15
4.2. Eix 2. Suport a la participació social i comunitària	16
4.2.1 Objectiu 1.....	17
4.2.1.1 Programa de voluntariat.....	17
4.2.1.2 Associacions, clubs i esplais.....	18
4.2.1.3 Activitats	18
4.2.1.4 Lluita contra la soledat	19
4.2.1.5 Lluita contra la solitud no volguda	19
4.2.1.6 Participació	20
4.2.1.7 Envel·liment actiu	20
4.2.1.8 Situació de dependència	21

4.2.1.9 Imatge positiva de l'envelliment.....	21
4.2.1.10 Envelliment i dona.....	22
4.2.1.11 Bon tracte.....	22
4.2.1.12 Comunicació i participació.....	23
4.3. Eix 3. Enfortiment de l'atenció i dels serveis per a la gent gran i les seves famílies.....	23
4.3.1 Objectiu 1.....	24
4.3.1.1 Informació en tràmits i gestions.....	24
4.3.1.2 Atenció als serveis.....	25
4.3.1.3 Model d'atenció.....	25
4.3.1.4 Centres de dia.....	25
4.3.1.5 Programes d'ajuda a domicili.....	26
4.3.1.6 Atenció a la dependència i les seves famílies.....	26
4.3.1.7 Bretxa digital.....	27
4.3.1.8 Suport a famílies i cuidadors.....	27
4.3.1.9 Visita especialitats mèdiques.....	28
5. AVALUACIÓ DEL PLA D'ENVELLIMENT QUILÒMETRE ZERO.....	29
5.1. Avaluació del procés.....	29
5.2. Avaluació de la qualitat.....	29
6. REFLEXIONS FINALS.....	31
7. BIBLIOGRAFIA.....	32

1. ORIENTACIÓ ESTRATÈGICA, MISSIÓ I VISIÓ DEL PLA COMARCAL D'ENVELLIMENT QUILÒMETRE ZERO



En aquest capítol es presenta el Pla Estratègic, iniciant-se per la seva missió i visió, les seves línies/eixos d'actuació, els objectius generals, les mesures i accions i l'avaluació que conformen el Pla.

Tot això, s'ha establert a partir de la diagnosi realitzada i prioritzant **la matriu DAFO** (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) que inclou els resultats de l'informe diagnòstic i pronòstic de la gent gran de la comarca de l'Alt Urgell i els resultats dels grups de discussió, entrevistes i enquestes realitzades.

Aquest Pla Estratègic té com a **missió**, és a dir, la seva raó de ser:

Desenvolupar els serveis i recursos necessaris que milloren les condicions de vida de la gent gran per a afavorir un envelliment actiu saludable, atenent les necessitats individuals familiars i socials derivades del procés d'envelliment.

I com a **visió** i horitzó de futur després de l'execució d'aquest Pla:

Fer de la comarca d'Alt Urgell un lloc agradable i segur perquè la gent gran gaudeixi d'una bona qualitat de vida i d'un envelliment actiu i saludable, amb la participació de la gent gran, les seves famílies i els agents socials.

Els conceptes transversals que desenvolupen les accions que es plantegen en aquest Pla Estratègic, queden recollits en els principis en els quals fonamenta aquest Pla. Entre ells destaquen per la seva transversalitat: l'envelliment actiu, l'atenció a les necessitats individuals i familiars de la gent gran, al foment de la participació de la gent gran i a la perspectiva de gènere.

2. ANÀLISI DAFO

La informació que es mostra en la **matriu DAFO** s'ha obtingut a través de:

- ✓ L'aplicació de **tècniques quantitatives**: anàlisi de dades i indicadors obtinguts a partir de l'anàlisi de fonts secundàries, i d'una enquesta aplicada a tècnics de l'àrea de gent gran.
- ✓ L'aplicació de **tècniques qualitatives**: realització de diversos grups focals duts a terme amb gent gran i entrevistes amb tècnics dels serveis i persones claus en l'àmbit de la gent gran.

En els grups la dinàmica va consistir a demanar als participants que exposessin les seves opinions i necessitats sobre diferents àmbits que afecten la seva qualitat de vida, com són:

- Espai físic, transport, seguretat, accessibilitat i habitatge.
- Activitats i participació social.
- Serveis socials i sanitaris i resposta de les administracions.
- Problemes als quals s'enfronten la gent gran.

La prioritització l'han realitzat els professionals que han fet el treball camp. Cadascun d'ells ha valorat cada ítem i els resultats han estat debatuts. A continuació, es mostra la DAFO.

2.1. Fortaleses

- **Bon tracte** rebut dels serveis socials i sanitaris.
- La majoria dels **habitatges** es troben amb bones condicions d'habitabilitat.
- Existeixen **activitats** per a la gent gran, dirigides a la gent gran activa.
- Els ajuntaments de les poblacions s'esforcen a tenir en compte a la gent gran en la preparació de les **festes i activitats**.
- El **servei de teleassistència** funciona bé i té un bon acolliment.
- Fàcil **accessibilitat** a la majoria dels edificis públics.
- En general, la **seguretat** és bona.
- Es facilita la **participació** de la gent gran activa a associacions, clubs i entitats de la comarca.
- Múltiples possibilitats de **formació** continuada a la Seu d'Urgell.

2.2. Debilitats

- Mal estat i falta de manteniment de **carrers i voreres** amb més proporció als municipis grans. Falta **mobiliari urbà** (bancs) i escassa **il·luminació** en algunes zones. Les inclinacions al pas de vianants són massa elevades.
- **Dificultats d'accés** en alguns edificis i serveis (Consell Comarcal, algunes piscines públiques i casals). A La Seu d'Urgell, els parcs específics per a persones grans estan situats lluny del centre de la ciutat i són poc accessibles pel desplaçament que suposen.

- Els **banys públics** a La Seu d'Urgell són escassos i estan bruts amb relació a la seva neteja.
- El **transport** és un dels principals problemes al qual s'enfronten la gent gran de totes les poblacions de la comarca, tant per la seva absència en els municipis més allunyats de la carretera comarcal, com per les seves freqüències i perquè no està adaptat per a les persones amb mobilitat reduïda o amb problemes de salut. El servei de transport a la demanda és insuficient.
- Els **pisos de protecció** són insuficients i els llogues i la compra d'habitatge és excessivament elevada. No hi ha pisos tutelats ni altres tipologies d'habitatge per a la gent gran. Tampoc, existeixen possibilitats d'habitatge compartit, assistit i col·laboratiu. Hi ha massa dificultats per a rebre ajudes econòmiques municipals i prestacions socials relacionades amb l'habitatge.
- La gent gran no està prou inclosa en l'organització d'**activitats**. Hi ha una escassa oferta d'activitats per a la gent gran no activa. També, es produeix una escassa oferta de voluntariat i desconeixement dels programes de voluntariat. L'oferta formativa no és prou atractiva per a la gent gran i escassegen les activitats d'oci i formatives, especialment en les poblacions petites.
- Deteriorament en la qualitat dels **serveis financers** amb un excés de temps d'espera que produeixen llargues cues. També, la gent gran es troba amb dificultats amb la tecnologia. En els darrers anys, s'ha produït una retirada de bancs i caixers en pobles petits.
- La gent gran s'enfronta a l'**aïllament social** i falta de valoració per la societat, a l'apatia, falta d'activitats i a la pèrdua de la seva autonomia.
- És molt important les dificultats que es presenten amb l'**ús de la tecnologia** tant per a demanar cites i per a fer gestions de diversos tipus. Aquestes generen dificultats amb la comunicació amb l'ajuntament.
- Amb relació als **recursos socials i sanitaris** s'assenyala que els existents són insuficients. Es demanda una major capacitat d'atenció en l'ajuda a domicili i centre de dia, més places residencials. Es detecta una mancança amb l'atenció precoç de les necessitats de la gent gran. Hi ha una inexistència de serveis d'atenció nocturna en el domicili, sobretot per a les persones que viuen soles. Les places residencials de l'hospital són insuficients.

2.3. Amenaces

- La **solitud no volguda** i l'aïllament social són creixents. S'estima que la solitud afecta a un percentatge d'entre el 46,40% i el 46,87% del total de les persones majors de 60 anys i amb els pròxims deu anys s'assolirà més de la meitat, un 54,88% del total de persones que visquin soles.
- Es produirà un **increment de les persones majors de 80 anys**, suposant una major demanda de recursos i serveis davant de les situacions de dependència.
- Les persones majors de 65 anys representen entorn a quatre de cada deu persones amb **discapacitat** a la comarca. Hi ha una major concentració de la gent gran en els municipis de menor grandària amb dificultats de comunicacions.
- Es detecta alguns **estils de vida sedentaris** a la gent gran de la comarca de l'Alt Urgell.

- S'estima que, amb deu anys, les dones assoliran valors pròxims al 70% de la totalitat de les **llars familiars unipersonals**.
- En els pròxims anys, es produirà una **pèrdua de població** a pràcticament tots els municipis de la comarca a excepció de La Seu d'Urgell, Oliana, Montferrer i Castellbó.

2.4. Oportunitats


- A la comarca de l'Alt Urgell, l'**esperança de vida** és superior i hi ha una major qualitat de vida. S'ha de continuar fomentant amb un envelliment actiu.
- La utilització de les **noves tecnologies** s'ha d'adequar a les necessitats de la gent gran i amb l'objectiu de millorar la comunicació amb ells.
- Possibilitat d'implementar **noves accions i programes innovadors** com l'habitatge compartit, col·laboratiu, cohousing, de manteniment de capacitats, de seguiment de la solitud no volguda, etc.
- Possibilitat d'implementar **programes de voluntariat i formatius**. La gent gran activa podria fer voluntariat social.
- Consideració de les **necessitats de l'envelliment femení**.
- Potenciació de la **imatge de la gent gran i dels seus rols a la societat** de la comarca de l'Alt Urgell.

3. EIXOS / LÍNIES D'ACCIÓ I OBJECTIUS


El Pla estratègic s'estructura en **tres eixos** fonamentals a partir dels quals es defineixen els objectius estratègics i les mesures que els concreten. Aquests eixos s'han establert a partir de la matriu DAFO, que recull l'anàlisi del context i de la situació existent a la comarca que afecta la gent gran.

En l'elaboració d'aquest Pla Estratègic han servit d'orientació els requisits que s'estableixen a: Ciutats amigables amb la gent gran: Una Guia, Organització Mundial de la Salut, 2007 i el protocol de Vancouver, metodologia del projecte de ciutats amigables amb la gent gran, Organització Mundial de la Salut.


Els tres eixos/línies estratègiques sobre els quals es desenvolupa el Pla es desenvolupen als següents objectius:


Eix 1. Desenvolupament mediambiental, entorn físic, accessibilitat, seguretat i transport per a un entorn amigable amb la gent gran

- **Objectiu 1.** Millorar les condicions de l'entorn físic perquè la gent gran de la comarca puguin realitzar activitats en condicions segures, tinguin fàcil accessibilitat a equipaments públics i privats inclòs el transport públic.
- **Objectiu 2.** Millorar les condicions dels habitatges tant en la seva adaptabilitat com en la tipologia de la forma de viure, ampliant l'oferta i oferint noves possibilitats (pisos compartits, places en la residència, habitatges assistits, etc.).


Eix 2. Suport a la participació social i comunitària

- **Objectiu 1.** Promoure mesures i accions que millorin la participació social de la gent gran, l'envelliment actiu, que lluitin contra la solitud no volguda i l'aïllament, fomentant el respecte a la vegada que promou una imatge positiva de l'envelliment.


Eix 3. Enfortiment de l'atenció i els serveis per a la gent gran i les seves famílies

- **Objectiu 1.** Millorar i ampliar l'oferta de serveis dirigits a la gent gran i les seves famílies, atenent les seves necessitats i demandes, afavorint l'accessibilitat als serveis socials i sanitaris, els programes de respir i suport i incorporant l'ús de les noves tecnologies.

4. PROPOSTES D'ACCIÓ I DESENVOLUPAMENT DELS OBJECTIUS

A aquest capítol es desenvolupa el Pla d'envelliment Quilòmetre Zero a partir dels eixos/línies estratègiques definides.

- ✓ Es descriuen cada un dels tres grans eixos/línies estratègiques en els quals s'articula el Pla.
- ✓ Per a cada eix/línia s'inclou una breu introducció explicant les necessitats i problemes detectats amb l'anàlisi de la situació amb l'objectiu de resoldre'ls.
- ✓ Es desenvolupen els objectius de cada eix/línia i aquests es concreten a la vegada amb mesures i accions a realitzar.
- ✓ Per a cada mesura s'especifica les accions, els resultats esperats, els indicadors per a la seva avaluació i el seguiment, els responsables de la seva execució i la seva durada prevista.

En relació amb el seguiment i avaluació, els indicadors assenyalats han d'elaborar-se, tret que no tinguin sentit o no pugui fer-se, separant gènere. És a dir, indicant nombre i percentatge de dones i homes.

4.1. Eix 1. Desenvolupament mediambiental, entorn físic, accessibilitat, seguretat i transport per a un entorn amigable amb la gent gran



Un dels factors determinants per a la salut de totes les persones són els **factores ambientals i de l'entorn**. Factors que en el cas de la gent gran poden facilitar la seva autonomia per a transitar pels espais públics. A part d'altres factors com la neteja, la qualitat de l'aire, diferents tipus de contaminació, ja sigui acústica o lumínica.

Entre aquests factors cal destacar la importància de l'**accessibilitat** als diferents recursos ja siguin públics o privats, la **seguretat**, les característiques i accessibilitat del **transport públic** i de l'**habitatge**. Tots aquests factors es configuren com una de les claus fonamentals que influeixen en la qualitat de vida de les persones i en la seva salut. Per a aconseguir un entorn urbà i no urbà adequat i segur per a la gent gran, han de contemplar-se mesures que permetin la seva adaptació i que ofereixin les condicions adequades i adaptades per a la gent gran.

En l'extensa anàlisi realitzada amb diferents metodologies es van fer evidents una sèrie de situacions que aquest Pla estratègic té com a objectiu solucionar. Aquestes situacions s'organitzen en tres blocs i fan referència a:

- **Una de les majors dificultats la presenta el transport públic marcat per la dispersió geogràfica de la zona**, la qual cosa es converteix en la necessitat de desplaçar-se cap a nuclis urbans amb més recursos i serveis. Per exemple, és necessari desplaçar-se a Lleida als especialistes mèdics i a La Seu d'Urgell per a centres de salut, zones comercials, serveis administratius, bancs, etc. Les dificultats es deriven de la falta d'adaptació del transport públic a les característiques de la gent gran (rampes...).

Tampoc, manté la freqüència i les destinacions requerides, la qual cosa suposa que a vegades hagin d'utilitzar-se taxis, amb els alts costos que això implica. A l'hora de planificar i buscar solucions és rellevant tenir en compte la concentració de la gent gran en els municipis de menor població amb difícils comunicacions.

- Així mateix, **algunes les condicions de l'entorn físic que es poden millorar es refereixen a l'estat i manteniment de carrers i voreres, a la falta mobiliari urbà en algunes zones, les inclinacions dels passos de vianants massa elevades, o de les voreres**. L'escassa il·luminació a les nits en determinades àrees, crea inseguretat en la gent gran. També, alguns parcs de gent gran, zones recreatives i algun edifici públic presenten dificultats per a la seva accessibilitat, bé perquè estan lluny del centre dels municipis o en zones poc accessibles, o perquè tenen dificultats arquitectòniques, com per exemple, graons.
- **El tercer aspecte és l'habitatge**. Encara que, la majoria de les persones tenen habitatges ben adaptats i en propietat, per a un petit grup es presenten dificultats relacionades amb els alts preus de lloguer i compra, al ser la comarca una zona turística i estar al costat d'Andorra. En alguns casos es presenten barreres arquitectòniques que, juntament amb la dificultat d'accedir a suports o subvencions autonòmiques per a millorar la seva adaptació i habitabilitat, compliquen la situació. A això s'afegeix que no hi ha places suficients en la residència i no hi ha cap altra oferta per a viure com ara: pisos tutelats, compartits o assistència a les necessitats de la gent gran en les llars (fer gestions, acompanyament, distribució de menjars, passejos, oci...) o una altra modalitat residencial adaptada a la gent gran.
- A la gent gran els preocupa el deteriorament en la qualitat dels **serveis financers**, perquè després de la desaparició d'algunes sucursals, l'accés s'ha fet més difícil. Es queixen de l'atenció i del tracte que reben, ja que troben cues, falta de llocs per a estar asseguts mentre esperen, dificultats per a fer gestions mitjançant el caixer automàtic, amb l'horari que s'estableix per a atendre'ls que dura des de l'obertura del banc fins a les 11 del matí, a partir de les 11.00 l'atenció i el tracte és pitjor (es veu molt minvada). A més, s'ha de sumar de les dificultats tecnològiques per a fer gestions en línia.

Per tot això, per a aquest eix s'han establert els següents objectius estratègics i les mesures i accions:

4.1.1 Objectiu 1



Facilitar a les persones grans l'ús i accés als recursos i equipaments públics i privats, inclòs el transport públic.

4.1.1.1 Millora de l'accessibilitat

Mesures

- Es potenciarà l'accessibilitat de la via pública, dels serveis públics i privats sense barreres arquitectòniques, amb clares indicacions.

Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es realitzarà un diagnòstic i un pla d'acció per a millorar l'accessibilitat als recursos i serveis públics i privats, dels parcs, i passejos, voreres, il·luminació, etc. ✓ Adequació i senyalització clara dels accessos sense barreres arquitectòniques de tots els espais públics.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Estudi realitzat juntament amb un pla d'acció, nombre d'accions realitzades derivades de la diagnosi i pla d'acció.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal i Ajuntaments de la comarca.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.1.1.2 Transport públic i accés a serveis

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es promourà que el transport públic sigui freqüent i segur (accessible) i inclogui rutes des dels diferents municipis a destins claus per a les persones grans a altres municipis que disposin d'hospital, centres de salut, parcs públics, àrees comercials, biblioteques, supermercats, etc.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es realitzarà un pla de desenvolupament del transport públic en el qual s'inclourà: <ul style="list-style-type: none"> ○ L'augment del número de freqüència de transport públic. ○ Creació de noves línies/rutes per a accedir a localitats i centres d'especial interès per a les persones grans o amb necessitats. ○ Adequació del transports públic. ✓ S'analitzarà la creació d'un abonament de taxi per a anar als serveis de salut i especialistes.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'augment de freqüència de transport públic. • Nombre de noves línies/rutes. • Nombre de transports amb accés per a persones amb mobilitat reduïda. • Nombre d'abonaments de taxi per a anar a serveis de salut i especialistes.

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, Ajuntaments de la comarca, ALSA i serveis de Taxis.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.1.1.3 Atenció als tràmits de la gent gran

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es potenciarà l'atenció específica a la gent gran.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es promourà la creació d'un espai d'informació i acompanyament als tràmits adreçat específicament a la gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'atencions realitzades per a aquest servei. • Grau de satisfacció amb el servei.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, Ajuntaments de la comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.1.1.4 Atenció i accés als serveis bancaris

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es facilitarà un servei bancari digne per a la gent gran a La Seu d'Urgell i es potenciarà l'accessibilitat a les poblacions sense sucursals bancàries.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es revisarà els serveis bancaris, conjuntament amb les entitats, per a establir serveis dignes per a la gent gran. ✓ Es proposarà la creació d'un banc ambulant per a atendre als municipis on no hi ha sucursals o s'estudiarà la instal·lació de caixers automàtics.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'accions realitzades pels bancs per a millorar l'atenció per a la gent gran.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, Ajuntaments de la comarca, CAPAU i entitats financeres.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.1.1.5 Creació d'un entorn més amigable

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> Es garantirà la creació d'un entorn amigable mitjançant la seguretat pública a tots els espais oberts, edificis, oferint informació i sensibilitzant a la població.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es promourà un entorn amigable per a la gent gran a través de les demandes realitzades amb parcs més accessibles, bancs, WC, etc. a La Seu d'Urgell. ✓ Es realitzaran campanyes de sensibilització per a potenciar la seguretat de la gent gran a través de xerrades, conferències i díptics.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'accions de sensibilització. Nombre d'accions realitzades per l'Ajuntament de La Seu d'Urgell i altres ajuntaments de la comarca per a la creació d'un entorn més amigable.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Consell Comarcal, Ajuntaments de la comarca i La Seu d'Urgell i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> 2 anys

4.1.1.6 Envel·liment actiu i saludable

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> Es potenciarà l'existència de rutes, camins, passejos per a vianants i equipament per a estimular un envel·liment actiu i saludable.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear i promocionar rutes saludables totalment accessibles per a la gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de rutes adaptades i accessibles per a la gent gran.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Consell Comarcal i ajuntament de la comarca.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> 4 anys

4.1.1.7 Neteja d'espais públics

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> S'assegurarà la neteja dels municipis.
----------------	--

Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmentar la neteja dels espais públics. ✓ Millorar la neteja de la instal·lació dels WC públics i posar de nous a rutes.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció amb la neteja dels municipis. • Nombre de WC públics de nova creació.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal i ajuntaments de la comarca.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 any

4.1.2 Objectiu 2



Millorar les condicions dels habitatges tant en la seva adaptabilitat com en la seva modalitat, ampliant l'oferta i oferint noves possibilitats (pisos tutelats, compartits, places en la residència, programes per a atendre les necessitats de la gent gran a la seva casa, habitatges assistits, etc.)

4.1.2.1 Centre d'autonomia personal

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Creació d'un servei que doni informació de les adequacions necessàries en domicilis a persones dependents.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creació d'un centre d'autonomia personal.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Creació del centre d'autonomia personal.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.1.2.2 Ajudes a l'habitabilitat i accessibilitat dels domicilis

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es condicionarà i millorarà l'habitabilitat dels domicilis de la gent gran que ho necessiti.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fer campanyes informatives de les ajudes d'accessibilitat per a la gent gran.

	✓ Valorar la creació d'ajuts municipals per a aquest concepte.
Indicador	• Creació del centre d'autonomia personal.
Responsable	• Consell Comarcal, ajuntaments de la comarca i CAPAU.
Temps	• 2 anys

4.1.2.3 Nova residència

Mesures	• S'augmentarà la capacitat residencial.
Accions	✓ Augmentar les places residencials.
Indicador	• Compliment dels terminis establerts per a la construcció de la nova residència.
Responsable	• Ajuntament de La Seu d'Urgell
Temps	• 4 anys

4.1.2.4 Suport domiciliari

Mesures	• S'incrementarà el suport domiciliari per a la gent gran.
Accions	✓ Creació de nous programes amb els quals s'inclogui els de voluntariat.
Indicador	• Nombre de nous programes de suport domiciliari.
Responsable	• Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, CAPAU i entitats del tercer sector.
Temps	• 2 anys

4.1.2.5 Recursos de convivència

Mesures	• S'implementaran altres tipologies de recursos de convivència per a la gent gran.
----------------	--

Accions	✓ Fer pisos compartits, apartaments que comparteixin serveis i pisos tutelats.
Indicador	• Nombre de nous recursos de convivència.
Responsable	• Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, CAPAU i entitats del tercer sector.
Temps	• 4 anys

4.2. Eix 2. Suport a la participació social i comunitària



Aquest eix posa el focus d'atenció en els aspectes identificats en les anàlisis fetes relacionades amb la **vida i participació social de la gent gran**. En la DAFO s'ha posat de manifest com a elements a millorar que a la gent gran pateixen situacions de solitud no volguda, aïllament, falta de motivació i pèrdua d'autonomia. Algunes són vulnerables econòmicament i algunes sofreixen maltractaments i falta de suport.

La **pandèmia** ha deixat les seves conseqüències. Les malalties cròniques han avançat més ràpid i ha augmentat la seva fragilitat emocional, apareixent casos de depressió o ansietat. També, ha fet que hi hagi una pèrdua del vincle social amb un major **aïllament** i major **desvinculació comunitària**. A tot això, s'afegeix les **dificultats per a utilitzar les noves tecnologies** que tenen conseqüències en moltes esferes de la vida social, tant per a demanar cites, fer gestions amb els bancs, gestions administratives, comunicar-se amb els familiars, etc.

Així mateix, apareixen algunes diferències que val la pena destacar entre els nuclis de població grans com la Seu d'Urgell i Oliana i els petits en relació amb la disponibilitat de recursos i possibilitat de realitzar activitats i xarxa social amb la qual compten la gent gran. Als pobles petits sol donar-se una xarxa social de suport més gran que en els municipis grans, com per exemple la Seu, en la qual les mateixes persones indiquen que les activitats socials són més individualistes, encara que tant en la Seu com a Oliana, l'oferta és major. Les activitats, no obstant això, tenen un caràcter més esporàdic en els municipis petits, es realitzen alguns tallers, cursos i activitats que es fan principalment a través dels centres cívics i els esplais i no tots els nuclis urbans compten amb aquests recursos.

En relació amb les **activitats d'oci i temps lliure**, la gent gran assenyala que no està prou inclosa en la seva organització, i sobretot posa de manifest l'escassetat d'activitats per a gent gran no activa i persones que presenten alguna dificultat. També, indicar com a aspecte positiu, la participació de la gent gran que ho fan a associacions, clubs i entitats de la comarca.

Juntament, amb el temps lliure i l'oci, es queixen de l'**oferta formativa**. Consideren que pot ser més atractiva i adequada als seus gustos i necessitats, sobretot en zones rurals. La

formació digital (digitalització) és una oportunitat a més d'una prioritat, perquè els permet ser més autònoms per a fer diverses gestions i augmentar la comunicació i la xarxa social.

Tot i no haver aparegut directament en els grups ni en el qüestionari, un aspecte molt rellevant és la **feminització del perfil de les persones grans**, per la qual cosa en aquest Pla es consideren les necessitats relatives a l'envelliment femení, diferents de l'envelliment masculí.

Es posa de manifest una oferta escassa de **voluntariat** tant de la gent gran com d'altres persones cap a la gent gran. Els programes de voluntariat estan molt ben valorats per la gent gran i seria molt interessant potenciar-los a través d'aquest Pla.

Finalment, la gent gran senten la falta de **valoració i reconeixement social**, per la qual cosa en aquest pla es considera molt rellevant realitzar actuacions que canviïn aquesta percepció social, reconeixin el valor de la gent gran i de les seves aportacions.

Com a aspectes a mantenir i reforçar el bon tracte que reben la gent gran als serveis de salut i als serveis socials. La satisfacció amb el programa de teleassistència i el centre de dia està ben valorada.

Així mateix, hi ha dificultats referides a la comunicació i desconexió amb l'ajuntament de La Seu d'Urgell, tant per a fer gestions com per a comptar amb espais en els quals la veu de la gent gran sigui escoltada. Des d'aquest pla es fomenta tant la creació d'un canal de comunicació, un Portal com establir unes aplicacions i maneres estables perquè la gent gran aprenguin la seva utilització, es comuniquin i participin en l'ajuntament i no hagin de canviar-les.

4.2.1 Objectiu 1



Promoure accions que millorin la participació social de les persones grans, l'envelliment actiu, que lluitin contra la solitud no volguda i l'aïllament. També, s'ha de fomentar el respecte a la vegada que es promou una imatge positiva de l'envelliment.

4.2.1.1 Programa de voluntariat

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> Promoure un programa de voluntariat per a la realització de diverses activitats amb la gent gran. Acompanyament, temps de lleure, gestions, etc.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impulsar el disseny d'un programa de voluntariat per a la gent gran, adults i joves que recolzin a la gent gran que ho necessita.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> Realització del programa. Nombre de voluntaris inscrits i gent gran participant.

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, CAPAU i entitats del tercer sector.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.2 Associacions, clubs i esplais

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es potenciarà les associacions, els clubs i esplais per a adequar les seves activitats a les característiques de la gent gran, atenent les diferències de gènere mitjançant la seva opinió.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar suport a un estudi i consulta per a conèixer les preferències de la gent gran de les noves persones dintre del grup de la gent gran i les dones amb relació a les activitats socials, de temps de lleure i formatives. ✓ Ajudar econòmicament a través de subvencions a les associacions, els clubs i esplais.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Realització de l'estudi i consulta. • Participants en la consulta. • Nombre d'activitats adequades a demanda de la gent gran.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, CAPAU, associacions, clubs i esplais.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 4 anys

4.2.1.3 Activitats

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es potenciarà les activitats als municipis de la comarca.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear un programa d'activitats als municipis de la comarca amb una planificació setmanal. ✓ Donar suport a les ofertes existents d'activitats. ✓ Recolzar l'oferta variada i innovadora de les activitats des dels diferents recursos mitjançant tècnics i suport econòmic.

Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'assistents al programa d'activitats. • Satisfacció de la gent gran amb els diferents recursos d'activitats i temps de lleure.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.4 Lluita contra la soledat

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es garantirà la lluita contra la soledat
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear i promocionar un programa de seguiment comarcal per a la gent gran amb baixa assistència als serveis de salut.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'atencions domiciliàries realitzades.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, Salut i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.5 Lluita contra la solitud no volguda

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Reduir les situacions de solitud no volguda
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear un programa de detecció de solitud no volguda.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Creació del programa de detecció de solitud no volguda. • Nombre de casos detectats.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, CAPAU i acompanyants dels casos que es troben en situació de solitud no volguda.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.6 Participació

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es potenciarà i facilitarà la participació de la gent gran als esdeveniments culturals i socials de la comarca, millorant la informació i mobilitat.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar i enviar les invitacions per a participar en els esdeveniments, ✓ Fer accessibles posant suport i facilitant la mobilitat.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'esdeveniments comunicats i respostes rebudes de la gent gran que han participat. • Nombre de suports rebut.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.7 Envel·liment actiu

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • S'ampliarà l'oferta de les activitats relacionades amb la salut física i mental: l'exercici físic, l'estimulació cognitiva i el benestar emocional.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dissenyar un programa d'envel·liment actiu que augmenti les activitats relacionades amb l'exercici físic i l'estimulació cognitiva. ✓ Promoure i facilitar grups d'exercici físic per a anar a caminar a les zones verdes.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants del programa i satisfacció amb les activitats. • Nombre de persones que participen en les sortides a caminar.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.8 Situació de dependència

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es potenciarà accions per a la gent gran en situació de dependència.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolupar programes d'oci i acompanyament per a la gent gran amb escassa autonomia i els seus cuidadors. ✓ Campanyes informatives dels recursos per a persones dependents. ✓ Xerrades per a cuidadors.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de programes d'oci i acompanyament per a gent gran amb escassa autonomia i els seus cuidadors. • Nombre de campanyes informatives. • Nombre de xerrades per a cuidadors.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.9 Imatge positiva de l'envelliment

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es fomentarà el respecte a la gent gran promovent una imatge positiva de l'envelliment.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realitzar campanyes als mitjans de comunicació i xarxes socials que aportin una imatge positiva i no estereotipada de la gent gran, de l'envelliment actiu, del seu valor i l'aportació a la societat. ✓ Generar un programa anual d'activitats amb la participació conjunta de les diferents generacions, amb les quals la gent gran pugui oferir els seus coneixements.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de programes d'oci i acompanyament per a gent gran amb escassa autonomia i els seus cuidadors. • Nombre de campanyes informatives. • Nombre de xerrades per a cuidadors. • Creació del programa anual.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants. • Nombre d'activitats i satisfacció dels participants.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.10 Envelliment i dona

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es potenciarà el suport mutu entre el col·lectiu de dones de més de 65 anys amb dones d'altres edats.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dissenyar un projecte que impulsi la col·laboració entre les dones per a suport mutu amb diferents aspectes de la vida, entre ells la detecció i ajuda davant la violència de gènere.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Creació del projecte col·laboratiu. • Nombre de participants i satisfacció.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.11 Bon tracte

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es garantirà el bon tracte a la gent gran.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboració d'un protocol contra maltractament per a la gent gran. ✓ Dissenyar una campanya de bon tracte a la gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Creació del protocol contra el maltractament. • Satisfacció amb la campanya de bon tracte a la gent gran.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.2.1.12 Comunicació i participació

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es crearan canals de comunicació i participació amb la gent gran per a dona veu a la comarca.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear una plataforma i servei mitjançant d'una aplicació i personal que ofereixi informació i suport a la gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de persones que utilitzen la plataforma i el servei.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de La Seu d'Urgell i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.3. Eix 3. Enfortiment de l'atenció i dels serveis per a la gent gran i les seves famílies



Aquest eix/línia estratègica centra la seva atenció en els **serveis/programes de salut, serveis socials i accions o programes de suport a les famílies**. Moltes de les preocupacions tant de la gent gran, com dels seus familiars, cuidadors i proveïdors de serveis es refereixen a oferir serveis adequats a les necessitats i expectatives de la gent gran, al fet que aquests serveis siguin de bona qualitat i siguin accessibles.

En l'anàlisi DAFO han aparegut **qüestions millorables principalment relacionades amb la bretxa digital, els serveis socials i els serveis de salut**.

- En relació amb la **bretxa digital**, aquesta envaeix diverses esferes de la comunicació de la gent gran amb els diferents serveis i recursos com són: les dificultats que tenen la gent gran per a utilitzar l'aplicació mòbil municipal (Oliana), els diversos canvis que es produeixen en les aplicacions de comunicació amb l'ajuntament, la qual cosa dificulta realitzar gestions, el desconeixement del Síndic de Greuges o les dificultats per a fer gestions administratives i demanar cita en els serveis socials o sanitaris. A la Seu d'Urgell no existeix un portal de comunicació entre la gent gran i l'ajuntament, aquesta es realitza a través dels professionals.
- Un altre grup de dificultats expressades gira entorn dels **serveis socials**, ja sigui per la seva escassetat i/o per la seva inexistència. Els serveis existents es consideren insuficients, es demanen més places en el centre de dia i major atenció d'ajuda a domicili, atenció nocturna en el domicili, inexistent en l'actualitat, especialment per a les persones que viuen soles. També, es demana menor temps en les llistes d'espera i que millori l'eficàcia d'atenció precoç a les persones de la Seu. Es diu que tan sols dos de cada 10 sol·licituds obtenen una resposta, la qual cosa torna a posar en evidència l'escassetat de recursos i la lentitud de les respostes.

- El tercer grup de dificultats posa el focus en l'**atenció sanitària**. Un dels principals problemes és la ubicació dels especialistes a Lleida, la qual cosa complica l'accés, al que s'uneix les dificultats tecnològiques per a demanar cita en qualsevol dels serveis que així ho requereixin. En relació amb el nou hospital es posa de manifest que les places són insuficients i la ubicació fora de la ciutat, de la qual es posa en qüestió la seva accessibilitat.

Com a punts forts a mantenir es posa l'accent en l'amabilitat en l'atenció i el tracte del personal sanitari, l'alta satisfacció amb els serveis socials, el centre de dia, la teleassistència, encara que aquesta es considera una mica cara. En relació amb les famílies i les persones amb un rol de cuidadors és necessari comptar amb programes i accions de formació, respir i suport psicològic o emocional.

4.3.1 Objectiu 1



Millorar i ampliar l'oferta de serveis dirigits a gent gran i les seves famílies atenent les seves necessitats i demandes, afavorint l'accessibilitat als serveis socials i sanitaris, els programes de respir i suport i incorporant l'ús de les noves tecnologies.

4.3.1.1 Informació en tràmits i gestions

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es facilitarà informació clara, accessible i suport en la tramitació i gestió dels diferents serveis i recursos.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realitzar campanyes de difusió dels serveis a través dels diferents mitjans. ✓ Crear aplicacions estables que facilitin les gestions a la gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de campanyes de difusió dels serveis. • Nombre de sol·licituds rebudes. • Nombre d'aplicacions i utilització.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, Salut i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.3.1.2 Atenció als serveis

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> Es potenciarà que el personal tècnic, administratiu i de gestió entengui les necessitats de la gent gran i el procés d'envelliment i amb funció del gènere.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realitzar accions formatives amb el personal per a entendre millor els problemes de la gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'accions formatives. Nombre de participants en les accions formatives. Satisfacció amb les accions formatives. Satisfacció de la gent gran amb l'atenció.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Consell Comarcal, ajuntaments de la Comarca, Salut i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> 2 anys

4.3.1.3 Model d'atenció

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> Es realitzarà una atenció individualitzada que abasteixi totes les necessitats i sol·licituds de cada persona amb l'objectiu de millorar el model d'atenció centrat en la persona.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolupar i profunditzar amb la formació del model d'atenció centrat en la persona.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> Formacions realitzades i programa de seguiment comarcal per a la gent gran.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Consell Comarcal i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> 4 anys

4.3.1.4 Centres de dia

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> S'augmentarà les places del centre de dia.
----------------	--

Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmentar les places del centre de dia segons l'evolució i necessitats de la gent gran de la comarca de l'Alt Urgell. ✓ Creació de serveis d'atenció integral en l'àmbit rural.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de noves places en els centres de dia. • Nombre de places de serveis d'atenció integral en l'àmbit rural.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments, salut i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.3.1.5 Programes d'ajuda a domicili

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • S'ampliarà els programes d'ajuda a domicili incloent l'atenció nocturna.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millorar els serveis d'ajuda a domicili amb noves prestacions (suport psicològic, estimulació cognitiva, acompanyament o situacions de soledat, suport amb gestions administratives, etc.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual amb les millores realitzades. • Satisfacció de les persones que intervenen i destinataris dels programes d'ajuda a domicili.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 4 anys

4.3.1.6 Atenció a la dependència i les seves famílies

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • S'identificarà i atindrà a les necessitats de les persones amb dependència i a les seves famílies.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establir protocols d'intervenció amb xarxa amb el sistema sanitari i de dependència per a prevenir i detectar situacions de risc i vulnerabilitat amb l'atenció a les persones dependents.

Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboració del protocol d'intervenció amb xarxa. • Nombre de persones ateses.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, salut i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.3.1.7 Bretxa digital

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es reduirà la bretxa digital de la gent gran per a poder accedir a les noves tecnologies.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realitzar un pla per a reduir la bretxa tecnològica amb diferents accions i formacions. ✓ Fomentar la utilització de les aplicacions més útils i les que facilitin la comunicació.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Creació del pla de reducció de la bretxa digital. • Nombre de persones formades. • Nombre de persones que participen a les accions.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntaments i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 2 anys

4.3.1.8 Suport a famílies i cuidadors

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • S'oferirà programes de suport a les famílies i cuidadors de la gent gran.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incloure accions de formació i assessorament perquè les famílies puguin cuidar millor a la gent gran. ✓ Desenvolupar accions i programes de respir per a les famílies. ✓ Oferir suport psicològic a les famílies i cuidadors de gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'accions de formació i assessorament a famílies. • Nombre de participants en els programes de respir de les famílies. • Satisfacció amb el suport psicològic a les famílies i cuidadors.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 4 anys

4.3.1.9 Visita especialitats mèdiques

Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Es potenciarà la creació d'un servei de videoconferència per a consultes mèdiques i d'especialistes pels seguiments o devolució de proves diagnòstiques.
Accions	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sol·licitar al Departament de Salut la creació d'un servei de videoconferència per a consultes a especialistes que no disposin de consulta a l'hospital de La Seu d'Urgell. ✓ Acompanyar durant la videoconferència d'un professional de la infermeria per a possibles consultes de la gent gran.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Realització del servei de videoconferència. • Nombre de persones que utilitzen el servei. • Satisfacció amb el servei de videoconferència.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal, ajuntament, salut i CAPAU.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> • 4 anys

5. AVALUACIÓ DEL PLA D'ENVELLIMENT QUILÒMETRE ZERO

L'avaluació del Pla d'envelliment quilòmetre zero de la gent gran a la comarca de l'Alt Urgell es fonamenta amb diversos principis essencials:

- ✓ En l'avaluació contínua, es realitzarà durant la vigència del Pla amb caràcter formatiu i amb caràcter sumatori una vegada finalitzat aquest.
- ✓ És una avaluació basada amb l'evidència. És a dir, amb dades, indicadors i metodologies vàlides tant per a dades quantitatives i qualitatives.
- ✓ Estarà centrat en l'avaluació en els processos (aplicació de les mesures del Pla) i en la qualitat dels serveis, centres i recursos.

5.1. Avaluació del procés

Es realitzarà un seguiment de la implantació del Pla, desenvolupament i aplicació de totes les actuacions tal com han estat previstes i una comprovació que arriba a les poblacions destinatàries.

Es tindran en compte per a aquest seguiment els indicadors previstos en el mateix Pla, a més dels quals s'estimin convenients quan es posi en marxa l'avaluació. En qualsevol cas, sempre que sigui possible, aquests indicadors es calcularan desagregats per gènere i grups d'edat.

Es recomana la possibilitat de crear una comissió de seguiment de l'avaluació amb participants claus de la gent gran. Per exemple, el Consell Comarcal de l'Alt Urgell, representants d'ajuntaments, CAPAU, gent gran i el Consell Consultiu.

5.2. Avaluació de la qualitat

Aquest tipus d'avaluació se centrarà a avaluar els centres, serveis i, en general, recursos en funcionament en el Pla. Per exemple, el Servei d'Ajuda a domicili, centres de serveis socials, centres de dia, etc. El coneixement continu de la qualitat d'aquests recursos permetrà, si és el cas, plantejar millores i augmentar la qualitat d'aquests.

Per a aquesta avaluació partim del model SERVQUAL, model que valora la qualitat del servei mitjançant un conjunt de dimensions. Aquest model atorga un paper rellevant a les persones beneficiàries o destinatàries de les actuacions i mesures del Pla. El model planteja recollir informació sobre les expectatives i demandes que tenen les persones usuàries respecte a l'atenció que esperen rebre en els diferents recursos i, una vegada rebuda aquesta atenció, es valora i s'obté informació sobre l'atenció realment rebuda.

La qualitat, en aquest model, queda definida com el grau en què l'atenció o servei rebut satisfà les expectatives de les persones usuàries, és per tant la diferència entre expectatives i servei/atenció realment rebuda. Es realitzarà mitjançant enquestes de satisfacció completades amb grups de discussió.

S'utilitzarà la valoració de l'atenció o servei rebut usant, com exigeix el model, una sèrie de dimensions identificades per a mesurar la qualitat en els serveis públics.

1	Accessibilitat: Resulta fàcil accedir al servei.
2	Garantia: El personal és amable, educat, considerat.
3	Comunicació: La informació es facilita en llenguatge senzill i comprensible.
4	Competència: Personal qualificat i amb les destreses adequades.
5	Conformitat: El servei compleix els estàndards establerts.
6	Cortesia: El personal mostra respecte cap a les persones usuàries.
7	Deficiència: Al servei li falta algun element o característica.
8	Permanència: El servei o els seus resultats no desapareixen immediatament.
9	Empatia: El personal intenta comprendre les necessitats individuals i para esment individualitzada.
10	Humanitat: L'atenció es realitza de manera que es protegeix la dignitat i autoestima de la persona usuària.
11	Rendiment: El servei aconsegueix els seus objectius.
12	Fiabilitat: El servei funciona consistentment amb variacions mínimes en el temps i entre les persones usuàries.
13	Sensibilitat: L'atenció es duu a terme oportunament (a temps).
14	Seguretat: No existeixen riscos ni perills derivats del servei.
15	Tangibles: Aspecte apropiat de les instal·lacions, equip personal i de les publicacions.

Els qüestionaris, distribuïts en Centres, Serveis i recursos, s' haurien de **facilitar a les persones usuàries** d' aquests d' una manera accessible a partir del **segon any d' aplicació del Pla** perquè aquests els complimentin. Aquest és el model de qüestionari.

Si us plau, indiqueu la seva valoració, amb una escala del 0 al 10, del Servei d'Atenció al Ciutadà, ens els següents aspectes.

- E1 Compta amb unes bones instal·lacions: seients, lavabos, telèfon públic, etc.
- E2 Té una senyalització adequada, al carrer i dins de l'Oficina.
- E3 Està en una Oficina ben comunicada (autobús...).
- E4 Gaudeix d'unes bones condicions ambientals (neteja, temperatura, il·luminació, sense soroll).
- E5 Té un horari ampli d'atenció al ciutadà.
- E6 Tracta al ciutadà amb amabilitat i consideració.
- E7 Garanteix intimitat i confidencialitat al ciutadà.
- E8 Permet l'accés per telèfon, per fax i per internet.
- E9 Informa i realitza tràmits sense errors.
- E10 Disposa de fullets informatius i formularis suficients.
- E11 Atén el ciutadà amb rapidesa, sense esperes.
- E12 Assessora al ciutadà sobre les opcions que més li convenen.
- E13 No se pateixen interrupcions quan s'està sent atès.
- E14 Entenen les necessitats del ciutadà i demostren voluntat d'ajuda.
- E15 Utilitza un llenguatge clar en les explicacions i en els formularis.
- E16 Compta amb personal preparat.
- E17 En cas de denegació d'una sol·licitud, explica prou les causes.
- E18 Es pot conèixer fàcilment l'estat de la tramitació de l'expedient.

6. REFLEXIONS FINALS

Reflexionar sobre el Pla Comarcal d'Envel·liment Quilòmetre Zero és, en essència, reflexionar sobre el futur de la nostra comunitat i la qualitat de vida de la gent gran de la comarca. La importància d'un envel·liment digne és indiscutible.

Hem vist que, malgrat els desafiaments, hi ha un gran potencial en les nostres comunitats per adaptar-se i evolucionar en resposta a les necessitats de la gent gran. Els resultats obtinguts a través dels grups de discussió, entrevistes i enquestes han estat fonamentals per establir un camí clar cap a la millora contínua.

La transversalitat dels conceptes com l'envel·liment actiu i l'atenció a les necessitats individuals i familiars són el cor d'aquest Pla. No es tracta, solament, d'implementar polítiques, sinó de canviar la forma de veure i valorar la vellesa. La implicació de la gent gran en la societat no només enriqueix les seves vides, sinó també la comunitat en conjunt.

No obstant això, no podem oblidar les debilitats i amenaces que encara persisteixen. L'aïllament social, la manca d'accessibilitat i la necessitat d'augmentar l'oferta residencial són qüestions que requereixen una atenció urgent. Cal una inversió sostinguda i un compromís ferm per part de tots els agents socials per convertir aquestes debilitats en oportunitats.

Mirant cap al futur, és fonamental que el Pla no esdevingui estàtic. Ha de ser flexible i capaç d'adaptar-se als canvis demogràfics i socials que sorgeixin. La innovació ha de ser una constant, explorant noves formes de tecnologia assistida, models d'habitatge adaptat i programes d'integració social que puguin respondre millor a les necessitats de la gent gran. Així mateix, és un pla que s'ha de construir de manera coordinada entre les administracions i amb la participació activa de la ciutadania, especialment de la mateixa gent gran, la veritable protagonista d'aquest procés de canvi.

La visió a llarg termini ha de ser clara: una comarca on l'envel·liment sigui una etapa més de la vida plena d'oportunitats i reconeixement. On cada persona gran pugui viure amb dignitat, respecte i accés a tots els recursos necessaris per gaudir d'una vida activa i significativa.

En conclusió, el Pla Comarcal d'Envel·liment Quilòmetre Zero no és només un document estratègic; és un compromís amb la gent gran, amb el present i el futur. Expressa la ferma voluntat de liderar la transformació cap a comarques i societats amigables amb la gent gran, que garanteixin oportunitats per a un envel·liment actiu, satisfactori i en comunitat. Aquest pla és un pas audaç cap a aquest futur, però només és l'inici del camí. La veritable mesura del seu èxit serà en la capacitat de continuar evolucionant i adaptant-se a les noves realitats d'un món en constant canvi.

7. BIBLIOGRAFIA

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.