

Dénia, ciutat amigable amb les persones majors

Pla d'Acció 2022-2024



Índex

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

1. Agraïments

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

GRUPS FOCALS PARTICIPANTS:

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

2. Introducció

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

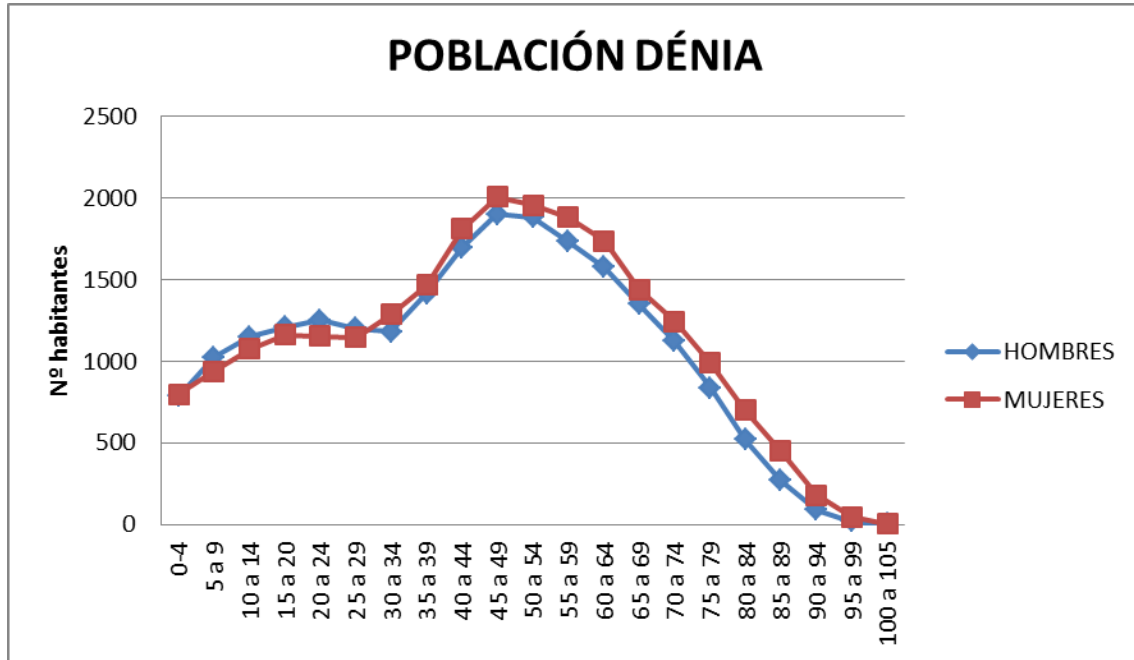
Des de l'any 2012, l'IMSERSO, mitjançant un acord de col·laboració amb l'OMS, és l'organisme encarregat a Espanya de promoure, secundar i difondre aquest projecte, així com coordinar la creació de la "Xarxa Espanyola de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors". En concret, Espanya compta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

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

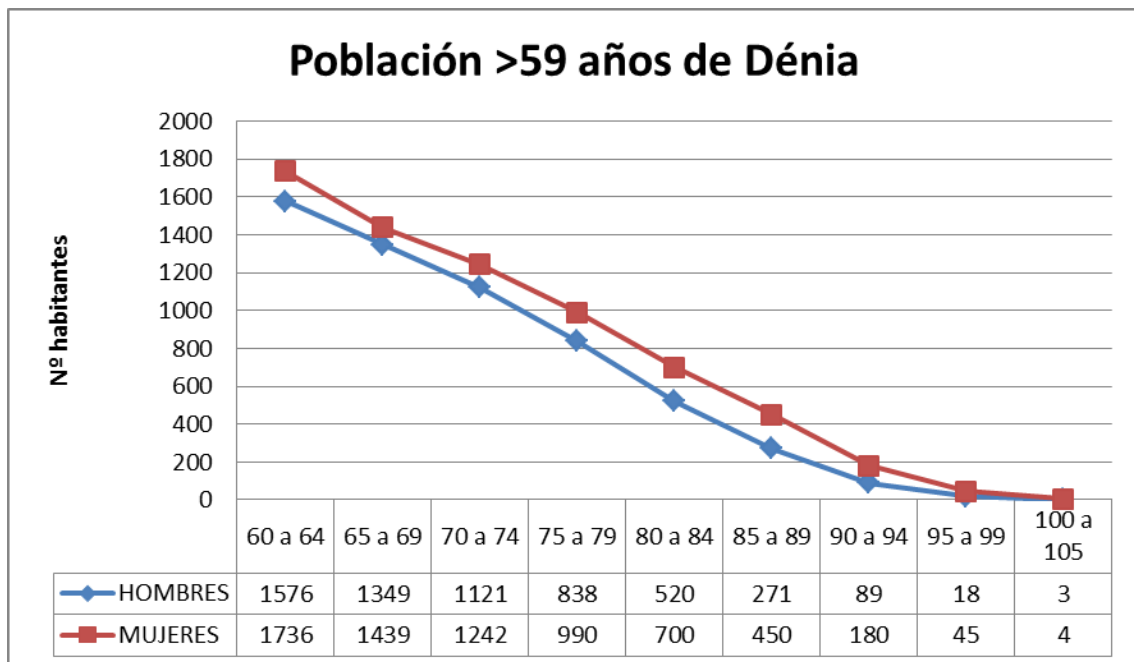
El seu objectiu és millorar la qualitat de vida de les persones a mesura que envelleixen, i que les ciutats i comunitats fomenten l'envelliment actiu i saludable mitjançant la millora de les oportunitats de salut, la participació i la seguretat.

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

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



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



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

(Setembre 2021)

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

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

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

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

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

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

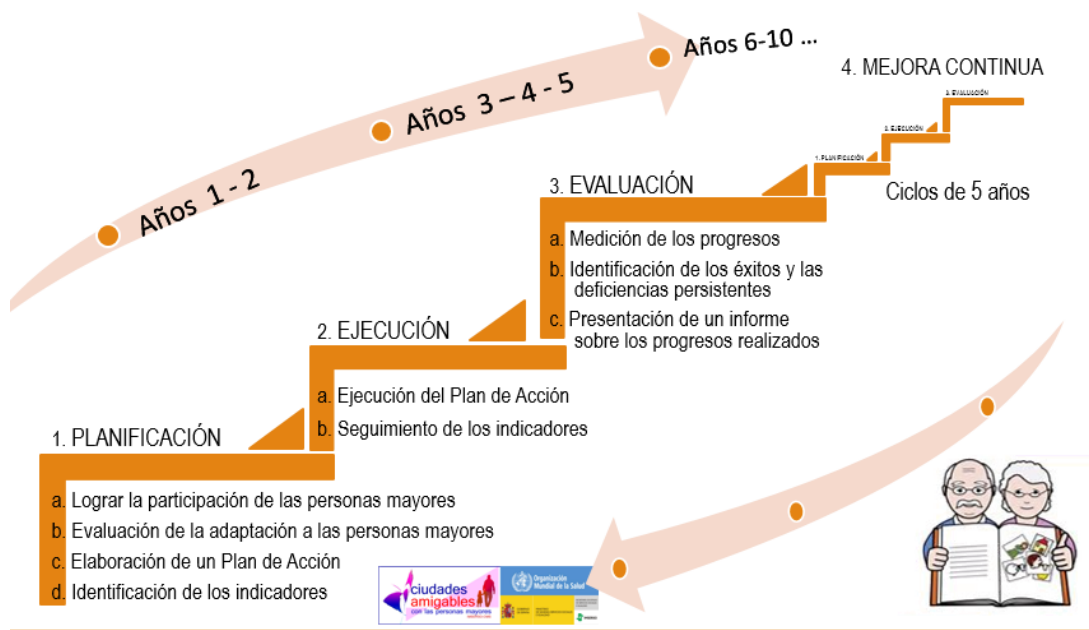
- **Contribuir i ser partícip de les polítiques** de la Unió Europea i de l'Organització Mundial de la Salut en matèria d'envelliment actiu.

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

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

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

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



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

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

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

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

5. Procés d'elaboració del Pla d'Acció

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

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

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

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

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

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



Imatge 1. Grup focal. Elaboració pròpia.



Imatge 2. Grup focal. Elaboració pròpia.

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

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

6. Resultats del diagnòstic

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Pla d'Acció

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

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

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

7.1 Àrees d'intervenció

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

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

1- Espai a l'aire lliure i edificis

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

2- Transport

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

3- Habitatge

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

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

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

4- Respecte i inclusió social

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

5- Participació social

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

6- Ocupació i participació

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

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

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

7- Comunicació i informació

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

8- Suport comunitari i serveis de salut

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

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

7.2 Proposta d'accions

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

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

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

7.2.1 - Espais a l'aire lliure i edificis

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

Els objectius són els següents:

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

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

- Millorar la seguretat viària enfocada a la gent gran.

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

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

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

7.2.2 – Transport

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.3 – Habitatge

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

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

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

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

7.2.4 - Respecte i inclusió social

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

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

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

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

7.2.5 - Participació social

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

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

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

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

7.2.6 - Ocupació i participació

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

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

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

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

7.2.7 - Comunicació i informació

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

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

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

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

7.2.8 - Serveis socials i de la salut

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

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

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

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

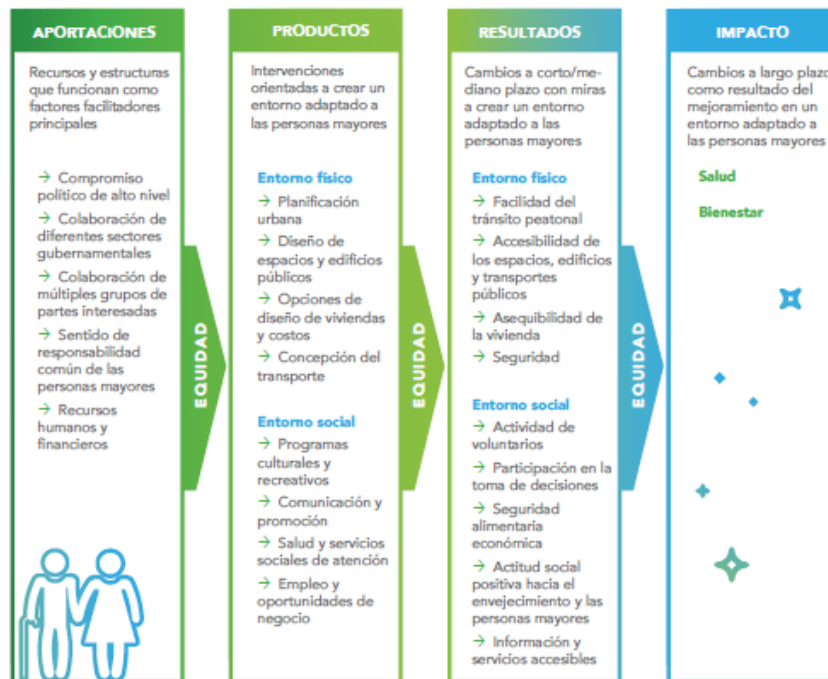
		-Enquesta de satisfacció
8.9 Activitats formatives relacionades amb la salut i el benestar de les persones majors	Salut/Serveis socials/Major	- Nre. d'activitats organitzades - Nre. persones majors assistents - Evidència d'informació al respecte (fotos..)

8. Seguiment i avaluació del Pla

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Annexos

Annex 1

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

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

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

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

10. Referències bibliogràfiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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