INFORME PROJECTE:

Donar veu a les persones majors de Mallorca: creació de fòrums de participació

GRUP DE TREBALL DE PROMOCIÓ DE LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES MAJORS
(Comissió de Treball Promoció de l'Autonomia,
Observatori de les Persones Majors de Mallorca)

INFORME PROJECTE:

Donar veu a les persones majors de Mallorca: creació de fòrums de participació

GRUP DE TREBALL DE PROMOCIÓ DE LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES MAJORS
(Comissió de treball Promoció de l'Autonomia,
Observatori de les Persones Majors de Mallorca)

Han col·laborat en el projecte:

Integrants del grup de treball:

José Aranda	Serveis Socials dels ajuntaments de Puigpunyent, de Banyalbufar i d'Estellencs
Juana M. Bestard	Grup Novaedat
Marisa Cano	IMAS (Centre residencial Bonanova) , i Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de les Illes Balears (CEESIB).
M. Isabel Cuart	IMAS (coordinació grup de treball)
Ana Filo Romo	Col·legi Oficial de Psicologia. IMAS (Secció Foment de l'Autonomia)
Joana Maria Fiol	IMAS (Secció Foment de l'Autonomia)
M. Isabel Gelabert	Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma
Cristina Gamundí	Benstar Social, Ajuntament de Calvià
Liberto Macías	Universitat Oberta per a Majors
Yolanda Menéndez	Intress
Deyana Mihailova	Creu Roja
Carmen Orte	Universitat de les Illes Balears
Edith Pérez	Col·legi Oficial de Terapeutes Ocupacionals
Míriam Ramírez	Fundació Balear d'Atenció a la Dependència
Natalia Reynares	Intress
Mariano Sbert	Col·legi Oficial de Pedagogia i Psicopedagogia de les Illes Balears

Moderadors dels grups focals:

M. Margalida Albons	Grups de Banyalbufar i Consell
José Aranda	Grup de Banyalbufar
Aina Abrines	Grup de Pollença
Laura Barjau	Grup d'Inca
Juana M. Bestard	Grup de Pollença
M. Isabel Cuart	Grups de Banyalbufar i Palma
Ana Filo Romo	Grup de Manacor
Neus Fullana	Grup de Sant Llorenç
Cristina Gamundí	Grup de Calvià
Olga Granados	Grup de Calvià
M. Immaculada Jiménez	Grup de Búger
Cristina Maura	Grup de Petra

Isabel Pons	Grup de Consell
M. Antònia Tugores	Grup de Pollença
Belén Vaquer	Grup de Palma

Anàlisi de les dades:

M. Margalida Albons	IMAS (Secció Foment de l'Autonomia)
Laura Barjau	Moderadora grup Inca
M. Isabel Cuart	IMAS (coordinació grup de treball)
Cristina Gamundí	Benestar Social, Ajuntament de Calvià
Claudia Patiño	Col·legi Oficial de Terapeutes Ocupacionals
Edith Pérez	Col·legi Oficial de Terapeutes Ocupacionals
Míriam Ramírez	Fundació Balear d'Atenció a la Dependència
Mariano Sbert	Col·legi Oficial de Pedagogia i Psicopedagogia de les Illes Balears
Belén Vaquer	Intress

Altres professionals que han col·laborat en el projecte:

Margalida M. Batle	IMAS (Atenció a la Dependència)
M. Ángeles Fernández	IMAS (Cap de Servei d'Atenció a la Dependència)
Maria Garcia	Serveis Socials de l'Ajuntament de Búger
Antònia Girart	Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Llorenç
Petra Joan	Serveis Socials de l'Ajuntament de Petra
Catalina Pont	Serveis Socials de l'Ajuntament de Manacor
Magdalena Seguí	Serveis Socials de l'Ajuntament de Pollença

Índex

1. Justificació *5*
2. Objectius del projecte *8*
3. Metodologia *9*
4. Perfil dels participants *11*
5. Resultats: avantatges, barreres i propostes de millora *19*
6. Avaluació *34*
7. Conclusions *43*
Referències bibliogràfiques *46*
Annex 1: Models de documents emprats per recollir les dades *47*
Annex 2: Conclusions grups focals dels municipis *55*
CONCLUSIONS GRUP FOCAL BANYALBUFAR **56**
CONCLUSIONS GRUP FOCAL BÚGER **61**
CONCLUSIONS GRUP FOCAL DE SON FERRER (CALVIÀ) **64**
CONCLUSIONS GRUP FOCAL CONSELL **70**
CONCLUSIONS GRUP FOCAL INCA **78**
CONCLUSIONS GRUP FOCAL MANACOR **91**
CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE PALMA **101**
CONCLUSIONS GRUP FOCAL PETRA **111**
CONCLUSIONS GRUP FOCAL SANT LLORENÇ **122**

1. Justificació

Les tendències demogràfiques actuals assenyalen un procés ràpid d'envelliment de la població. A Mallorca, actualment hi resideixen 131.369 persones majors de 65 i més anys (dades IBESTAT 2014), un 17 % més que l'any 2004. Els darrers anys també ha augmentat significativament tant la proporció de la població major de 65 anys sobre la població total, com sobre la població menor de 16 anys (índex d'envelliment).

En el darrer segle, la població que ha arribat als seixanta-cinc anys a la nostra comunitat autònoma s'ha multiplicat quasi per cinc i el seu pes relatiu s'ha duplicat. S'estima que devers el 2017, a les illes, la proporció de persones majors de seixanta-cinc anys superarà per primera vegada la de les persones menors de setze anys (Carretero, 2009) i pot arribar a representar en un futur no gaire llunyà quasi un terç de la població total (Imserso, 2009).

Segons l'Eurostat (2011) no hi ha hagut cap precedent històric en què la distribució de la població s'hagi apropat a la forma de piràmide inversa, és a dir, una distribució en què els grups de població gran hagin estat més nombrosos que els de població jove.

Aquest canvis demogràfics representen un repte i una oportunitat per canviar la manera d'entendre la vellesa, etapa de la vida formada per un col·lectiu de persones no tan sols de cada vegada més nombrós i longeu, sinó també més actiu i crític.

L'increment del pes demogràfic d'aquest sector de la població hauria d'estar acompanyat per un increment de participació i de presa de decisions dins la comunitat.

La definició d'envelliment actiu proposada per l'Organització Mundial de la Salut (2002, p. 12), «Procés d'optimització d'oportunitats per a la salut, la participació i la seguretat que permeten garantir la qualitat de vida a mesura que les persones envelleixen», incideix en la importància que la gent gran participi de manera continuada en la vida social, econòmica i cultural de la comunitat per arribar al seu potencial de qualitat de vida.

Aquest fet implica que la gent gran té el dret de prendre part activa en la presa de decisions a la comunitat i, per aquest motiu, les diferents administracions i entitats tenen l'obligació de crear les condicions perquè aquesta participació es

pugui dur a terme, mitjançant models de col·laboració i de cooperació nous a tot el territori.

Per desenvolupar aquest model nou de participació i per fomentar una imatge de la vellesa lliure d'estereotips, els professionals que integren el grup de treball de Promoció d'Oportunitats de Participació de la comissió de treball de Promoció de l'Autonomia de l'Observatori, després d'haver analitzat i debatut sobre aquesta necessitat i aportant-hi les diferents perspectives i sensibilitats, varen prioritzar la creació de fòrums de participació. Així la gent gran de Mallorca pot expressar la seva veu i pot debatre sobre les seves necessitats principals.

Aquesta iniciativa respon a l'objectiu específic de l'Observatori de les Persones Majors de Mallorca de promoure iniciatives per al reconeixement i per a una major participació de la gent gran dins la societat.

Per altra banda, també respon a diversos articles de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears:

> **Article 3. Objectius de les polítiques de serveis socials**
>
> L'actuació dels poders públics en matèria de serveis socials persegueix els objectius següents:
>
> *a)* Millorar la qualitat de vida i promoure la normalització, **la participació i la integració social, política, econòmica, laboral, cultural i educativa i de salut de totes les persones.**
>
> […]
>
> g) **Promoure la participació de la comunitat en la resolució de les necessitats socials** i en particular de les entitats representatives dels col·lectius desfavorits.
>
> […]
>
> i) **Participació cívica**. Els poders públics han de **promoure i garantir la participació de les persones,** els grups i les entitats en el funcionament del sistema.
>
> […]
>
> TÍTOL IV
>
> LA PARTICIPACIÓ EN ELS SERVEIS SOCIALS I ELS ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ
>
> **Article 50**
>
> Principis generals
>
> 1. El sistema de serveis socials, per a la consecució dels seus fins, compta amb la participació de la ciutadania al llarg de tot el cicle comprès entre la planificació, la gestió i l'avaluació de la seva actuació. Sempre que sigui possible, les decisions relatives al sistema de serveis socials s'han de prendre amb la participació de la ciutadania.

2. La finalitat de la participació és integrar la deliberació entre les administracions i els diversos actors de la societat civil en els processos de presa de decisions, per tal de millorar el sistema de serveis socials i enfortir el capital social.

3. Els objectius de la participació són la implicació de tota la societat en els assumptes socials, la prevenció de la fragmentació social, la innovació en la prestació dels serveis i el reforçament de les xarxes socials de suport, com també aconseguir l'autonomia, la llibertat i l'apoderament de la ciutadania, aquest darrer entès com el procés pel qual una persona o un grup social adquireix o rep els mitjans per enfortir el seu potencial en termes econòmics, polítics o socials.

[…]

Article 37

Competències dels consells insulars

Correspon als consells insulars:

[…]

p) Fomentar la participació ciutadana, l'associacionisme, el voluntariat i altres fórmules d'ajuda mútua, d'acord amb les administracions locals, quan siguin d'àmbit insular

[…]

Article 38

Competències dels municipis

m) Fomentar la participació de la ciutadania, el teixit associatiu i el voluntariat social en la prevenció i la resolució dels problemes en matèria de serveis socials.

El projecte consisteix a constituir diferents fòrums de participació a municipis de Mallorca perquè la gent gran pugui dir el que pensa i pugui debatre les seves necessitats principals.

Aquest projecte s'ha començat a implantar amb un pilotatge a 10 municipis de Mallorca, representats atenent els criteris del nombre d'habitants, de l'índex d'envelliment i de distribució per edat de la població.

2. Objectius del projecte

Objectius generals	Objectius específics
Promoure l'envelliment actiu i digne amb el suport de l'aprenentatge al llarg de la vida que permeti la participació ciutadana i la construcció del futur propi.	Facilitar l'expressió, l'empoderament i la participació activa de la gent gran.
	Garantir la protecció, seguretat i dignitat de la gent gran.
	Potenciar la integració de la gent gran en la comunitat.
	Augmentar la xarxa de relacions interpersonals de la gent gran.
Reconèixer el capital humà de la gent gran com a agents de canvi per al desenvolupament de la comunitat.	Crear fòrums de participació a diferents municipis de l'illa perquè les persones majors puguin expresar la seva veu, debatre les seves principals necessitats, i donar-les a conèixer.
Establir una estructura organitzativa encarregada d'avaluar les necessitats de la gent gran de Mallorca i de visibilitzar les accions i les aportacions d'aquest col·lectiu amb diferents actes i publicacions.	Vetlar per l'atenció i l'assessorament de les necessitats existents entre el col·lectiu de la gent gran de l'illa de Mallorca.
	Impulsar el treball en xarxa des de la perspectiva comunitària.

3. Metodologia

Per recollir i analitzar les dades de les conclusions tretes sobre els temes debatuts en els diferents grups focals s'ha duit a terme una metodologia d'investigació qualitativa i s'ha aplicat l'estratègia d'investigació de grups focals. Els grups focals són grups de discussió guiats per un conjunt de preguntes dissenyades en una entrevista grupal semiestructurada sobre una temàtica determinada. L'objectiu d'aquesta metodologia és obtenir una visió més completa amb l'expressió de múltiples visions diferents, així com facilitar la manifestació de sentiments, de creences i d'experiències (Escobar i Bonilla-Jiménez, 2009).

El mètode emprat per recollir i analitzar les dades ha estat el que es proposa en el Protocol de Vancouver (Imserso, 2013), protocol d'investigació desenvolupat per al projecte *Ciutats i comunitats amigables amb la gent gran*, impulsats per l'Organització Mundial de la Salut (OMS), per valorar l'adaptació dels entorns a les necessitats de la gent gran.

Aquest protocol defineix vuit àrees per dur a terme l'anàlisi qualitativa:

- Espais a l'aire lliure i edificis
- Transport
- Habitatge
- Respecte i inclusió social
- Participació social
- Comunicació i informació
- Treball i participació
- Serveis socials i de salut

Els professionals del grup de treball varen seleccionar els 10 municipis participants, atenent a criteris demogràfics i socials (Palma, Calvià, Consell, Banyalbufar, Inca, Manacor, Sant Llorenç, Petra, Búger i Pollença). Des de l'Observatori es va remetre una carta als ajuntaments respectius per sol·licitar-los col·laboració en el projecte. Tots varen acceptar.

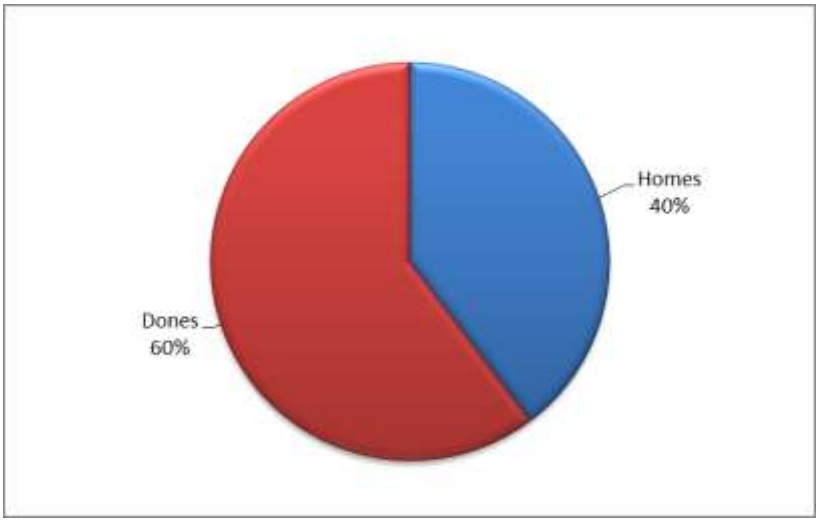
De cada municipi participant, es varen seleccionar entre 10 i 20 participants per configurar el grup focal. Varen fer quatre reunions (exceptuant en el cas de dos

municipis, que només en varen fer una), per debatre els avantatges, les barreres i les propostes de millora de cada àrea esmentada anteriorment.

Les reunions es varen dur a terme el primer semestre del 2016. Durant l'estiu es es varen avaluar i analitzar les dades i es varen redactar les conclusions.

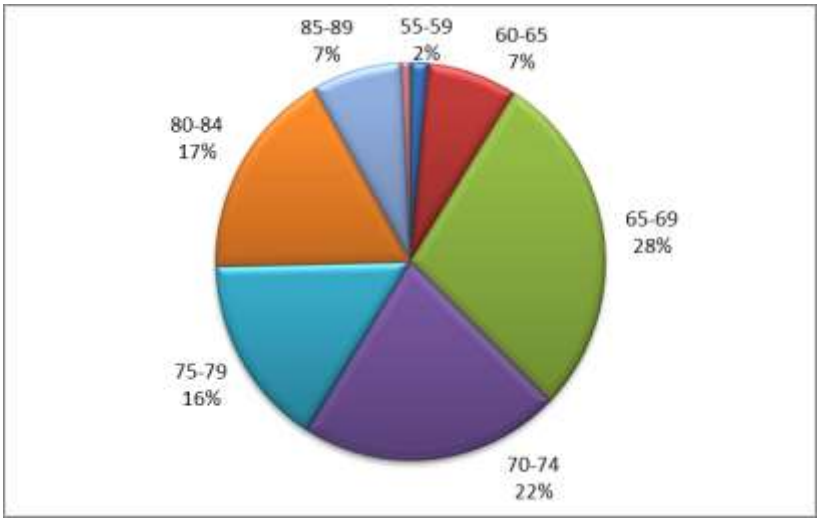
4. Perfil dels participants

Han participat en els grups focals 126 persones: 76 dones i 50 homes.
Taula 1: Distribució per sexe



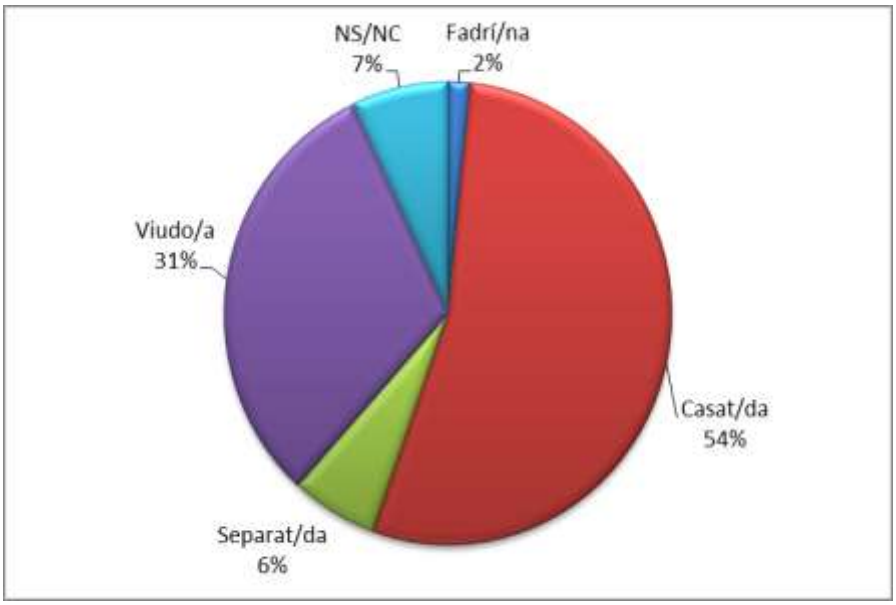
La mitjana d'edat ha estat de 74 anys. Encara que la idea inicial era que els participants tinguessin 65 anys o més, finalment, per circumstàncies puntuals dels grups s'hi han admès dos participants d'entre 55 i 59 anys, i deu d'entre 60 i 64 anys.

Taula 2: Grups d'edat



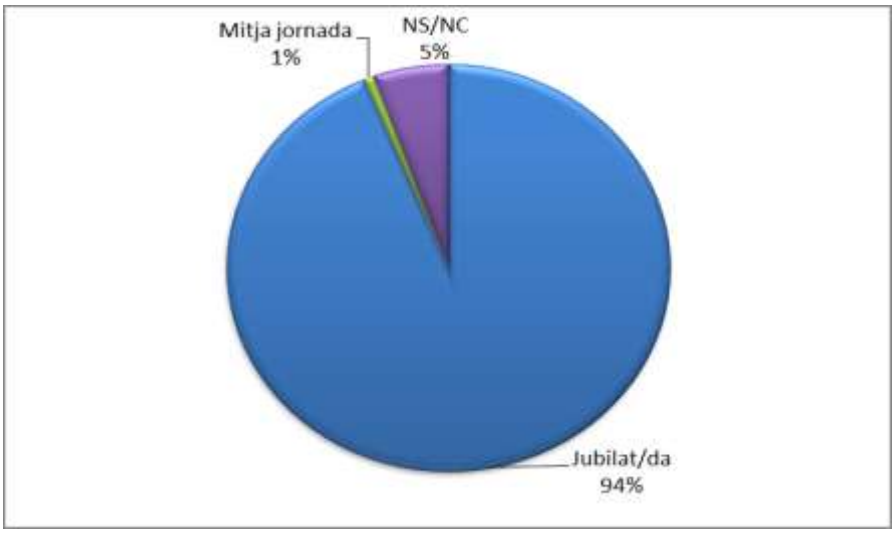
La major part de les persones participants són casades.

Taula 3: Estat civil



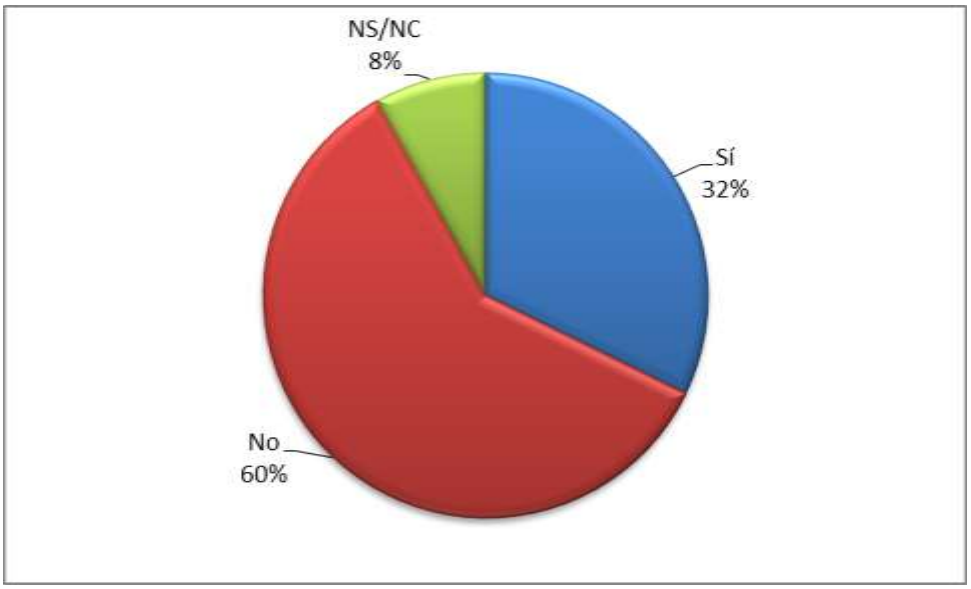
En relació amb la situació laboral, llevat d'una persona que treballa a mitja jornada, la resta dels participants són persones jubilades.

Taula 4: Situació laboral



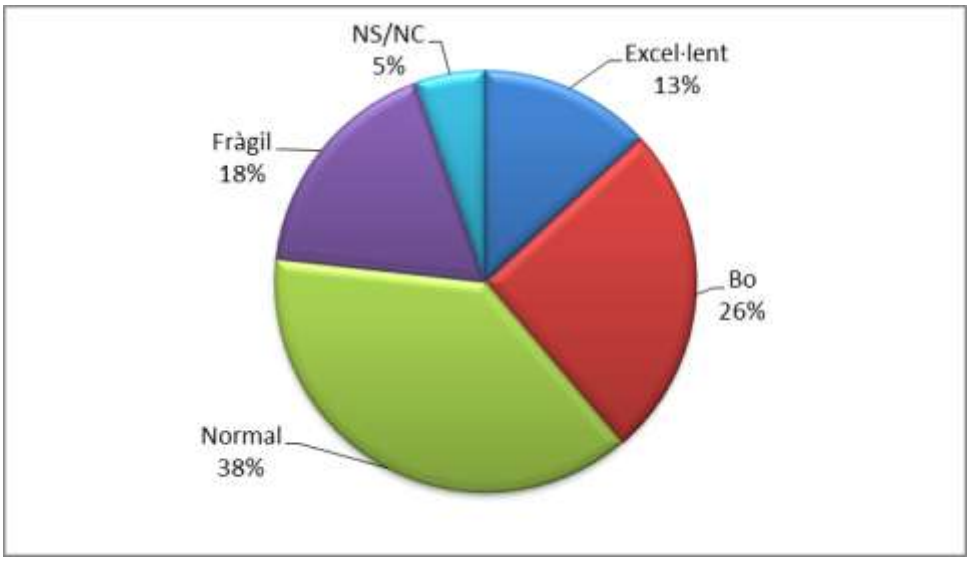
La majoria dels participants no fa tasques de voluntariat.

Taula 5: Voluntariat



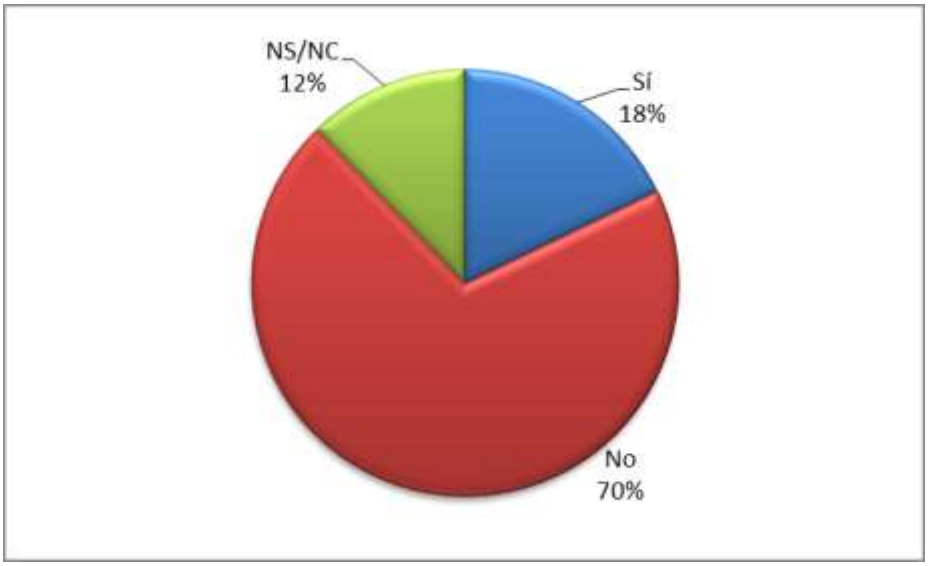
La percepció subjectiva de l'estat de salut majoritàriament és normal-bona.

Taula 6: Percepció de l'estat de salut



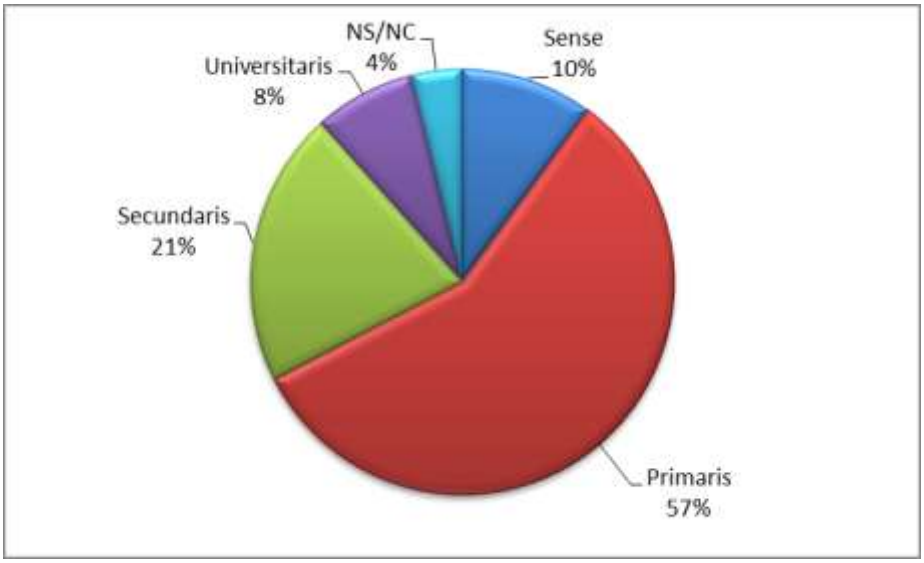
La majoria dels participants no té dificultat per fer les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD).

Taula 7: Limitacions per a les ABVD



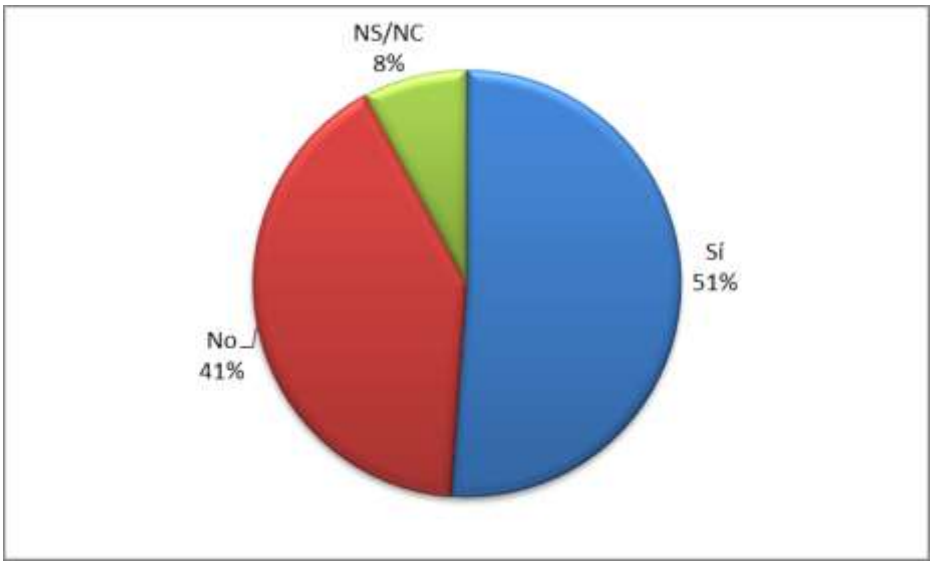
El nivell d'estudis dels participants és mitjà-baix.

Taula 8: Nivell d'estudis



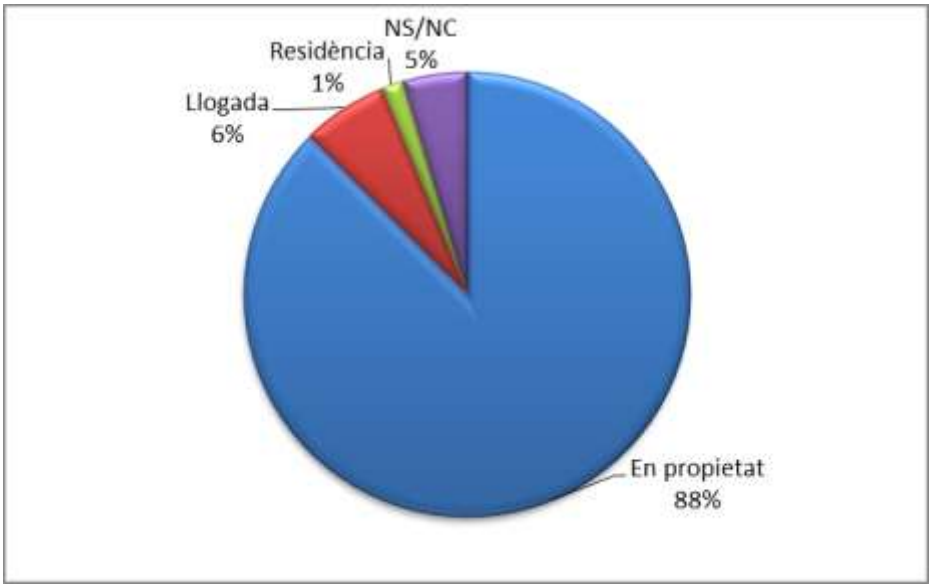
La proporció de persones participants que fan activitats de formació és un poc superior de la dels que no fan cap tipus d'activitat. Els que fan activitats, principalment fan tallers de memòria, cursos de la UOM i activitats d'informàtica.

Taula 9: Participació en activitats de formació



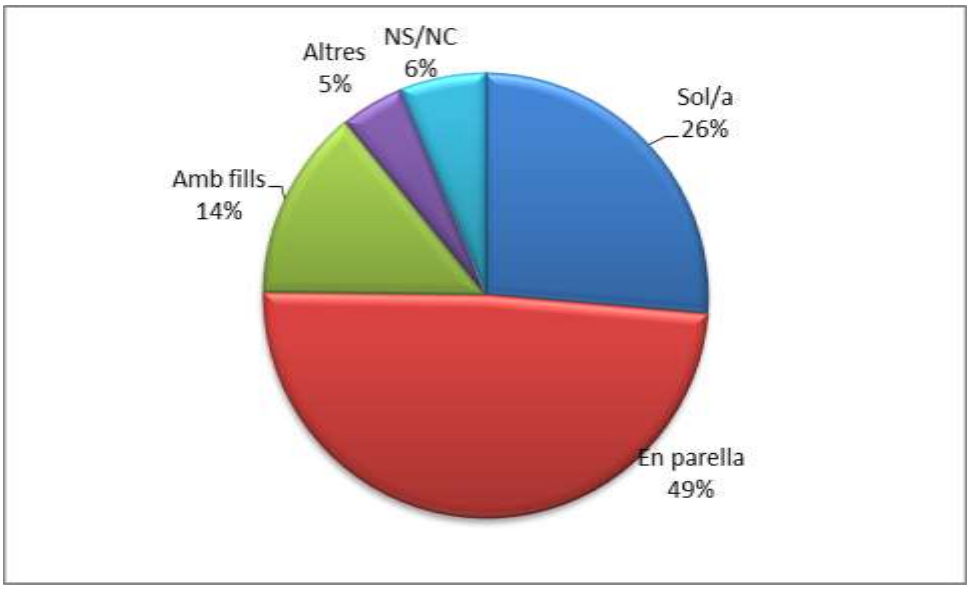
Quant a l'habitatge, la majoria en té un en propietat.

Taula 10: Habitatge



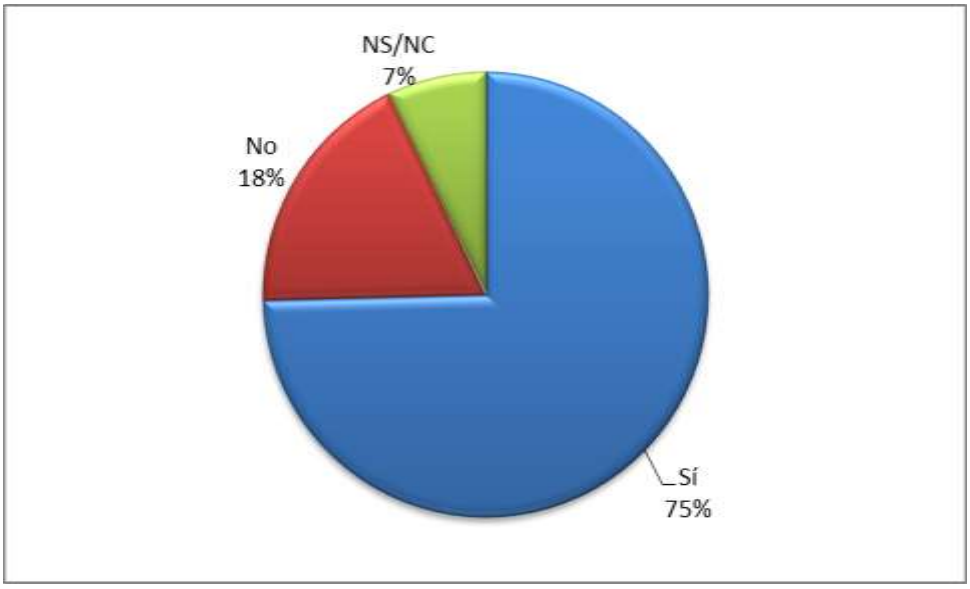
La majoria de les persones participants viu acompanyat.

Taula 11: Nucli de convivència



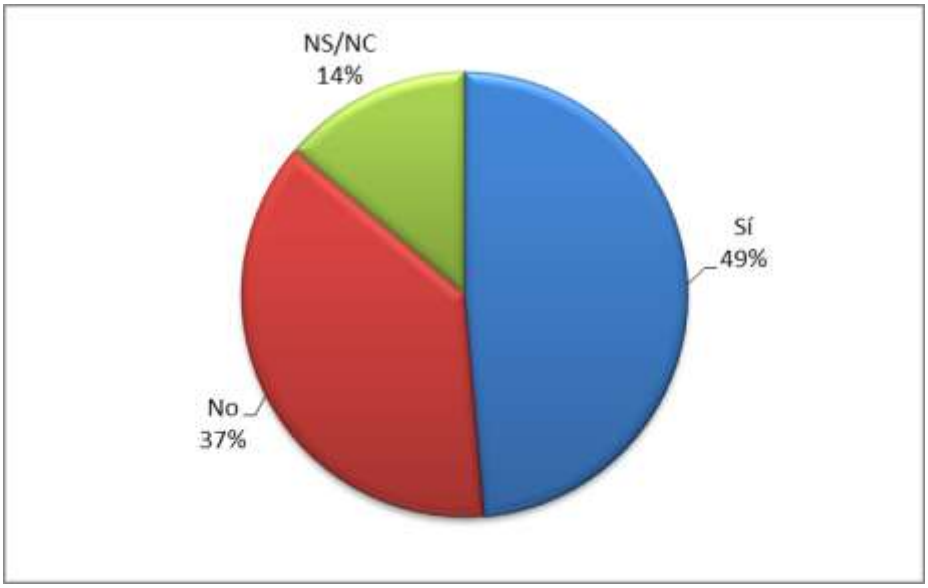
La major part de persones que han contestat la pregunta pertany a associacions, principalment de tercera edat.

Taula 12: Pertinença a una associació



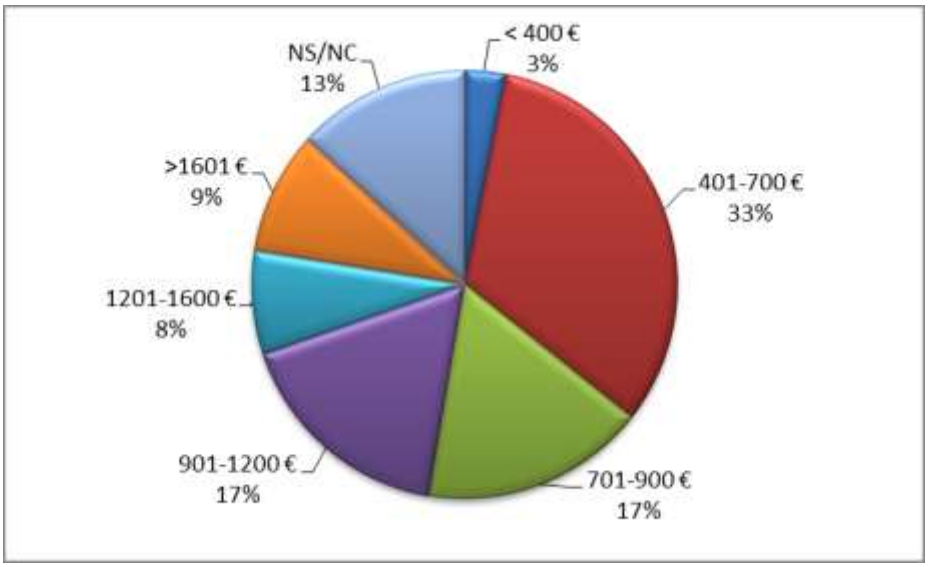
La proporció de persones participants que va a qualque centre social o de gent gran és un poc superior de la que no hi va.

Taula 13: Centre social o de gent gran



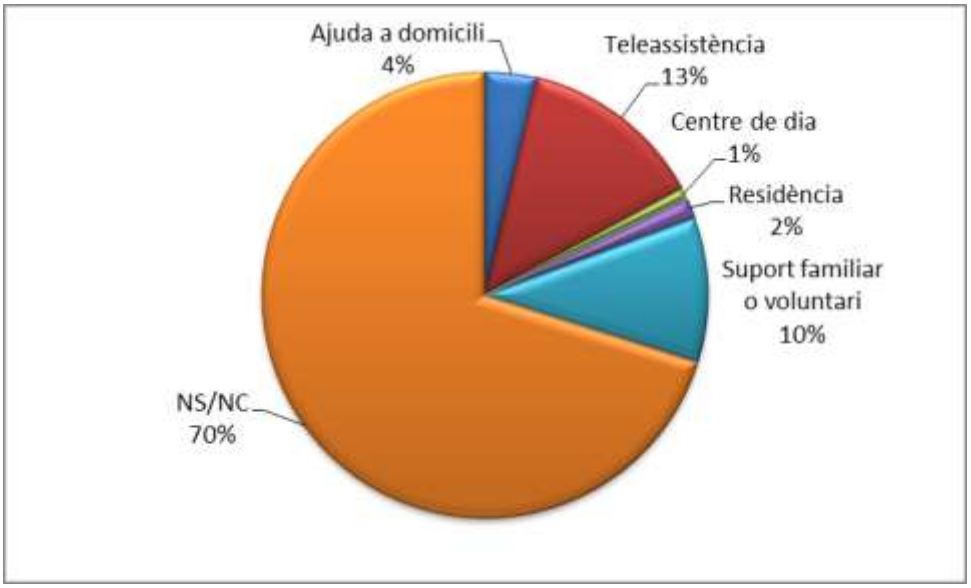
El nivell socioeconòmic de les persones participants és molt heterogeni, però hi predominen els que perceben uns ingressos mensuals d'entre 401 i 700 euros.

Taula 14: Nivell socioeconòmic



La majoria dels participants no són usuaris de cap dels serveis següents: ajuda a domicili, teleassistència, centre de dia, residència o suport familiar o voluntari.

Taula 15: Serveis



Conclusió:

El perfil del participant al projecte ha estat dona, de 74 anys i bona percepció de la pròpia salut; amb un nivel d'estudis mitjà-baix; casada, amb vivenda en propietat; jubilada, amb uns ingresos d'entre 400 i 700 euros; sense dificultats per a la realització d'activitats bàsiques de la vida diària, ni usuària de serveis d'atenció a la dependencia; que pertany a qualque associació, acudeix a centres socials o de persones grans, i que no realitza tasques de voluntariat però si activitats formatives.

5. Resultats: avantatges, barreres i propostes de millora

En aquest apartat, detallam les propostes comunes que s'han extret de les aportacions dels diferents municipis, referents a cada un dels temes proposats, que afecten tota l'illa. En l'annex 2, es detallen les aportacions particulars de cada municipi:

RESPECTE I INCLUSIÓ SOCIAL

Avantatges:

- Als nuclis petits, hi ha una percepció de bona relació amb la xarxa de veïnats, d'envellir a un barri on es coneixen.
- En una primera impressió, hi ha una percepció de no-discriminació per raó d'edat. Això no obstant, quan ho analitzen en profunditat, prenen consciència de les dificultats que hi ha.

Barreres:

- Als municipis més grans o amb barris que han anat creixent, hi ha una percepció de desconeixement dels veïnats.
- Als nuclis petits no hi ha serveis a bastament per atendre totes les necessitats de la gent gran.
- Hi ha la sensació que la gent gran ha anat perdent drets, tant en l'àmbit públic com en l'àmbit privat.
- Hi ha un sentiment, per part de la gent gran, de col·lectiu vulnerable, fàcil d'estafar.
- El maltractament de la gent gran està invisibilitzat, especialment en l'àmbit familiar.
- Hi ha por de denunciar situacions de maltractament. L'orgull i la vergonya, de vegades, fan que no demanin ajuda i els impedeix contar allò que els passa.
- No hi ha campanyes de sensibilització per protegir la gent gran.
- Els mitjans de comunicació no representen la gent gran, ni donen la imatge adequada d'aquest col·lectiu.
- No es visualitza la contribució de les persones grans que són padrines.
- S'expressa una gran preocupació per les situacions de solitud i d'aïllament que encara viuen algunes persones grans.

Propostes de millora:

Els suggeriments de millora més proposats als municipis són:

- Promoure activitats intergeneracionals (6 municipis).
- Implantar programes a les escoles per fomentar el respecte per la gent gran (3 municipis).
- Dur a terme campanyes de sensibilització dels diferents tipus de maltractament i abús que pateix la gent gran (3 municipis).

Les propostes de millora dels municipis que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Educar en valors des de l'escola a les famílies i formar el professorat en aquesta línia.
- Potenciar la figura de l'educador de carrer per educar en valors.
- Millorar la formació dels professionals que actualment treballen o que en un futur treballaran fent tasques d'atenció directa a la gent gran.
- Fomentar el respecte per la gent gran en l'àmbit sanitari (ser empàtics i cortesos amb els pacients, dedicar-los més temps en les consultes, disminuir el nombre de medicaments receptats i prescriure més hàbits de vida saludable…).
- Posar en marxa, a través dels mitjans de comunicació, iniciatives de sensibilització sobre problemes relacionats amb la gent gran, així com de promoció de respecte per la gent gran, i impulsar campanyes de conscienciació respecte a la gent gran com a col·lectiu actiu i enriquidor de la societat.
- Fer campanyes per implicar els comerços, els bars i les cafeteries, perquè siguin més amigables amb la gent gran i els facilitin alguns serveis (banys, cadires, aigua…) sense cost, i que els facin descomptes en l'import d'alguns productes. Els locals que s'adherissin a aquestes campanyes tindrien un distintiu com a col·laboradors.
- Promoure actuacions per detectar i combatre la solitud i l'aïllament que pateixen algunes persones grans.
- Fer xerrades dirigides a les persones grans per prevenir abusos, estafes, robatoris i accidents domèstics.
- Habilitar un número de telèfon per notificar situacions de maltractament.
- Dur a terme més visites domiciliàries a les persones en situació de risc.

- Difondre l'existència del servei d'inspecció de centres, ja que moltes persones grans no saben ni que existeix. Així mateix, s'hauria de dotar de més personal.

TRANSPORT

Avantatges:

- Hi ha moltes diferències entre els pobles participants quant al grau de satisfacció sobre el transport, ja que tenen casuístiques molt diferents.

Barreres:

- La poca freqüència i la mala combinació de línies d'autobús per arribar als hospitals de referència els crea dificultats (5 municipis).
- Manquen aturades d'autobusos (4 municipis).
- Les aturades d'autobús no estan adequades a la gent gran, perquè no tenen coberta que els protegeixi de les condicions climatològiques (5 municipis).
- Als municipis grans o als que han crescut molt, hi ha dificultats d'aparcament i consideren que el transport dins el municipi és dolent.
- Als municipis que hi ha tren s'indica que emprar les màquines es fa molt complex per a algunes persones grans.

Les barreres que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- El transport públic és car.
- Hi ha manca d'informació sobre les línies de transport públic.
- No tots els autobusos estan equipats amb seients adequats per a la gent gran.
- No es respecten els seients destinats al col·lectiu de gent gran.
- L'escaló de l'autobús és molt alt per pujar-hi. Els autobusos no estan ben adaptats.
- Els conductors no s'aturen el temps necessari en les parades, ni esperen que la gent gran s'hagi assegut abans de reprendre la marxa.
- Hi ha mala combinació per moure's pels municipis de la part forana en transport públic.
- No es respecten els aparcaments de minusvàlids.
- El preu de l'aparcament de Son Espases és molt elevat.

Propostes de millora:

Els suggeriments de millora més proposats als municipis són:

- Incrementar la freqüència dels autobusos (4 municipis).
- Augmentar el nombre d'aturades dins els nuclis urbans (4 municipis).
- Facilitar el transport directe de tots els municipis als hospitals de referència (4 municipis).
- Posar cadires, parets laterals i sostre protector a totes les aturades d'autobús (3 municipis).
- Ensenyar la gent a utilitzar les màquines per treure el tiquet del tren (2 municipis).
- Posar autobusos urbans als municipis grans de la part forana (2 municipis).

Les propostes dels municipis que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Invertir més en transport públic sostenible.
- Augmentar el temps per pujar i davallar del tren en les aturades per reduir els accidents.
- Facilitar informació de les línies i de les combinacions que hi ha.
- Actualitzar i adaptar els autobusos (l'espai interior).
- Supervisar que es respecti la preferència de seient de la gent gran. Una possible opció per dur a terme aquesta iniciativa és, mitjançant la megafonia, recordar de manera automàtica als passatgers que han de respectar els seients destinats a la gent gran.
- Establir descomptes per a les persones grans als autobusos i taxis.
- Organitzar un transport al centre de salut per a les persones que necessiten que els hi acompanyin (podria ser dos dies a la setmana amb voluntariat).
- Posar un autobús nocturn que vagi a Son Espases.
- Permetre l'aparcament gratuït a Son Espases o fer-lo més econòmic.

HABITATGE

Avantatges

- L'avantatge més detectat als municipis és que la majoria de la gent gran tenen ca seva en propietat (5 municipis).
- L'avantatge que pot ser extrapolable a tota l'illa és que moltes persones grans viuen a plantes baixes, la qual cosa en facilita l'autonomia.

Barreres:

Les barreres més detectades als municipis són:

- Les nombroses barreres arquitectòniques que hi ha als habitatges, especialment als més antics, on viu la gent gran (5 municipis).
- El desconeixement de les ajudes i dels recursos existents per millorar l'accessibilitat dins l'habitatge (4 municipis).

Les barreres que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Hi ha un desconeixement del mobiliari que hi ha per tenir cura de les persones grans dependents dins l'habitatge (llit, cadira de dutxa, grua, etc.).
- Els arquitectes tenen el costum de posar tres o quatre escalons de desnivell en les entrades, la qual cosa dificulta l'entrada o la sortida quan la persona torna gran.
- L'import dels habitatges és excessiu, tant el de propietat com el de lloguer, fet que dificulta a la gent gran traslladar-se a altres cases més adequades.
- Hi ha una manca d'habitatges subvencionats per a la gent gran.
- La gent gran viu situacions d'assetjament immobiliari.

Propostes de millora:

Els suggeriments de millora més proposats als municipis són:

- Facilitar informació sobre subvencions i recursos per millorar l'accessibilitat.
- Ampliar l'import de les subvencions per eliminar les barreres arquitectòniques.

- Augmentar la disponibilitat de serveis com els centres de dia i/o les residències, amb habitacions individuals, que s'adeqüin als ingressos de la persona i/o dels familiars.
- Impulsar la creació i l'ús d'habitatges supervisats.
- Potenciar l'ús de pisos supervisats per administracions públiques, pisos compartits amb estudiants o amb altres persones grans per reduir la solitud de la gent gran. També així s'aconsegueix compartir les despeses i potenciar la convivència i l'afecte.
- Augmentar i millorar els serveis d'ajuda a domicili, de teleassistència i de menjar a domicili gratuïts per permetre que la gent gran pugui continuar vivint a ca seva.
- Posar en marxa un servei d'assessorament jurídic adreçat a la gent gran.
- Crear una oficina d'informació a la gent gran.

ESPAIS A L'AIRE LLIURE I EDIFICIS

Avantatges:

Els avantatges més detectats als municipis són:

- En general, es considera que hi ha un bon enllumenat (4 municipis).
- La seguretat ciutadana als nuclis petits és bona (4 municipis).

Els avantatges que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- La majoria d'edificis públics són accessibles.
- L'entorn paisatgístic és positiu.

Barreres:

Les barreres que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Hi ha una mancança de banys públics.
- Les voreres tenen molts d'obstacles, arrels d'arbres que sobresurten i moltes tenen la superfície llenegant i no estan anivellades.
- Algunes zones verdes i parcs estan en mal estat.
- Hi ha poques àrees per seure.
- La il·luminació és insuficient.
- Hi ha situacions que demostren una manca de civisme (excrements dels cans i manca de respecte de la normativa sobre el renou al carrer).
- No es respecta la normativa sobre el nivell de renou al carrer.
- No saben quin és el procediment per fer suggeriments de millora.
- No hi ha espais verds de nit on hi hagi seguretat.
- En alguns municipis hi ha antenes i torres elèctriques que poden estar relacionades amb casos de càncer.

Propostes de millora:

Les propostes de millora més repetides als municipis són:

- Reformar les voreres per disminuir el risc de caigudes: amb la superfície plana, anivellada i antilliscant i supervisar-les (4 municipis).

- Augmentar el nombre i la qualitat dels banys públics, especialment als espais públics com parcs i places (3 municipis).
- Posar als nuclis urbans més bancs per seure, que siguin ergonòmics i que permetin la comunicació grupal (3 municipis).
- Posar multes als propietaris de cans que no en recullin els excrements (3 municipis).
- Llevar els arbres amb arrels incrustades a les voreres i canviar-los per arbres d'arrels profundes que no alcin les voreres (2 municipis).

Les propostes de millora que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Arreglar el paviment de les voreres per fer-les més amples i còmodes.
- Millorar el clavegueram i/o l'empedrat dels carrers perquè quan plogui no es formin bassiots.
- Millorar la il·luminació pública dels carrers.
- Revisar periòdicament que les voreres, els parcs i els espais públics estiguin bé.
- Ampliar i difondre la informació sobre on s'han d'adreçar per avisar dels paviments públics en mal estat.
- Fer un seguiment del compliment de la normativa sobre el nivell de renou.
- Posar als espais públics més professionals de la seguretat.
- Dotar els municipis de més espais verds petits i tranquils, nets, ben conservats, segurs, resguardats i descentralitzats, amb àrees demarcades específiques per a la gent gran, on no es pugui circular amb monopatins, bicicletes o mascotes.
- Condicionar els espais de lleure, jardins i places, amb camins exclusius per cadires de rodes i vianants, espais de sol i d'ombra.
- Posar instal·lacions de material als parcs perquè la gent gran pugui fer activitat física.
- Posar més fonts per beure. No n'hi ha i és molt important per a la gent gran (sobretot a l'estiu).
- Promoure les activitats lúdiques a l'aire lliure (taitxí, concerts i altres esdeveniments culturals…).
- Augmentar el temps de durada del llum verd dels semàfors o posar un polsador que n'allargui la durada en casos especials.
- Moure les antenes i les torres elèctriques a llocs deshabitats.

PARTICIPACIÓ SOCIAL

Avantatges:

- Hi ha una oferta important d'activitats adreçades a la gent gran, encara que no es coneix per manca de difusió i d'informació (2 municipis).
- Hi ha associacions de tercera edat als barris (2 municipis).

Barreres:

Les barreres més detectades als municipis són:

- S'ofereixen poques activitats (5 municipis).
- Manca informació sobre aquestes activitats (2 municipis).
- Els participants de la tercera edat s'impliquen poc en aquestes activitats i són poc constants. La gent s'hi inscriu i, a final de curs, ja queden pocs participants (4 municipis).
- Hi ha un col·lectiu que no pot participar en les activitats perquè té a càrrec seu familiars dependents i/o néts (3 municipis).
- L'oferta d'activitats recau en les associacions (3 municipis).

Les barreres que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Els nuclis petits no tenen les mateixes oportunitats de participació.
- El nombre de casals adreçats a gent gran és insuficient.

Propostes de millora:

Les propostes de millora més formulades als municipis són:

- Augmentar el nombre d'activitats programades (2 municipis), organitzades per les administracions, adreçades a la gent gran (3 municipis).
- Instal·lar un tauler d'anuncis a llocs estratègics per a la gent gran (5 municipis).

Les propostes de millora que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Ampliar la informació i la difusió de les activitats adreçades a la gent gran.

- Oferir activitats per fomentar la vida activa, però no només adreçades a la gent gran, ja que, per exemple, hi ha gent que no hi va perquè és un ambient molt «vell». D'altres, no hi van perquè se senten «massa joves». Augmentar l'oferta d'activitats intergeneracionals.
- Permetre més flexibilitat de participació als nuclis petits (nombre mínim de persones necessàries per iniciar una activitat...).
- Mantenir actius i comunicar els espais municipals de gent gran que hi ha en aquest moment per possibilitar que estiguin oberts a la comunitat (centres de dia, casals…).
- Dotar tots els municipi d'un espai, del tipus casal o centre cívic, on es pugui reunir la gent gran i participar en activitats, sense necessitat de pertànyer a cap associació.
- Arribar a les persones que no estiguin associades.
- Crear un consell de gent gran.

TREBALL I PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Avantatges:

Els avantatges que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- La gent gran és solidària.
- Les persones que han participat en activitats de voluntariat se senten gratificades i ho valoren positivament.
- La gent gran s'implica i participa de manera activa en les festes populars.

Barreres:

Les barreres més detectades als municipis són:

- Manquen opcions i informació de voluntariat organitzat (3 municipis).
- Moltes tasques voluntàries s'han professionalitzat massa per la rigidesa dels horaris i de l'estructura (2 municipis).

Les barreres que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Manca implicació.
- Les persones estan poc motivades per participar en activitats de voluntariat.
- No hi ha consells municipals de gent gran.

Propostes de millora:

Les propostes de millora que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Donar a conèixer les activitats de voluntariat a fi que arribi la informació a més gent i possibilitar així que la gent hi participi.
- Flexibilitzar el voluntariat i adaptar-lo a les necessitats de la gent gran.
- Intentar que les càrregues laborals siguin més lleugeres i les llicències per malalties més flexibles per als treballadors grans.
- Modificar la terminologia per denominar la gent gran jubilada, eliminar el terme «passiu».
- Possibilitar la jubilació a mitja jornada.

COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ

Avantatges

Els avantatges que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Les revistes locals són valorades de manera molt positiva.
- També valoren de manera molt positiva el fet de rebre la informació per escrit als domicilis.
- Les noves tecnologies han possibilitat reprendre lligams familiars.

Barreres

- La barrera més detectada als municipis és la manca d'informació de noves tecnologies, fet que dificulta la comunicació i l'accés a la informació a la gent gran. És l'anomenada bretxa digital (7 municipis).
- La barrera que pot ser extrapolable a tota l'illa és la manca d'informació sobre els serveis i els ajuts que hi ha adreçats a la població gran.

Propostes de millora

Les propostes de millora més formulades als municipis són:

- Continuar rebent informació en paper al domicili (6 municipis).
- Posar informació a punts estratègics del municipi (4 municipis). Fer els cartells amb la lletra grossa.
- Promoure l'aprenentatge de les noves tecnologies entre la gent gran per aprendre a accedir a la informació (4 municipis).

Les propostes de millora que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Facilitar que la gent gran pugui accedir a ordinadors en espais públics per als que no en tenguin a ca seva i proporcionar-los l'ajuda i l'assessorament que necessitin per utilitzar-los.
- No eliminar els tràmits clàssics —no telemàtics— del tot, tenint en compte la gent gran.
- Crear espais amb serveis específics d'informació i d'assessorament, amb juristes i treballadors socials com, per exemple, una oficina o un punt d'informació a la gent gran.

SERVEIS SOCIALS I DE SALUT

Avantatges

- El tracte als centres de salut és bo (5 municipis).
- Els serveis socials ofereixen un bon servei (4 municipis).

Barreres

Les barreres que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Els recursos socials són insuficients: el servei d'ajuda a domicili (SAD) és insuficient, hi ha poques residències i les privades són molt cares.
- Hi ha una desinformació sobre les prestacions que hi ha.
- Els caps de setmana no hi ha servei mèdic als municipis petits.
- El copagament sanitari és insostenible per a molta gent gran.
- Les llistes d'espera dels serveis de salut posen en perill la salut del col·lectiu de persones grans, que és molt vulnerable.
- L'alternativa a les llistes d'espera que pot oferir la sanitat privada és inviable econòmicament per a la major part de la gent gran.
- Els serveis sanitaris públics no inclouen ni el dentista ni les despeses d'ulleres o d'audiòfons. Aquests són problemes lligats a la gent gran que tenen un preu molt car.
- El sistema de cites de l'Hospital General es podria millorar. No totes les persones saben gestionar la cita prèvia una vegada establerta i tenen problemes per validar-la.
- Si no tenen cap familiar que els pugui acompanyar quan no estan bé, molta gent gran no té com anar als centres sanitaris.
- Tant l'accés com el sistema d'aparcament als hospitals és millorable i car.
- La situació socioeconòmica d'un col·lectiu important de gent gran no els permet beneficiar-se dels programes de turisme i termalisme social de l'Imserso.

Propostes de millora

Les propostes de millora que poden ser extrapolables a tota l'illa són:

- Ampliar els horaris dels centres de salut i posar-hi més personal sanitari.
- Contractar més especialistes i metges gerontòlegs per als centres de salut.

- Reduir el temps d'espera en les consultes per a la gent gran.
- Dur a terme actuacions per millorar la motivació i les habilitats d'empatia dels professionals sanitaris.
- Fer més campanyes de prevenció per part dels serveis de salut.
- Promoure més serveis de rehabilitació als municipis.
- Reduir el cost de l'aparcament de l'hospital de Son Espases.
- Implantar transport públic directe de tots els municipis als hospitals de referència.
- Organitzar un transport públic al centre de salut per a les persones que necessiten que els hi acompanyin (podria ser de dos dies a la setmana amb voluntariat).
- Difondre millor la informació sobre la cartera de serveis socials. Organitzar xerrades informatives obertes a totes les persones grans perquè sapiguen quins drets socials tenen, així com les prestacions i els recursos.
- Crear un servei d'assessorament jurídic per a la gent gran.
- Augmentar els serveis i els recursos per estar més temps a la llar i al barri i evitar ingressos residencials quan sigui possible.
- Facilitar els ingressos a les residències pròximes al domicili. Abaratir-ne els preus i augmentar-ne les places.

6. Avaluació

Es va dur a terme una avaluació ex ante, mitjançant la tècnica de fòrum comunitari, amb els integrants del grup de treball de promoció d'oportunitats de participació de la comissió de treball de promoció de l'autonomia de l'Observatori de les Persones Majors de Mallorca, per prioritzar diferents projectes proposats i valorar la viabilitat tècnica de la iniciativa seleccionada. A aquesta avaluació, s'ha aportat una anàlisi DAFO per analitzar la situació en la qual es vol dur a terme el projecte. Aquesta avaluació acabarà quan els membres del Ple de l'Observatori valorin també la conveniència d'implantar-lo.

A mesura que es desenvolupaven les sessions a cada municipi, es duia a terme una avaluació concurrent, per valorar si calia introduir modificacions en les dinàmiques.

Per acabar, es va fer una avaluació ex post per comprovar si s'havien assolit els objectius del projecte i per valorar quin impacte i quina cobertura havia tingut.

Per una banda, es va dur a terme una reunió amb els moderadors dels grups focals, una vegada acabades totes les reunions dels grups, per valorar com havia anat l'experiència. En aquesta reunió, es va fer una valoració general molt satisfactòria i es va assenyalar que els participants havien mostrat molt bona disposició per parlar i per debatre i havien aportat idees molt profitoses.

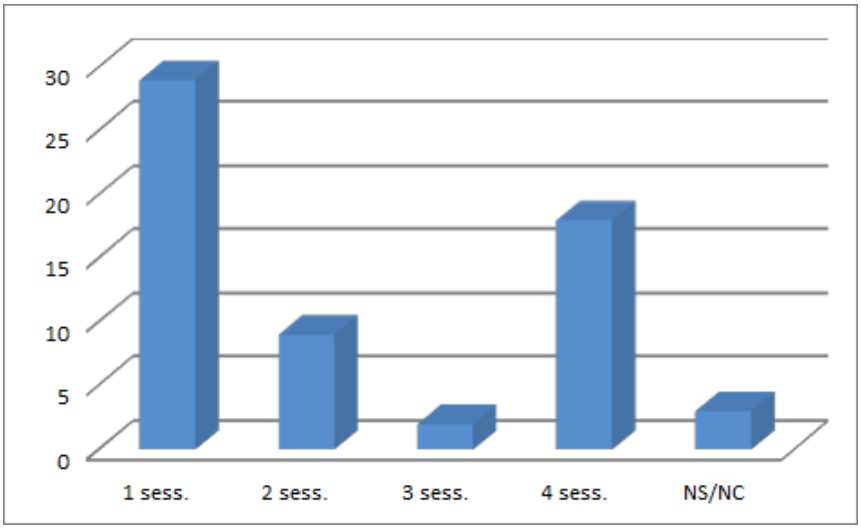
Es va comentar que els problemes del transport, de l'accés als hospitals, de la participació de les persones dependents, de l'accessibilitat i del voluntariat organitzat foren recurrents a gran part dels grups, i que s'haurien de fer arribar les propostes a les entitats i a les administracions per poder prendre mesures en relació amb aquestes qüestions.

Quant a les limitacions, la principal va ser que, malgrat els esforços que es varen fer, no es va aconseguir que els grups fossin heterogenis. Va costar molt arribar a les persones que no eren tan actives, a les dependents, i animar els homes a participar-hi. Una altra limitació va ser que els ítems del protocol de Vancouver no s'ajustaven gaire a la realitat dels municipis més petits.

Per altra banda, en la darrera sessió, es va passar un qüestionari de satisfacció als participants. De les 126 persones que varen participar en l'experiència del grup de debat per *Donar veu* a la gent gran, 61 varen respondre el qüestionari de satisfacció, els resultats dels quals s'expliquen a continuació:

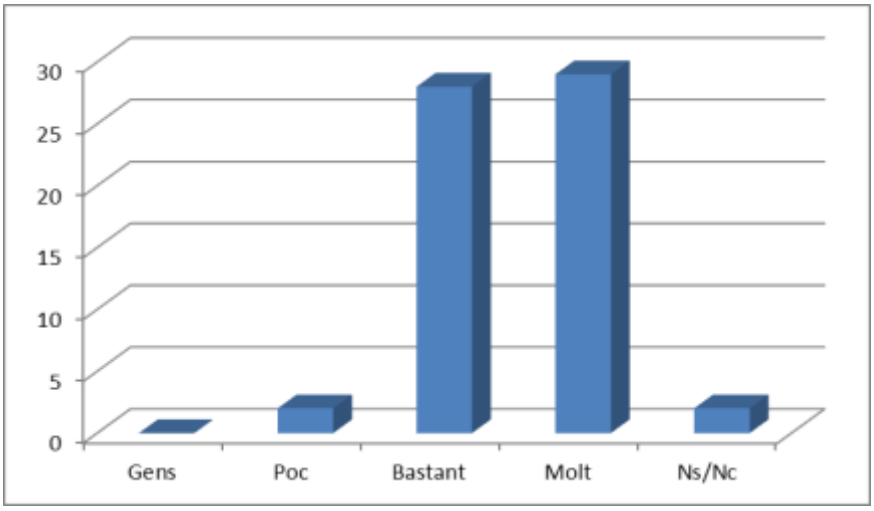
La mitjana d'assistència va ser de dues reunions.

Taula 16: Nombre de sessions a les quals varen assistir.

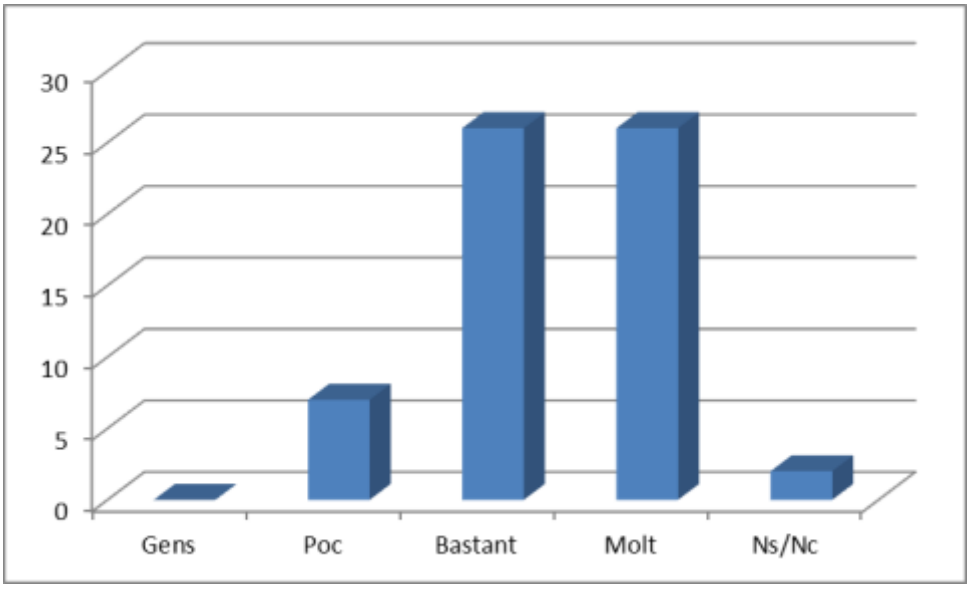


Com es pot veure en les taules següents, hi ha hagut un gran interès per tots els temes, especialment pel del respecte i de la inclusió social, pel tema de l'habitatge, pel de participació social, pel de comunicació i informació, i pel de serveis socials i salut.

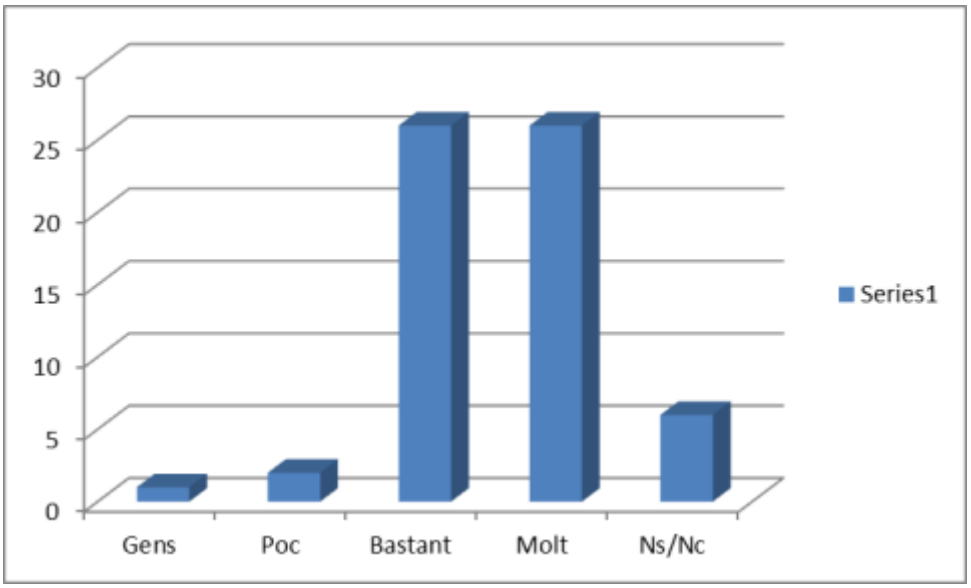
Taula 17: Interès pel tema del respecte i de la inclusió social



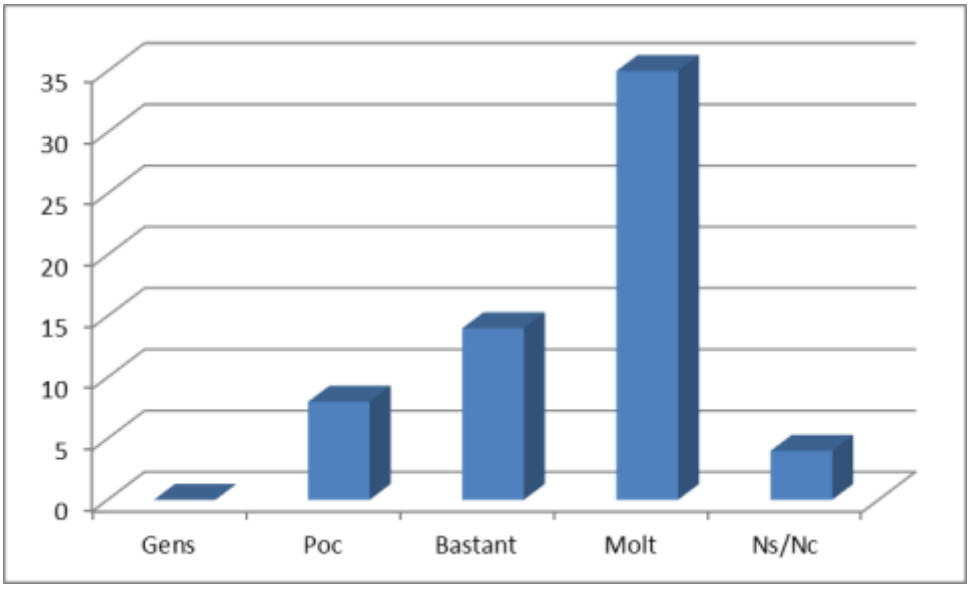
Taula 18: Interès pel tema del transport



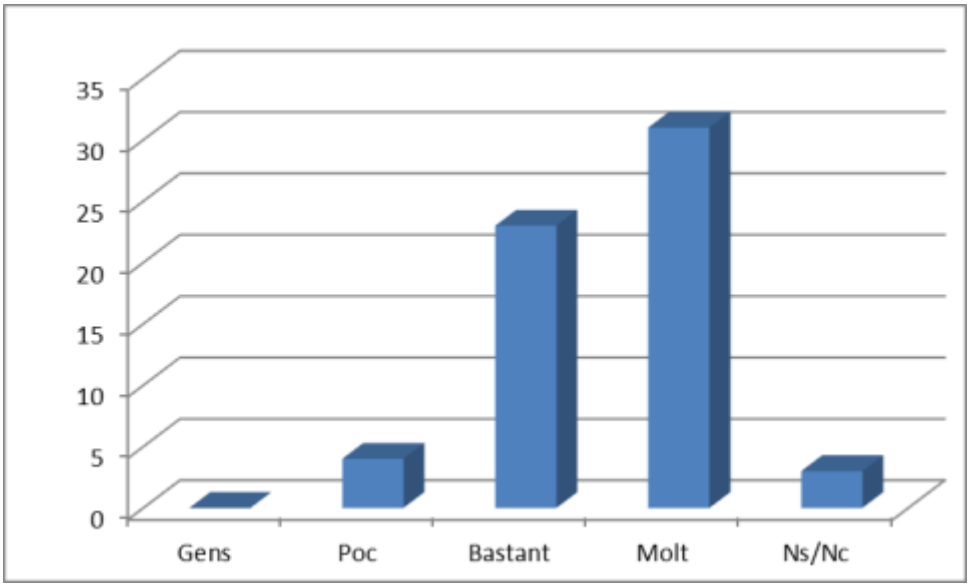
Taula 19: Interès pel tema de l'habitatge



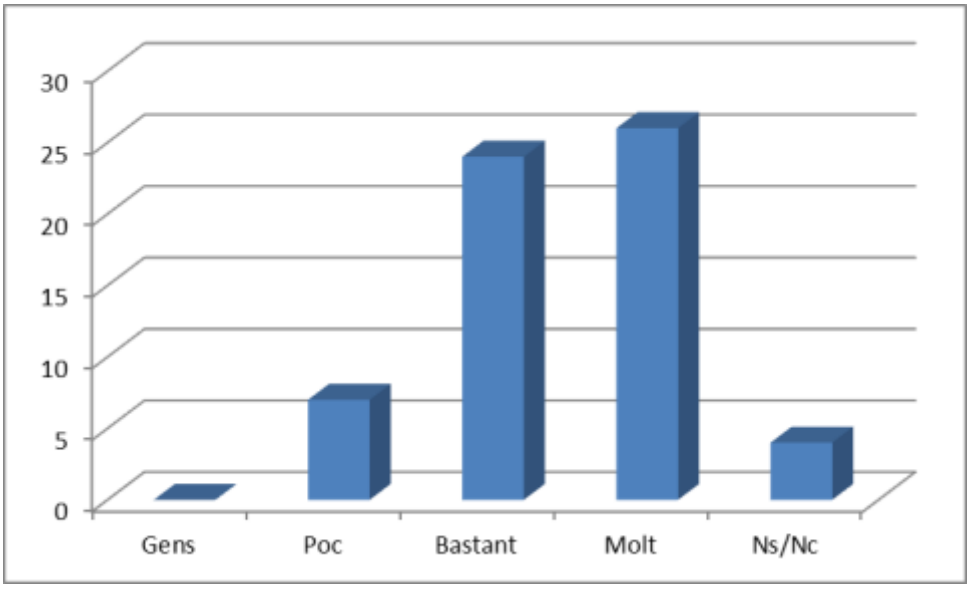
Taula 20: Interès pel tema dels espais a l'aire lliure i edificis



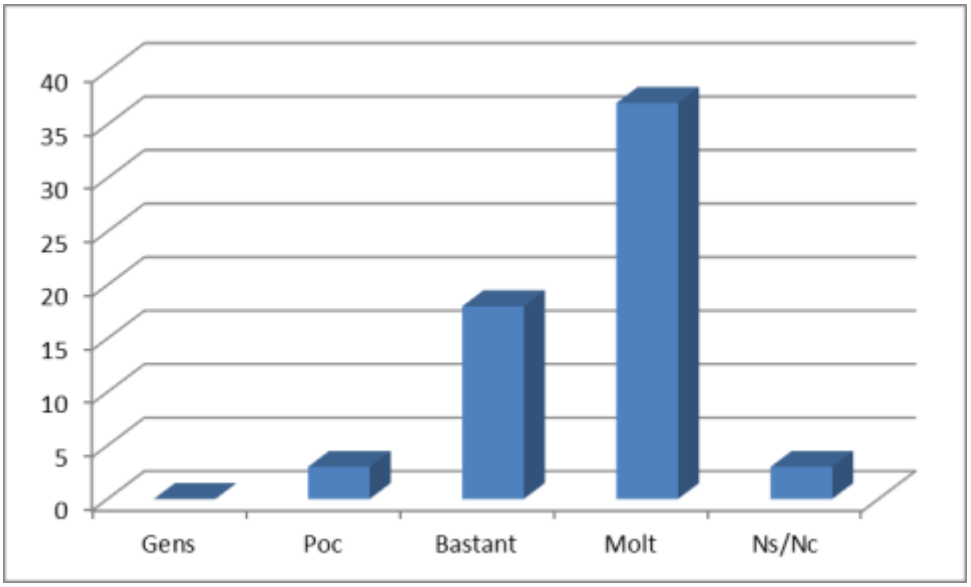
Taula 21: Interès pel tema de la participació social



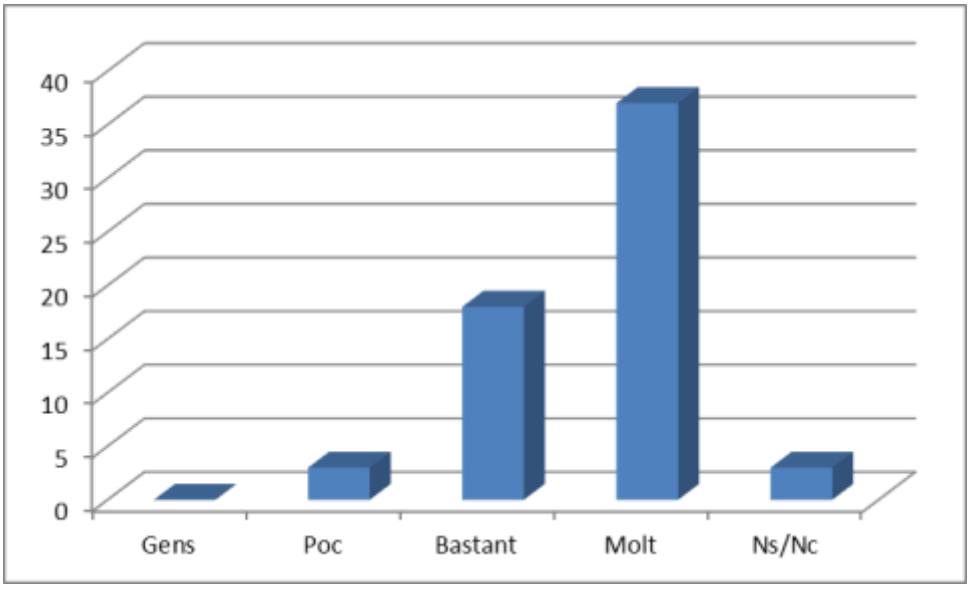
Taula 22: Interès pel tema del treball i de la participació ciutadana



Taula 23: Interès pel tema de la comunicació i la informació

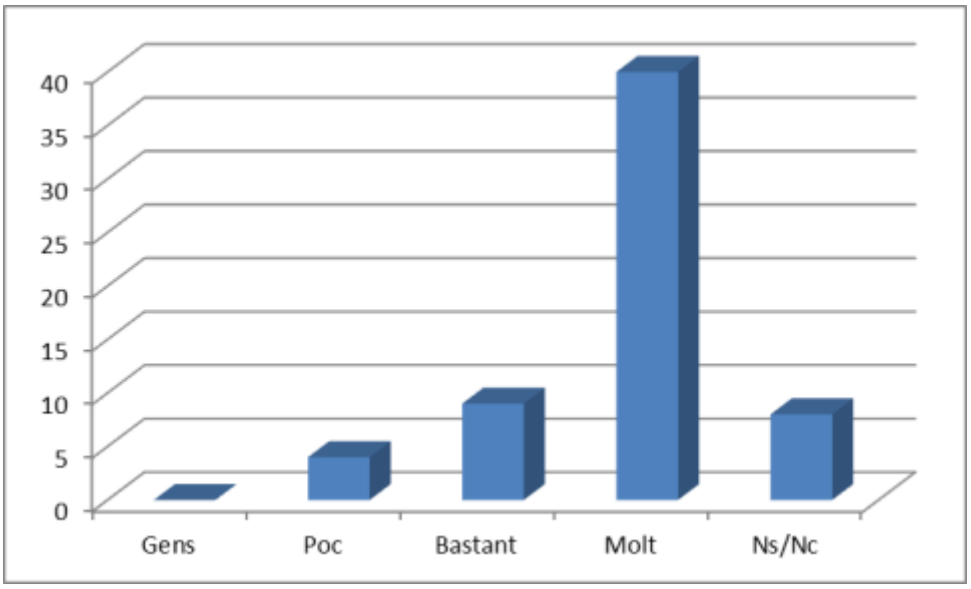


Taula 24: Interès pel tema dels serveis socials i de la salut



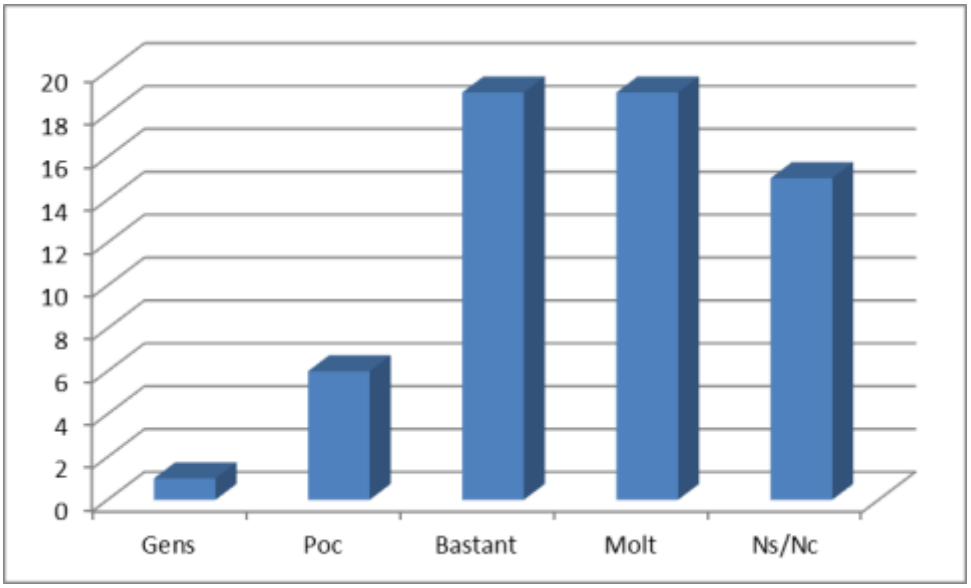
La majoria de les persones que varen avaluar l'experiència varen mostrar un gran interès per tractar sobre altres temes en un futur (dependència, llei de protecció del major, darreres voluntats, civisme, relacions intergeneracionals…).

Taula 25: Interès per tractar sobre altres temes



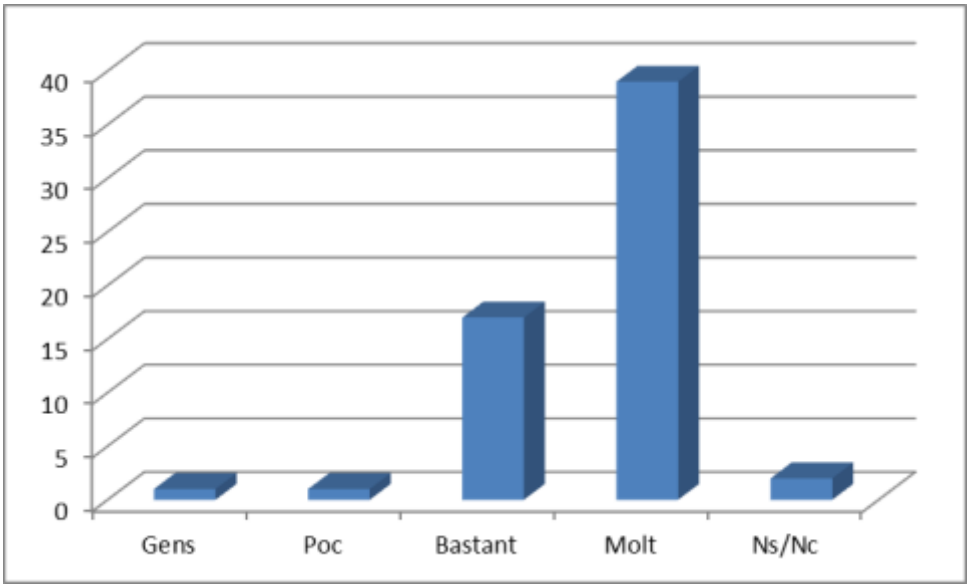
Hi ha un optimisme moderat sobre el fet que les aportacions recollides puguin promoure canvis.

Taula 26: Percepció de possibilitat de canvis



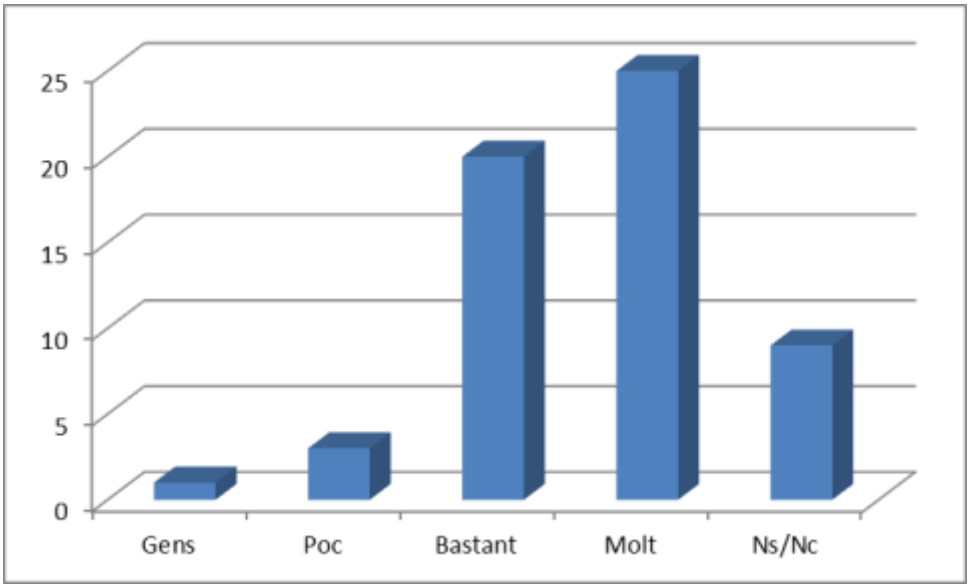
La majoria de les persones coincideixen en el fet que compartir opinions ha estat un fet enriquidor.

Taula 27: Percepció del fet que compartir opinions ha estat enriquidor.

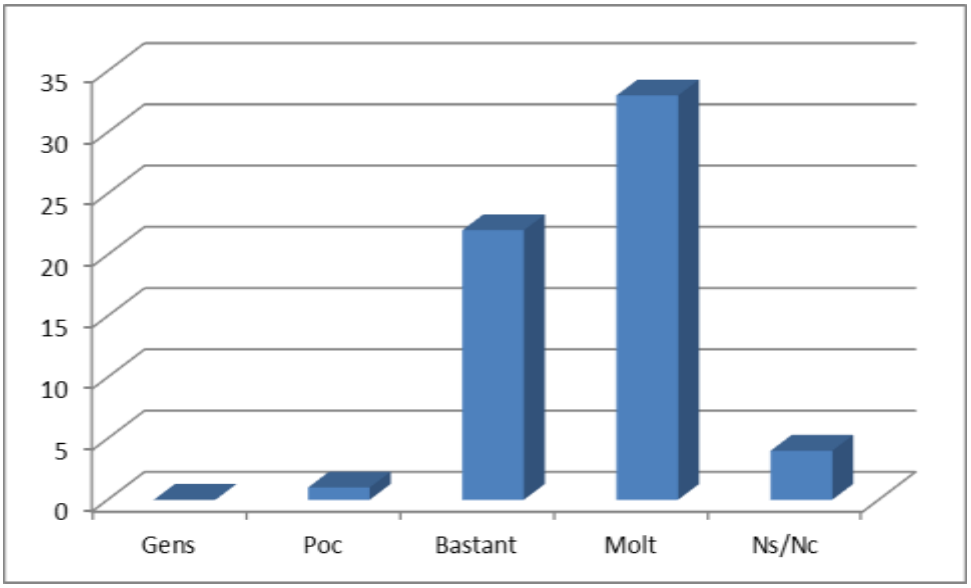


La majoria dels participants considera que el nombre de sessions ha estat suficient; tothom coincideix que la durada de les sessions ha estat adequada.

Taula 28: Nombre de sessions suficient

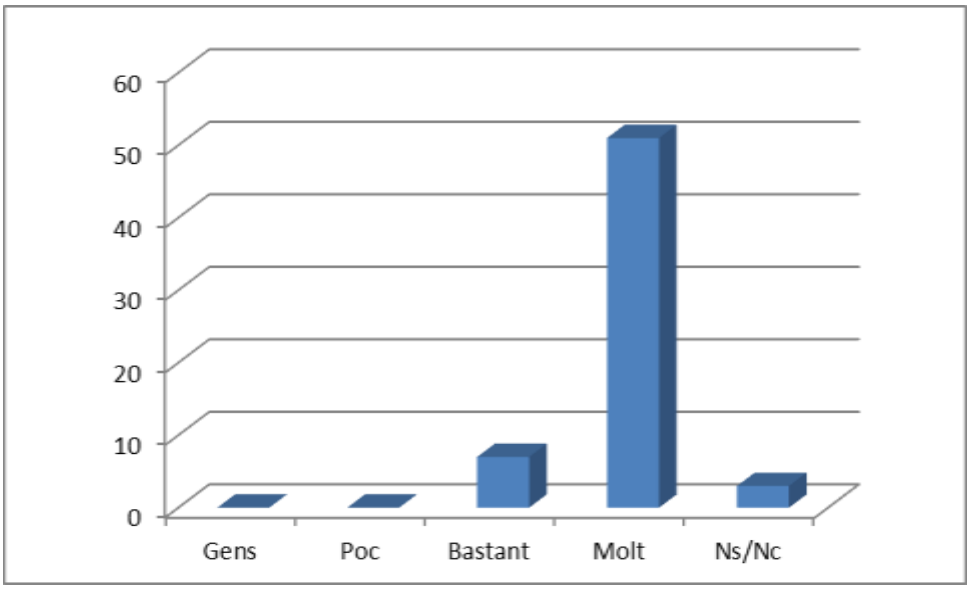


Taula 29: Durada adequada de les sessions



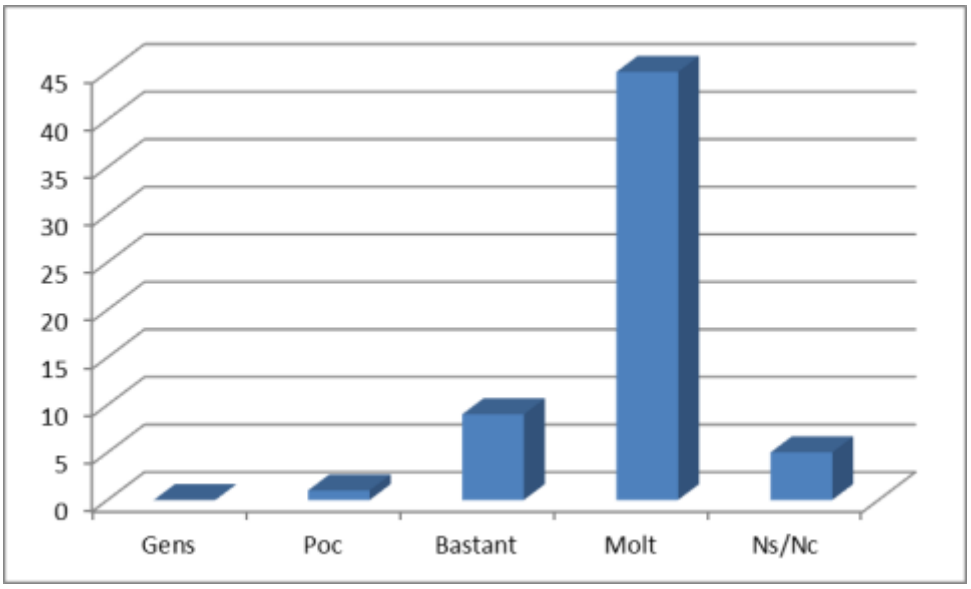
La percepció de la moderació de les sessions ha estat bona.

Taula 30: Adequació de la moderació



Quant a l'espai emprat per dur a terme les reunions, ha estat considerat adequat per totes les persones entrevistades.

Taula 31: Adequació de l'espai



7. Conclusions

- La implantació del pilotatge del projecte *Donar veu* ha permès assolir una part important dels objectius plantejats:
    - Facilitar l'expressió, l'empoderament i la participació activa de la gent gran.
    - Augmentar la xarxa de relacions interpersonals de la gent gran.
    - Crear fòrums de participació a diferents municipis de l'illa perquè la gent gran pugui expressar el que troba i pugui debatre les seves necessitats principals.
    - Establir una estructura organitzativa encarregada d'avaluar les necessitats de la gent gran de Mallorca.

  Podem veure, doncs, que els resultats dels fòrums estan bastant alineats amb els objectius.

- Hi ha hagut una gran implicació i una gran col·laboració per part dels municipis que hi han participat: tots els municipis que han rebut la proposta per participar en el pilotatge s'han volgut incorporar en el projecte i hi han col·laborat activament.
- Els professionals que han col·laborat en la preparació del projecte i en la moderació de les reunions han valorat positivament l'experiència. La feina en equip ha permès crear una xarxa professional que caldria estabilitzar. La visió i la feina multidisciplinar conjuntes han contribuït a enriquir el projecte i a optimitzar-ne els resultats.
- Les evidències escrites de les aportacions que han sorgit de les converses als fòrums són valuoses, per la frescor, la diversitat i la proximitat a les situacions reals.
- Gran part de la gent gran que ha participat en els fòrums, malgrat que al principi mostraven un cert grau d'escepticisme, després han valorat molt positivament l'experiència i l'organització, i han indicat que el fet de compartir les seves aportacions ha resultat molt enriquidor. Demostren interès per participar i, amb uns fòrums ben facilitats, no només es conformen amb lloances o queixes, sinó que les transformen en suggeriments i, fins i tot, en el compromís de formar part de la solució.

- En relació amb els temes proposats, per part dels participants dels fòrums hi ha hagut un gran interès per tots, però especialment pels temes del respecte i de la inclusió social, de l'habitatge, de la participació social, de la comunicació i informació, i pel tema dels serveis socials i de la salut. Com a limitació en relació amb els temes proposats, cal esmentar que els ítems dels temes proposats, corresponents al protocol de Vancouver, no s'han ajustat tant a la realitat dels municipis més petits.
- La gent gran que hi ha participat està interessada a mantenir una continuïtat i a tractar sobre altres temes d'interès relacionats amb la dependència, amb la protecció a la gent gran, amb les darreres voluntats, amb el civisme, amb les relacions intergeneracionals…
- L'existència dels fòrums per si mateixa és valuosa, però, per aquest motiu, cal evitar que només siguin un mur de lamentacions que reprodueixi les mateixes queixes i aspiracions cada cert temps. Aquest fet produiria desencís i frustració. Els suggeriments s'han de poder transformar en accions que puguin avançar cap al canvi. En aquest sentit, la gent gran que hi ha participat és moderadament optimista sobre el fet que les aportacions recollides puguin promoure canvis. S'hauria de mirar, amb el suport dels facilitadors, de fer arribar les propostes a les entitats i a les administracions i que hi donin una resposta.
- En altres casos, s'ha de poder mobilitzar el col·lectiu de gent gran perquè puguin ser els protagonistes del canvi i puguin organitzar i dur a terme activitats i campanyes.
- La limitació principal en la implantació del projecte ha estat que, malgrat els esforços que es varen fer, no s'ha aconseguit que els grups fossin heterogenis. Va costar molt arribar a les persones que no eren tan actives, a les dependents i animar els homes a participar-hi.
- Per donar continuïtat al projecte, cal tenir present que el col·lectiu de gent gran és molt heterogeni, fet que també cal tenir present a l'hora d'analitzar-ne les aportacions. Ens movem en un interval d'edat que pot arribar fins als 40 anys de diferència dins un mateix col·lectiu, fet que es reflecteix en interessos i aportacions bastant diferenciats. És un col·lectiu amb graus d'autonomia diferents i amb una gran diversitat de formació i de motivacions.
- Per donar resposta a les necessitats d'aquest col·lectiu tan heterogeni, esdevé molt necessària la integració de diferents perfils en els equips interdisciplinars d'atenció a la gent gran (terapeutes ocupacionals, pedagogs,

treballadors socials, juristes, educadors, psicòlegs, professionals sanitaris…). La necessitat d'informació i de suport ha estat un punt reiterat en tots els debats. En aquest sentit, caldria analitzar la viabilitat de la creació d'una oficina o d'un punt d'atenció a la gent gran.

- Una vegada analitzats tots els factors anterioment esmentats, podem concloure que els resultats d'aquest pilotatge refermen la necessitat de donar continuïtat al projecte, ja sigui incorporant-hi altres municipis, com aportant-hi recursos perquè els que ja hi ha es puguin mantenir amb una estructura més lleugera i amb un empoderament dels participants.

Referències bibliogràfiques

- CARRETERO, S. (2009). «L'envelliment a les Illes Balears: perfil demogràfic de la població de seixanta-cinc anys o més». A ORTE, C. *Anuari de l'envelliment. Illes Balears 2008.* Palma: Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració i Universitat de les Illes Balears.
- ESCOBAR, J.; BONILLA-JIMÉNEZ, F. (2009). «Grupos focales: una guía conceptual y metodológica». *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, *9*(1), pàgines 51-67.
- Eurostat (2011). *Activ ageing and solidarity between generations. A statistical portrait of the European Union 2013.* Bèlgica: Unió Europea.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), 2009. *Informe 2008. Las personas mayores en España.* Madrid: Imserso.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), 2013. *Protocolo de Vancouver, adaptación al contexto de España.* Madrid: Imserso.
- Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears. *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, número 89, del 18 de juny del 2009.
- LÓPEZ, E. «¿Es necesario el psicólogo en centros de personas mayores?» *Papeles del Psicólogo*, 87. (2004).
- World Health Organization (2002). *Active Ageing: A Policy Framework.*

Annex 1: Models de documents emprats per recollir les dades

- Model de consentiment informat
- Full d'inscripció als fòrums de participació
- Dades dels participants dels fòrums
- Qüestionari de satisfacció sobre els grups de debat

MODEL DE CONSENTIMENT INFORMAT

Senyor/Senyora,

L'any 2014 es va crear l'Observatori de les Persones Majors de Mallorca per abordar les necessitats i els canvis que l'envelliment de la població provoca en la societat actual. Aquest òrgan col·legiat vol orientar i formular propostes de millora per a les diferents administracions i entitats que ofereixen atenció i suport a aquest sector de població.

Un dels projectes que l'Observatori ha aprovat per implantar l'any 2016 és la creació de fòrums de participació als municipis de Mallorca, perquè la gent gran hi pugui expressar i debatre les seves necessitats.

Heu estat convidat a participar al grup del municipi de_____, el qual es reunirà incialment quatre vegades, per valorar si l'entorn respon de manera adequada a les necessitats de la gent gran i per aportar-hi propostes de millora.

En aquestes reunions, podreu compartir les vostres experiències, tant positives com negatives, i aportar idees per aconseguir millores en relació amb els temes proposats.

La participació en aquest grup de debat és totalment voluntària. Us en podreu retirar en qualsevol moment, si així ho decidiu.

Les reunions seran enregistrades per poder recollir les diferents opinions d'una manera més fàcil, però en cap moment no es publicaran ni el nom dels participants, ni les dades personals recollides en els fulls d'inscripció.

Estau d'acord a participar en el grup de debat?

SÍ ☐ NO ☐

Estau d'acord que la vostra imatge pugui aparèixer a fotografies en pàgines web o en publicacions impreses especialitzades amb la finalitat de difondre els resultats del projecte?

SÍ ☐ NO ☐

Nom:

Data:

Signatura*

*De conformitat amb el que s'estableix en la LO 15/1999, de 13 desembre, de protecció de dades de caràcter personal, declar que he estat informat dels meus drets, de la finalitat de la recollida de les meves dades i dels destinataris de la informació.

FULL D'INSCRIPCIÓ ALS FÒRUMS DE PARTICIPACIÓ

- **Nom i llinatges**_____
- **Edat**____
- **Sexe:** Home ☐ Dona ☐
- **Telèfon:**_____
- **Adreça electrònica:**_____
- **Adreça postal:**_____
- **Municipi:**_____

DADES DELS PARTICIPANTS DELS FÒRUMS

- **Edat**_____
- **Sexe:** Home ☐ Dona ☐
- **Municipi:**_____
- **Estat civil:** Fadrí/Fadrina ☐ Casat/Casada ☐ Separat/Separada ☐ Viudo/Viuda ☐
- **Situació laboral:** Jubilat/Jubilada ☐ Treballador/Treballadora a temps complet ☐ Mitja jornada ☐
- Feis qualque tipus de **voluntariat?** Sí ☐ No ☐
- Trobau que el vostre **estat de salut** és**:**

  Excel·lent ☐ Bo ☐ Normal ☐ Dèbil/fràgil ☐
- Teniu qualque **necessitat o limitació** que us dificulti fer activitats de la vida diària?

  Sí ☐ (especificau quina) _____ No ☐
- **Nivell d'estudis:**

  Sense estudis ☐ Estudis primaris ☐ Estudis secundaris ☐ Estudis Universitaris ☐
- Participau actualment en **activitats de formació** per a gent gran?

  Sí ☐ (especificau en quina) _____ No ☐
- **Viviu a:**

  Un habitatge en propietat ☐ Un habitatge llogat ☐ Una residència ☐
- **A ca vostra, viviu:**

  Tot sol / Tota sola ☐ En parella ☐ Amb fills ☐ Altres ☐ (especificau quins) _____

  Nombre total de persones al domicili_____

- Formau part de cap **associació?**

  Sí ☐ (especificau de quina) _____ No ☐

- Acudiu a qualque **centre social o centre de gent gran** regularment?

  Sí ☐ (especificau a quin) _____ No ☐

- **Nivell socioeconòmic:**

  - ○ Menys de 400 euros al mes ☐
  - ○ Entre 401 i 700 euros al mes ☐
  - ○ Entre 701 i 900 euros al mes ☐
  - ○ Entre 901 i 1200 euros al mes ☐
  - ○ Entre 1201 i 1600 euros al mes ☐
  - ○ Més de 1601 euros al mes ☐

- Rebeu qualcun d'aquests **serveis?**

  - ○ Ajuda a domicili ☐
  - ○ Teleassistència ☐
  - ○ Centre de dia ☐
  - ○ Residència ☐
  - ○ Suport familiar o de personal voluntari ☐

Gràcies pel vostre temps!

QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ SOBRE ELS GRUPS DE DEBAT

Municipi:_____
Edat:_____
Nombre de reunions a les quals heu pogut assistir: _____

Aquest qüestionari té la finalitat de valorar el vostre grau de satisfacció amb l'organització i amb els temes tractats en els grups de debat. De cada una de les qüestions plantejades, heu de marcar una creu en la columna que trobeu que s'ajusti millor a la vostra opinió:

	Gens	Poc	Bastant	Molt
El tema del respecte i de la inclusió social us ha semblat interessant.				
El tema del transport us ha semblat interessant.				
El tema de l'habitatge us ha semblat interessant.				
El tema dels espais a l'aire lliure i dels edificis us ha semblat interessant.				
El tema de la participació social us ha semblat interessant.				
El tema del treball i la participació ciutadana us ha semblat interessant				
El tema de la comunicació i la informació us ha semblat interessant.				
El tema dels serveis socials i de la salut us ha semblat interessant.				
Us interessaria tractar sobre altres temes en un futur?				
Sobre quins?				
Considerau que les vostres aportacions en les reunions poden ser útils per promoure canvis en l'atenció a la gent gran?				

	Gens	Poc	Bastant	Molt
El fet de poder compartir opinions amb altres persones, us ha resultat enriquidor?				
El nombre de sessions ha estat suficient?				
La durada de les sessions ha estat adequada?				
El professional o els professionals han moderat bé les reunions?				
L'espai on s'han fet les reunions ha estat adequat?				
Com voldríeu que es fes la difusió de les vostres opinions?				
Observacions				

Gràcies per la vostra col·laboració!

Annex 2: Conclusions dels grups focals dels municipis

- Conclusions del grup focal de Banyalbufar
- Conclusions del grup focal de Búger
- Conclusions del grup focal de Calvià
- Conclusions del grup focal de Consell
- Conclusions del grup focal d'Inca
- Conclusions del grup focal de Manacor
- Conclusions del grup focal de Palma
- Conclusions del grup focal de Petra
- Conclusions del grup focal de Pollença
- Conclusions del grup focal de Sant Llorenç

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE BANYALBUFAR

Temes	Avantatges per a la gent gran	Barreres per a la gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	Els habitants del municipi tenen una actitud de respecte pel col·lectiu de la gent gran. El perfil de turista que arriba a aquest municipi també, generalment, mostra aquesta actitud.	No sempre es recullen les necessitats expressades per la gent gran. Els mitjans de comunicació no representen el col·lectiu de la gent gran ni en donen la imatge adequada.	Implantar programes a les escoles per fomentar el respecte per la gent gran. Posar en marxa, a través dels mitjans de comunicació, iniciatives de sensibilització sobre problemes relatius a la gent gran, així com de promoció del respecte per aquestes persones.
Transport	La freqüència dels autobusos és adequada. Hi ha ressalts per fer minvar la velocitat dels vehicles dins el municipi. La predisposició dels conductors dels autobusos és bona.	Els llocs on s'aturen els autobusos no s'han adequat per a la gent gran. No tots els autobusos estan equipats amb seients adequats per a la gent gran. Hi ha una manca de seguretat viària ocasionada pels motoristes que circulen a gran velocitat per les carreteres de la serra de Tramuntana. L'asfalt de la carretera que va fins a Estellencs és dolent i la gent gran que s'hi desplaça amb vehicles se'n ressent.	Forçar amb ressalts i senyals a reduir la velocitat dels vehicles a l'hora d'entrar i de sortir del nucli de Banyalbufar. Habilitar l'aturada de l'autobús amb seients i posar-hi un sostre i dues parets laterals per no haver d'esperar a la intempèrie. Augmentar el temps d'aturada dels autobusos. Posar més seients als autobusos i més cadires adequades a la gent gran. Dotar els seients de cinturó de seguretat. Eixamplar els camins per a vianants. Informar millor dels punts d'aturada dels autobusos.

C. de General Riera, 67 07010 Palma
Tel: 971763325 Fax: 971760068
observatorimajors@imas.conselldemallorca.net

Habitatge	Malgrat les nombroses barreres arquitectòniques, la gent gran de Banyalbufar ha après a adaptar-se a aquesta situació.	La major part dels habitatges de Banyalbufar són molt antics i, per l'orografia i pel desnivell del municipi, moltes tenen diverses altures per adaptar-se als grans pendents, fet que ocasiona moltes barreres arquitectòniques, especialment escales i espais petits difícils de reformar. L'import per reformar els edificis és molt elevat i si hi afegim que dur el material d'obra també és costós, per la tipologia dels camins i dels terrenys per on han de passar els camions de transport, resulta pràcticament inviable que la gent gran pugui prendre aquests tipus d'iniciatives. Els recursos per eliminar les barreres arquitectòniques interiors, com els aparells per pujar la gent gran per les escales, també són molt cars. Hi ha una gran quantitat de cases deshabitades al municipi.	Facilitar informació sobre subvencions i recursos per millorar l'accessibilitat. Ampliar les subvencions per eliminar les barreres arquitectòniques. Vendre o llogar les nombroses cases que hi ha buides a un preu assequible perquè els joves hi puguin accedir. Així la població del municipi no estaria tan envellida i es facilitarien les relacions intergeneracionals.
Espais a l'aire lliure i edificis	L'entorn paisatgístic, la natura que envolta el municipi és satisfactori.	L'accessibilitat interna per desplaçar-se dins el nucli urbà. Les voreres són de pedra, fet que dificulta la marxa de la gent gran. No hi ha espais de reunió adequats ni suficients a l'aire lliure.	Canviar el material de les voreres per llambordes planes. Dotar el poble de més espais de trobada a l'aire lliure, més amplis i cèntrics. Eixamplar les voreres. Allargar els passejos. Dotar el municipi d'un espai, tipus casal o centre cívic, on es pugui reunir la gent gran i on puguin participar en activitats formatives i d'oci. Construir una piscina municipal i possibilitar que la gent gran

			que no pugui davallar a la mar pugui continuar nedant. Construir banys públics, tant al nucli de Banyalbufar, com als camins per fer senderisme.
Participació social	Hi ha una oferta adequada d'activitats per part de l'Ajuntament només durant les festes del poble. Una setmana de festes. També s'ofereix el taller de memòria i una altra activitat per a la gent gran. Al poble hi ha una associació cultural que es diu Bany-Al-Bahar que fa, entre d'altres activitats, dues activitats a l'any en què totes les generacions —també la gent gran del poble— participen. És el dinar de pancaritat a Planícia. L'altra activitat que es fa és un dinar el primer dissabte d'agost. A tots	Gairebé tota l'oferta d'oci i d'activitats per a la gent gran sorgeix de les associacions. L'Ajuntament hi confia perquè promoguin les activitats. L'Ajuntament no les organitza, només hi col·labora. Això es complica pel fet que a Banyalbufar hi ha dues associacions de gent gran enfrontades per discussions passades. Aquest fet dificulta el camp de l'oferta social i d'oci ja que es divideixen els esforços i la participació també es divideix. La gent que des de fa devers cinc anys es jubila no se sol associar a cap d'aquestes associacions. Per una banda, per les diferències i pel mal ambient que aquest enfrontament genera i, per l'altra, com que és gent que encara està bé, es dediquen a fer feines no remunerades com el camp, la pesca o la caça i també poden cercar les ofertes d'oci fora del municipi.	Reunificar les dues associacions. Es podria fer triant una persona o grup de persones perquè liderassin aquesta reunificació. A més, l'Ajuntament hauria de treballar en aquest sentit, perquè això milloraria l'oferta social i d'oci del municipi. Implicar l'Ajuntament en l'organització d'activitats per al col·lectiu de la gent gran al llarg de l'any. Modificar l'organització del sopar de jubilats perquè la gent recentment jubilada s'hi sentís representada. Dotar el municipi d'un espai, tipus casal o centre cívic, on es pugui reunir la gent gran i participar en activitats.

	els que hi volen anar — i per qüestions de mobilitat no hi poden anar a peu— els duen en cotxes.		
Treball i participació ciutadana	El voluntariat que es fa des de les associacions per gestionar-les i per dur endavant l'oferta d'activitats.		Mantenir el voluntariat existent. Consideren que com que és un poble petit no és necessari crear espais nous on fer voluntariat.
Comunicació i informació	De l'àmbit estatal, consideren que tant l'Imserso com l'INSS tenen una bona comunicació amb la gent gran: informació de viatges, actualització de les pensions, etc. De l'àmbit autonòmic, consideren que la informació només es fa a través dels mitjans de comunicació, diaris i IB3. A més, consideren que aquesta informació arriba tard i hauria de ser més personalitzada.	Malgrat que consideren que la informació estatal és bona, la reciprocitat a l'hora de sol·licitar informació addicional (comunicació) resulta gairebé impossible. La informació autonòmica i insular només es fa mitjançant els mitjans de comunicació, per la qual cosa és complicat accedir-hi. La comunicació en l'àmbit municipal és bona, però la informació és millorable.	Rebre informació de manera més personalitzada i amb antelació dels terminis de presentació de sol·licituds (un exemple, han estat els viatges de l'Imserso d'aquesta campanya). Rebre la informació de les reunions i dels esdeveniments als quals els presidents de les associacions de Banyalbufar assisteixen convidats per organismes i entitats (ja que consideren que no s'informa la resta d'associats).

	De l'àmbit municipal, consideren que tant la informació com la comunicació és escassa i millorable. No obstant això, valoren l'esforç que es du a terme des dels serveis socials.		
Serveis socials i serveis de salut	Estan molt satisfets amb la implementació del sistema de cita prèvia en l'àmbit sanitari, ja que d'aquesta manera racionalitzen i gestionen millor el seu temps, és a dir, eviten passar massa temps a la sala d'espera. En general, són conscients que per ràtio poblacional estan ben atesos, tant en l'àmbit sanitari com en l'àmbit social.	Troben que es podria millorar el sistema de cites de l'Hospital General, ja que no tothom sap gestionar la cita prèvia una vegada establerta i tenen problemes per validar-la (passen tot el temps pendents de la pantalla). Així mateix, el sistema d'aparcament és car i, juntament amb l'accés, són millorables.	Rebutjar de manera unànime la modificació del sistema actual. Varen sentir por i angoixa per les notícies de canvis i de possibles tancaments de punts d'atenció en la legislatura passada. Canviar el pany del centre de salut, en l'àmbit municipal, ja que els causa molts de problemes. Augmentar la dedicació horària del treballador social.

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE BÚGER

Temes	Avantatges per a la gent gran	Barreres per a la gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	- Estan molt satisfets amb el tracte que es dóna a les persones. - Estan integrats en les seves xarxes familiars: se'n senten una part important d'ella. - Encara que hi ha una part de la població que és nouvinguda, entre les persones grans es coneixen gairebé de tota la vida.	- Els serveis sanitaris són escassos (només 2 dies a la setmana) i amb horaris canviants. - Hi ha poca varietat quant a activitats adreçades a la gent gran. - La gent gran participa poc en les activitats del municipi (no per discriminació, sinó per manca d'assistència als diferents esdeveniments o a les activitats que es duen a terme, així com per l'obligació de cuidar els néts o les nétes). - Només tenen un supermercat. Han d'anar a altres municipis a fer la compra diària.	- Ampliar l'assistència sanitària. - Ampliar les activitats setmanals adreçades a la tercera edat.
Transport	- Consideren que el transport públic és suficient: hi ha una línia cada hora i passa set vegades. - El preu del transport públic és molt assequible. - Si telefonen a un taxi, tarda molt poc a arribar des de Campanet. - El poble està ben indicat i il·luminat. - Hi ha una aparcament de minusvàlids sol·licitat per a les persones que ho necessiten. - Hi ha aparcament a bastament i no es cobra. - No hi ha problemes per conduir pel municipi.	- Utilitzen poc el transport públic. Solen utilitzar transport propi. - No hi ha aturada de taxis pròpia a Búger. - Hi ha persones que aparquen a l'aparcament de minusvàlids sense autorització. - Només hi ha una aturada d'autobús a la plaça de l'Ajuntament.	

Habitatge	- Els habitatges solen ser en propietat i no tenen problemes per accedir a un altre habiatge o a rehabilitar els que ja tenen. - Les persones participants encara són autònomes i poden fer tasques diverses.	- El municipi no té ni centre de dia ni residència (n'hi ha una a sa Pobla). - No saben quines possibilitats tenen quant a habitatges supervisats. - No saben que hi ha ajudes i subvencions per millorar l'accessibilitat a l'habitatge.	- Construir un centre de dia, atenent el nombre elevat de persones grans que hi ha al municipi. - Disposar de més informació quant a ajuts i subvencions.
Espais a l'aire lliure i edificis	- El poble està ben il·luminat i hi ha seguretat ciutadana (llevat de quan són les festes). - Els senyals de trànsit es respecten.	- El municipi no disposa de parcs amb bancs on poder-se reunir. - Hi ha bastant de trànsit tant de cotxes (sa Pobla-Palma // Palma - sa Pobla – Búger és zona de pas), com de renou de motos. - Tenen problemes per obrir les portes de les cases, perquè els aparquen davant. - Al poble arriba una pudor de sa Pobla que els obliga a tenir les finestres tancades durant l'estiu. - No tenen accés al local de la tercera edat.	- Posar un local de la tercera edat a la planta baixa, per millorar-hi l'accés; i establir uns horaris per poder-se reunir i tenir un punt de trobada.
Participació social	- Les bones relacions familiars són generalitzades. - Es fa com a activitat educativa un taller de memòria i, un pic cada tres setmanes, hi ha cinema. - També l'església fa activitats (coral). - Com a activitat esportiva tenen ioga	- La sala parroquial i el local de l'Ajuntament (carnisseria) no s'utilitzen. - Hi ha poques activitats d'oci adreçades a les persones grans. Només hi ha un poc de varietat a les festes. - Les persones grans no participen en les activitats que es duen a terme. - Hi ha sedentarisme i poca relació amb els iguals.	- Fer més activitats per a la gent gran (brodats, ball).
Treball i participació ciutadana	- Són persones que ja no tenen cap tipus de feina remunerada. - Són socis de la Creu Roja si se'ls ofereix fer voluntariat.	- Tenen poques opcions de fer voluntariat. - No es fa cap tipus de consell municipal de persones grans. - Perquè hi hagi una bona participació de la gent gran, són necessaris locals a plantes baixes. - No tenen cap punt de trobada per reunir-se. - No tenen informació sobre temes de voluntariat.	- Tenir en compte la gent gran per fer activitats (voluntaris). - Canviar el local de reunió de la tercera edat a una planta baixa, ja que Correus només està obert una hora al dia i creuen que podria estar a un local a la primera planta. - Prohibir totalment els venedors o

			venedores de manta (*manteros*) en les excursions de la tercera edat, així com la venda d'aparells mèdics a les persones grans.
Comunicació i informació	- Tenen una bona comunicació i una bona retroacció (*feedback*) amb l'Ajuntament. - Creuen que l'Ajuntament informa dels temes necessaris.	- No llegeixen els cartells i creuen que a la major part d'informació la lletra és molt petita (prospectes...) - A molts de municipis no s'utilitzen les noves tecnologies. En reclamen un curs.	- Posar més taulers d'informació i més ben repartits. - Fer més grossa la lletra dels cartells (de vegades, els costa llegir-los). - Fer arribar la informació als domicilis.
Serveis de salut i serveis socials	- Estan molt satisfets amb els serveis generals (treballadora social, policia, treballadora familiar). - Els serveis són accessibles, assequibles i molt valorats per les persones grans.	- L'horari del metge és insuficient. - Manca un infermer o una infermera. - L'Hospital d'Inca està saturat. - Si no tenen vehicle propi, tenen problemes. - Els caps de setmana el municipi queda sense servei mèdic. - Si el metge ha d'anar a un domicili per una urgència, no hi ha ningú més. - La llista d'espera per a operacions és molt llarga (cataractes).	- Contractar un infermer o una infermera i ampliar l'horari.

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE SON FERRER (CALVIÀ)

Temes	**Avantatges per a la gent gran**	**Barreres per a la gent gran**	**Suggeriments de millora**
Respecte i inclusió social	Valoren de manera molt positiva la possibilitat de viure i d'envellir en un barri i en un entorn que els coneix.	Hi ha un problema greu per la falta de responsabilitat de les persones propietàries de cans a l'hora de recollir-ne els excrements. Dificultats per caminar i passejar. La majoria dels fills fan feina en l'hoteleria i han d'encarregar-se dels néts. Ho senten com una obligació. De vegades, senten que no es valora la seva contribució. Hi ha un sentiment de col·lectiu vulnerable, fàcil d'estafar. Pensen que a la gent gran, l'enganen més fàcilment. L'orgull i la vergonya, de vegades, provoquen que no demanin ajuda i els impedeixen contar allò que els passa. No se senten representats en els mitjans. No hi ha campanyes de sensibilització ni de protecció del col·lectiu de la gent gran. Els preocupa la solitud i l'aïllament que pateix la gent gran que viu tota sola.	1. Dur a terme campanyes de conscienciació ciutadana per fomentar el civisme i el respecte en el manteniment i en la neteja dels espais comuns. Campanyes dirigides especialment a conscienciar els propietaris de cans. 2. Augmentar la presencia policial al barri. 3. Promoure activitats intergeneracionals als centres culturals i als poliesportius. 4. Tenir en compte la gent gran que no fa ús de les noves tecnologies a l'hora d'informar-los. 5. Promoure actuacions per detectar i combatre la solitud i l'aïllament que pateixen algunes persones grans. Fer un estudi del padró municipal on viuen una o dues persones grans. 6. Organitzar activitats lúdiques amb famílies i amb la gent gran per fomentar els vincles padrins-néts. 7. Crear serveis de cap de setmana (clubs d'esplai, d'escoltes) perquè els padrins amb fills que fan feina a l'hoteleria puguin tenir temps per a ells i també puguin fer activitats i gaudir del temps lliure. 8. Crear serveis que descarreguin els padrins i les padrines en la cura dels néts. 9. Fer campanyes de sensibilització dels diferents tipus de maltractament i d'abusos que pateix la gent gran. 10. Organitzar xerrades dirigides a la gent gran a la llar per prevenir abusos, estafes, robatoris i accidents domèstics.

Transport	Dins el nucli de Son Ferrer és fàcil conduir; els carrers són amples i hi ha aparcament.	Hi ha mala combinació per moure's pel municipi en transport públic. La freqüència del transport públic és baixa i hi ha poques parades. Hi ha poca informació sobre les línies que hi ha. Consideren complicat pujar a l'Ajuntament a fer gestions. Per arribar al seu hospital de referència, han d'agafar dos autocars i dedicar-hi molt de temps. El cost de l'aparcament públic de Son Espases és molt alt.	1. Supervisar periòdicament el bon estat de les senyalitzacions. 2. Proporcionar transport públic dins el municipi per facilitar que puguin participar en determinades activitats culturals i lúdiques que s'organitzen al municipi. 3. Instar a facilitar un transport directe a Son Espases. 4. Proposar a la Direcció General de Trànsit (DGT) que ofereixi tallers de reciclatge de carnet de conduir per a la gent gran. 5. Millorar les combinacions de transport dins el municipi. 6. Afegir una parada i incrementar les freqüències del transport públic. 7. Facilitar informació sobre el transport públic al municipi. Facilitar informació de les línies i de les combinacions existents, per exemple, les que hi ha per anar a l'Ajuntament. 8. Instal·lar una Inspecció Tècnica de Vehicles (ITV) al municipi.
Habitatge	La majoria d'habitatges a Son Ferrer són plantes baixes i això és un avantatge a l'hora de tenir millor accessibilitat. Exposen que hi ha bona col·laboració dels veïnats i que quan han demanat fer qualque adaptació a la comunitat, per exemple, una rampa hi han accedit.	Desconeixen les ajudes i els recursos que hi ha per millorar l'accessibilitat dins l'habitatge. Per exemple, la necessitat de canviar la banyera per una dutxa. No saben quin mobiliari hi ha per tenir cura de la gent gran dependent dins l'habitatge (llit, cadira de dutxa, grua, etc.). Desconeixen com sol·licitar llicències per fer obra i adaptacions dins l'habitatge.	1. Augmentar els recursos a domicili per afavorir que la gent gran, a mesura que envelleix, pugui continuar vivint a ca seva. 2. Organitzar xerrades informatives sobre com s'han de tramitar els permisos d'obra per adaptar el domicili i eliminar les barreres arquitectòniques. 3. Oferir informació i formació a les persones cuidadores de persones dependents amb dificultats de mobilitat a l'habitatge. 4. Crear un centre de dia amb un servei de transport per facilitar la conciliació laboral i familiar de les persones cuidadores. 5. Crear un servei d'habitatge que faciliti el lloguer d'habitacions de la gent gran amb estudiants, amb persones viudes. Seria una ajuda econòmica per a les persones amb pensions més baixes i una companyia. 6. Fomentar ajudes per millorar l'accessibilitat i l'adaptació de l'habitatge a mesura que la gent gran envelleix.

			7. Proposar una campanya preventiva per instal·lar a les cuines una clau de seguretat per fuita de gas ciutat. 8. Impulsar un servei de préstec de material per millorar la cura en el cas de persones amb manca de mobilitat. Les persones que l'hagin adquirit i que després ja no el necessitin podrien deixar-lo a qui el necessitàs (cadires de dutxa, llits d'hospital, grues, crosses, caminadors).
Espais a l'aire lliure i edificis	Consideren que és una zona de residència tranquil·la i agradable per sortir a passejar. Té un bon enllumenat. Disposen d'un passeig que connecta el seu nucli amb un altre que té platja. El passeig de Calvià fomenta les passejades. És una zona amb seguretat ciutadana.	Hi ha zones verdes que no estan habilitades. Hi ha zones verdes i parcs que es troben en mal estat. Hi ha voravies en mal estat. Les arrels dels arbres alcen les voreres i provoquen caigudes. Les motos dels joves fan molt de renou. Hi ha una manca de civisme, especialment entre els propietaris de cans que no en recullen els excrements. Els joves amb motos amb el tub d'escapament lliure fan molt de renou. Estan preocupats per les antenes que es col·locaren en un edifici i que creuen que causen un alt índex de morts per càncer al barri.	1. Impulsar campanyes que fomentin el respecte per aconseguir una millor convivència, benestar i qualitat de vida. Per exemple, posar cartells o anuncis perquè els propietaris de cans se'n responsabilitzin, perquè el jovent no dugui els tubs d'escapament lliure per fer més renou i que no circulin pel barri amb els cotxes amb la música forta. 2. Instaurar la figura del policia de barri. 3. Crear espais als quals els joves puguin anar i relacionar-se en el seu temps d'oci. Si no tenen espais per a ells, ocupen espais que potser no són els adequats. 4. Revisar periòdicament el manteniment i l'estat de les voreres, dels parcs i dels espais públics. 5. Habilitar un dels parcs que ja hi ha perquè sigui un parc de convivència, amb zona de sol i d'ombra, tranquil, amb bancs, net i amb instal·lacions per fer-hi activitat física. 6. Llevar els arbres amb arrels incrustades a les voreres i canviar-los per arbres d'arrels profundes que no alcin les voreres. 7. Estudiar com es pot millorar la convivència al passeig de Calvià entre els vianants, les bicicletes i les persones patinadores.
Participació	Hi ha un club de tercera	Consideren que la participació	1. Instal·lar un tauler d'anuncis a llocs estratègics per a la gent gran

social	edat al barri.	ciutadana en els darrers anys s'ha perdut molt. El gimnàs que hi ha no és accessible. De vegades, haver de tenir cura dels néts i de les nétes els fa difícil tenir temps lliure: «a qualsevol hora puc rebre una telefonada: "papà, necessit que me cuidis el fill perquè està malalt..."». Han canviat les obligacions laborals per les obligacions familiars (obligacions noves). La majoria de fills i de filles fan feina en el sector de l'hoteleria. Se senten responsables dels néts i de les nétes («no volem que se'n vagin al bar», «les activitats d'estiu són molt cares», «val més que estiguin amb nosaltres»). Se senten responsables de la cura dels néts i de les nétes. Moltes vegades, si no tenen cotxe no poden participar en les activitats.	de Son Ferrer: a l'Eroski, a la farmàcia i al centre de salut. Són llocs on acudeixen gairebé cada dia o cada setmana. 2. Instar l'associació de veïnats perquè s'impliqui en la difusió de les activitats, ja que bàsicament es dediquen a organitzar festes. 3. Obrir a Son Ferrer una oficina de l'Ajuntament per fer tràmits i tenir tota la informació de les activitats municipals. 4. Canviar de lloc el gimnàs que hi ha i eliminar-hi les barreres arquitectòniques. El que hi ha és en un primer pis. 5. Afavorir el transport públic dins el municipi per poder participar en les activitats que es fan als altres nuclis de població. 6. Fer difusió especial quan hi ha activitats interessants. 7. Oferir un ventall més ampli d'activitats per desenvolupar i gaudir del temps lliure amb activitats gratificants. 8. Promoure grups d'intercanvi d'opinions, crear grups de debat de temes d'actualitat, també per a totes les edats. 9. Recuperar el club de lectors. 10. Proposar fer una sala de cine i posar botigues a una zona cèntrica del municipi perquè la gent no hagi d'anar a Palma.
Treball i participació ciutadana	Molts han participat com a voluntaris en comissions de festes i associacions de veïnats i n'han gaudit molt. Conten experiències molt	La feina de fer de voluntaris de vegades és ingrata. El treball voluntari dins comissions de festes és maco i t'ha d'agradar, però és molta feina.	1. Impulsar qualque acte de reconeixement a la dedicació a les tasques de voluntariat. 2. Facilitar informació de les associacions existents i del que fan, amb l'objectiu que les persones que puguin estar interessades a associar-s'hi, hi participin i hi aportin il·lusió. Obrir la participació en aquestes associacions.

	gratificants fent voluntariat amb gent gran que viu a residències. Una carícia, una paraula d'estimació, l'agraeixen molt.	No hi ha un reconeixement de la feina dels voluntaris. De vegades la gent abusa. Es pensen que la feina que es fa de manera voluntària és una obligació.	3. Promoure el voluntariat amb gent gran. Experiència molt positiva en voluntariat amb gent gran de la Llar de Majors («reps més del que dónes»).
Comunicació i informació	Valoren positivament la *Revista Calvià*, encara que no tots la reben. Pregunten de què depèn que uns habitatges la rebin i d'altres no. Si tenen fills o persones joves al voltant estan més informats. Valoren molt positivament la informació que reben amb paper a ca seva a nom seu (pràctica de l'Imserso).	No escolten la ràdio. La *Revista Calvià* només els informa de les activitats quan ja han passat («allò passat, passat està, no em sembla útil, sembla propaganda»). La solitud de la gent gran dificulta l'accés a la informació.	1. Promoure l'aprenentatge de les noves tecnologies entre la gent gran per aprendre a accedir a la informació. 2. Facilitar l'accés a ordinadors en espais públics per a la gent gran que no en tengui a ca seva i tenir ajuda i assessorament per utilitzar-los. 3. Tenir en compte la població gran a l'hora d'informar i de comunicar. Pensar en els mitjans de comunicació més adequats. Rebre una carta al domicili. 4. Fer arribar la *Revista Calvià* a totes les llars, no només a algunes. Revisar-ne el repartiment perquè arribi a totes les llars. 5. Fer arribar la informació de les activitats abans que es facin. Revisar els canals pels quals no arriba la informació. 6. Possibilitar la participació de la gent gran en la revista municipal. Un espai amb articles d'opinió, fotos, suggeriments.
Serveis de salut i serveis socials	Valoren molt positivament l'ambient i el tracte del centre de salut. Valoren positivament l'atenció psicològica que s'ofereix al centre de serveis socials.	L'aparcament de Son Espases és excessivament car. Algunes persones no sabien que hi havia uns serveis socials. Les residències tenen taxes molt elevades. Estan desinformats sobre les prestacions que hi ha.	1. Contractar metges gerontòlegs als centres de salut. De la mateixa manera que hi ha pediatres, que hi hagi metges especialitzats en la gent gran. 2. Instar que hi hagi més metges especialistes als centres de salut. 3. Promoure més serveis de rehabilitació al municipi i que no hagin d'anar a la Creu Roja de Palma. 4. Oferir atenció mèdica al centre de salut també en horari d'horabaixa, no només els matins, almanco una vegada per setmana. 5. Promoure que el copagament farmacèutic repercuteixi en serveis per a gent gran (contractar més personal de salut).

		Els recursos socials són insuficients. Hi ha poques residències i són molt cares. De vegades, se n'han de dur els familiars a residències molt llunyanes («Al meu home amb Alzheimer li donaren plaça en una residència de Pollença, tot i que vivim a Calvià. Per veure'l, havia de fer cada dia dues hores de camí i els nostres familiars i amistats no podien anar a visitar-lo amb la freqüència que els hauria agradat»). El servei d'assistència a domicili (SAD) és insuficient. Els serveis socials demanen massa documentació per, de vegades, només fer una consulta d'informació i d'assessorament. No hi ha cap centre de dia al municipi. Moltes vegades la gent gran no demana ajuda perquè té vergonya o perquè pensa que només és per a persones sense recursos. No saben quins drets tenen.	6. Instar a reduir el cost de l'aparcament de l'hospital Son Espases. 7. Proposar que hi hagi transport públic a l'hospital de referència de Son Espases. 8. Augmentar els serveis i els recursos per estar més temps a la llar i al barri i evitar ingressos residencials quan sigui possible. 9. Ampliar i millorar el servei d'ajuda a domicili. Es valora com un servei molt positiu i necessari, però que cobreix una part molt petita de les seves necessitats. Es valora com un servei insuficient. 10. Crear un servei de menjar a domicili. 11. Construir un centre de dia. Així com hi ha escoletes municipals, proposen tenir també centres de dia amb transport. 12. Organitzar xerrades informatives obertes a tota la gent gran perquè conegui els seus drets socials i les prestacions i recursos que hi ha. 13. Dur a terme una campanya per desmitificar la imatge dels serveis socials i per llevar la por de demanar-los ajuda quan la necessiten. Evitar que per vergonya no vagin als serveis socials. 14. Facilitar els ingressos a residències pròximes al domicili. Abaratir-ne els preus i augmentar-ne les places.

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE CONSELL

Temes	Avantatges per a la gent gran	Barreres per a la gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	Les polítiques socials actuals intenten prevenir el maltractament de la gent gran. L'oferta d'oci de l'Imserso és variada.	La manca de respecte i d'educació són dos punts que poden provocar el maltractament de la gent gran. Els residents del poble, pel creixement de població, entre d'altres factors, han perdut el sentiment de pertànyer a la comunitat i això fa que hi hagi una manca de relació i d'estima entre els veïnats. El col·lectiu de gent gran ha perdut autoritat respecte als altres col·lectius. Consideren que la gent jove podria valorar més l'experiència de la gent gran, encara que consideren que és una pauta generacional repetitiva. Hi ha una zona que va cap a ses escoles, des de la placeta del Pou fins a l'escola, on no hi ha cap pas de vianants, i això dificulta que els infants puguin anar a l'escola tot sols.	Augmentar les ajudes municipals per a la gent gran. Educar en valors i en el respecte des d'una edat molt primerenca i també implantar escoles de pares amb el mateix objectiu. Incloure més activitats intergeneracionals. Posar un pas de vianants a la zona que va des de la placeta del Pou fins a l'escola, per facilitar que els infants puguin anar tots sols a escola.
Transport	Els semàfors que hi ha al carrer principal que travessa el poble són més que suficients i faciliten que els vianants puguin travessar el carrer fàcilment, la qual cosa abans era imposible.	Hi ha molt de trànsit al carrer principal que travessa el poble. El semàfor en vermell canvia massa aviat. Els residents del carrer d'en Fiol i del carrer del jurista Antoni Josep Pou, sovint tenen dificultats per accedir al carrer amb un vehicle o per sortir-ne (fires, obres i altres esdeveniments). No hi sol haver aparcament davant ca seva, no es pot aparcar fàcilment. Hi ha molts de guals permanents.	Millorar la sincronització dels semàfors. Crear un transport públic directe del poble a l'Hospital Son Llàtzer per donar cobertura als residents. Augmentar la freqüència de viatges de la llançadora entre l'estació i el municipi i fer un recorregut per dins el poble. Per tant, s'hauria d'augmentar el nombre d'aturades.

	Els mitjans de transport públics són nets i tenen un preu assequible. L'estació de tren disposa d'un botó d'ajuda situat a la màquina del bitllet per si l'han d'usar.	Els cotxes aparcats a l'estació del tren no tenen vigilància i ja han patit robatoris. No hi ha transport públic directe cap a l'hospital de referència, s'han de fer diversos transbords i necessiten molt de temps per arribar-hi. Per accedir al tren, hi ha poques freqüències de llançadores. Tenen dificultats per treure el bitllet de la màquina. És una necessitat indispensable uns banys a l'estació. La freqüència de l'autobús cap a Palma és escassa. Els punts d'aturada de l'autobús no disposen d'una coberta que protegesqui de les condicions climatològiques. El temps d'entrada i de sortida del tren de les aturades és excessivament breu per a les persones que tenen una mobilitat reduïda. Si no es compra el bitllet de tren amb la llançadora inclosa, una vegada arriben a l'estació, el preu és un euro més car. Falta un servei de transport entre Consell i Binissalem per a urgències mèdiques.	Amb tanta gent a l'atur, podrien crear un lloc de feina i posar una persona a l'estació que fos una ajuda per vigilar els cotxes particulars, podria expedir bitllets i encarregar-se del manteniment i de la neteja dels serveis dels banys. Igualar el preu dels dos mitjans de transport públic (autobús i tren), ja que, tot i que són assequibles, l'autobús és més econòmic que el tren. Augmentar les freqüències de l'autobús de Consell a Palma. Dotar les aturades de l'autobús d'una coberta perquè la gent no hagi d'esperar a la intempèrie. Augmentar el temps per entrar i sortir del tren per reduir accidents. Posar un autobús nocturn fins a les 12 del vespre per facilitar les sortides nocturnes de la gent gran (sopar, cinema, etc.). Donar informació més clara sobre els preus dels bitllets, especialment dels que inclouen la llançadora. Implementar un servei de transport entre Consell i Binissalem fent servir un vehicle municipal per anar al PAC. Crear un servei de voluntariat per acompanyar la gent gran que ho necessiti al PAC de Binissalem i a altres llocs, com a l'hospital de referència (Son Llàtzer) i

			d'altres.
Habitatge	Consideren que tenen independència i bona mobilitat dins les cases. Han pogut fer l'obra necessària per adaptar les cases. Troben que el servei d'ajuda a domicili, que inclou també el servei de menjar a domicili és eficaç i el valoren positivament.	No saben quines ajudes hi ha per adaptar les cases per eliminar barreres arquitectòniques. Moltes ajudes econòmiques de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge per eliminar barreres arquitectòniques a la llar es donen a gent que econòmicament no les necessita. Quan una persona és jove no pensa en les necessitats que pot tenir si pateixen problemes de mobilitat reduïda. La majoria d'edificis de cases unifamiliars del poble no tenen ascensor, ja que per normativa urbanística no hi estan obligats. Els professionals que dissenyen les cases haurien de tenir més present el tema de la mobilitat reduïda quant a accessos, etc. Les administracions públiques no preveuen ajudes per arreglar els desperfectes que causen les catàstrofes climatològiques.	Tenir més informació de les ajudes que hi ha i que s'adjudiquin a les persones que tenguin una situació econòmica de necessitat. Aprofitar el centre de dia per crear un servei de centre de nit.
Espais a l'aire lliure i edificis	Al carrer principal del poble, les voreres són amples. Els carrers estan ben il·luminats.	En alguns carrers dels poble les voreres són estretes i els vianants han de caminar per la calçada. Concretament, al carrer de Sant Bartomeu, les voreres no estan acabades. Al carrer de Ramon Llull, hi ha alguns bocins de vorera en mal	Arreglar el paviment de les voreres, eixamplar-les i fer-les més còmodes. Arreglar el cablatge municipal. Evitar les baixades de tensió.

	Hi ha suficients espais oberts i estan ben cuidats. Hi ha recursos a l'abast per recollir els excrements dels cans (papereres, bosses...). Als espais oberts, hi ha bancs suficients. La majoria d'edificis públics són accessibles.	estat i s'inunden d'aigua quan plou. Alguns bocins de voravia són de pedra i són inestables, no són plans. Hi ha moltes baixades de tensió que provoquen que se'n vagi el llum i avaries d'electrodomèstics. El cablatge no està soterrat i no és curiós. El semàfor de la plaça quan està en verd canvia molt aviat. La torre elèctrica que hi ha al carrer de Ferrer dóna radioactivitat i podria estar relacionada amb alguns casos de càncer. Pel carrer sovint troben excrements de cans que embruten molt. Al passeig cap a l'estació no hi ha bancs a bastament. Quant a la seguretat ciutadana, el vespre no hi ha policia, tot i que la Guàrdia Civil respon ràpidament. L'accés al centre de salut resulta incòmode. Al carrer de Ramon Llull, a la cantonada amb Son Corcó, hi ha dues comportes de ferro alçades que fan molt de renou quan els cotxes les trepitgen. El mateix passa amb una comporta de ferro al carrer d'en Fiol.	Allargar el temps que dura el llum verd del semàfor de la plaça. Moure la torre elèctrica del carrer de Ferrer a un lloc menys poblat. Obrir el jardí botànic de Ca Sa Madona i que es tanqui al vespre. Posar multes a la gent que no retira els excrements dels cans. Incorporar més bancs de passeig cap a l'estació. Arreglar les comportes de ferro dels carrers. Tenir en compte el pavelló cobert per fer-hi el mercat quan plou o altres activitats.
Participació social	En les activitats que fan amb copagament, a diferència de les gratuïtes, poden triar el monitor que volen.	El grup troba que hi ha poca oferta d'activitats d'oci i socials al municipi. Troben que la gent gran de la tercera edat s'implica poc en les activitats i són poc constants. La gent s'hi inscriu i, a final de curs,	Recuperar el programa Espais de dona. Fer un curs d'informàtica. Engrandir la sala de la planta baixa de Ca Sa Madona i

	Hi ha subvencions per fer activitats. El bingo de la tercera edat és una de les activitats que té més èxit i, per a la gent més gran, és un espai relacional. La tercera edat ha obert les seves activitats als socis de la segona edat. Durant els mesos d'estiu, l'Ajuntament cada setmana fa una actuació de ball a la plaça Major, en la qual participa molta de gent. Les associacions de la segona i de la tercera edat s'ajunten el dia de l'àngel per dinar.	ja queden pocs participants. Les activitats que hi havia anteriorment eren gratuïtes i les que hi ha actualment són amb copagament. Quan fan una exposició de les manualitats a demanda de l'Ajuntament, els rompen el material exposat i han de guardar ells mateixos la paradeta. En l'activitat de ball de la tercera edat, han prioritzat els interessos de la segona edat per sobre els de la tercera. El poble no disposa d'un espai suficientment gran per fer una trobada de molta gent.	recuperar l'obertura de l'arc que comunicava els dos edificis veïnats per poder disposar així d'un espai on càpiga més gent. Fer més difusió de totes les activitats de les entitats locals a través de l'Ajuntament.
Treball i participació ciutadana	Hi ha poques ofertes de voluntariat per la poca densitat de població del municipi.	Per la quantitat d'habitants del municipi, no hi ha gaire ofertes de voluntariat. Les poques activitats de voluntariat que hi ha se solapen un dia.	Donar a conèixer les activitats de voluntariat perquè la informació arribi a la gent i hi pugui participar. Augmentar el voluntariat en la Junta Directiva de la

	El poble disposa de persones molt actives socialment, que sempre solen participar en la majoria d'activitats.	El volum de feines no remunerades, en alguns casos, és excessiu. Manca informació del voluntariat que hi ha al municipi.	Tercera Edat.
Comunicació i informació	Per donar la informació de les activitats que s'ofereixen de l'Associació de la Tercera Edat es posen cartells als plafons de Ca Sa Madona i a sa Plaça. Als pobles, i també a Consell, el que funciona millor i s'entén com un bon sistema de comunicació és el boca-orella. Alguns dels participants utilitzen les noves tecnologies. Hi ha un bon canal de comunicació entre l'Associació de la	Els cartells tenen la lletra petita i la gent que no hi veu bé no els pot llegir. Consideren que, de vegades, hi ha manca d'informació. Els participants que no utilitzen les noves tecnologies actualment estan limitats per obtenir segons quina informació. Actualment moltes coses s'han de fer per Internet i els fills, néts i altres persones els han d'ajudar. A Consell, s'ha doblat la població i s'ha convertit en un poble dormitori. Hi ha molts de nouvinguts i molts no s'han implicat en el poble i això els dificulta l'accés a la informació.	Posar la lletra més grossa en els cartells informatius de les activitats perquè tothom els pugui llegir bé. Posar més informació activa, a les bústies dels veïnats i cartells a més llocs. Informar sobre les diferents associacions del poble, aprofitant l'enviament del fulletó de les festes, ja que és l'única documentació impresa escrita que s'envia a tots els veïnats. Formar els participants que usen les noves tecnologies per utilitzar-les millor.

	Tercera Edat i l'Ajuntament. El poble ha millorat molt. L'Ajuntament i la biblioteca envien avisos per mòbil. L'Ajuntament, quan té qualque acte, ho comunica a tots els locals públics i posa un cartell per informar la gent del poble.		
Serveis socials i serveis de salut	Coneixen el servei de menjar a domicili i el valoren positivament. Té un preu molt accessible. Coneixen el servei que l'Ajuntament ofereix de serveis a domicili i diuen que la gent n'està contenta. Coneixen el servei de recollida d'aliments i n'estan molt contents. Coneixen el servei de teleassistència.	Sobre el servei de teleassistència, algun participant comenta que abans era més accessible i que ara és una mica car. L'horari del centre de salut és limitat. Al centre de salut hi ha metges que només tenen dos dies de consulta, a diferència d'altres metges que tenen consulta cada dia. De vegades, no tenen manera d'anar a l'hospital de referència de Son Llàtzer i han de cercar ajuda de familiars per poder-hi anar, però aquests també fan feina i és una dificultat.	Tenir el centre de salut de referència a Santa Maria del Camí, per a alguns participants. D'altres, consideren que el centre de referència actual és adequat.

	Coneixen el centre de dia i consideren que hi donen un bon servei. El copagament dels medicaments, el poden pagar. Hi ha un màxim de doblers i, si prenen medicaments molts cars, els en tornen doblers. Sempre s'han sentit ben atesos, tant al centre de salut com als serveis socials. En destaquen l'amabilitat dels professionals.		

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL D'INCA

Temes	Avantatges per a la gent gran	Barreres per a la gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	Tenen bons veïnats que els ajuden com si fossin família. L'actitud de la ciutadania envers la gent gran és respectuosa. Els usuaris del servei d'ajuda a domicili (SAD) n'estan satisfets [és l'opinió de participants que coneixen el servei de primera mà]. La majoria diu que no s'ha sentit discriminat pel fet de ser gran.	OCI No hi ha oci per a la gent gran, només bingo i ball al bar social. No hi ha ni cine ni teatre. Falten espais per al teatre. Els espais que hi ha són privats i no tenen la capacitat ni les comoditats per gaudir del teatre com una activitat d'oci. Les activitats de memòria (recurs de la Conselleria) només es poden fer en un club d'iniciativa privada. Hi havia confusió perquè alguns es pensaven que s'havia de pagar i altres aclareixen que, en aquest club, s'ha de pagar per totes les activitats menys per la de memòria. Altres diuen que te'n fan fer soci. HOSPITAL Les llistes d'espera a l'hospital són molt llargues i la gent gran no pot esperar tant per fer una prova. A l'Hospital d'Inca els matalassos no s'adapten als llits, quan hi has d'estar ingressat molt de temps és molt incòmode i més per a la gent gran que ja pateix d'ossos; en surten pitjor. La gent gran que no condueix no pot anar tota sola a l'Hospital	OCI Adaptar el casal cultural per poder fer-hi representacions teatrals. Fer més activitats i serveis només dirigits a la gent gran. En general prefereixen activitats intergeneracionals, volen sentir-se integrats amb la gent més jove. Fomentar la relació entre la gent gran i els nins, ja que consideren que és molt positiva perquè tenen molt per aportar-se els uns als altres. Els grans, l'experiència als nins perquè no es perdin coses de fa 50 anys i els nins fan riure molt els grans. Fer més comèdies en mallorquí, perquè és una cosa que els agrada molt perquè hi surten coses amb les quals s'identifiquen. Oferir més activitats públiques. Volen que els serveis socials promoguin activitats d'oci per a la gent gran, que no només hi hagi l'oferta d'iniciativa privada dels clubs. Posar més màquines per fer exercici (n'hi ha a dues places i no tothom hi arriba) i més bancs a les places.

		d'Inca i els serveis d'autobús són els mínims i no serveixen; sempre els hi han d'acabar acompanyant. SERVEIS SOCIALS Algun participant es queixa que no té acceptat serveis com el servei d'ajuda a domicili (SAD) perquè no té una renda mínima. Tenen la sensació que han de pagar per tot («passa que fas, passa que has de pagar»). Hi ha moltes activitats per a la gent gran, però als clubs i, de cada vegada, són més cares. ALTRES Qualque participant comenta que s'ha sentit rebutjat per l'edat. En segons quines terrasses (a la plaça de la Llibertat) han tingut la sensació que l'ambient més jove els ha rebutjat. «La gent no s'asseia devora pel fet de ser gran», «la gent no té interès de xerrar amb la gent gran». Segons les zones i, sobretot en els edificis grans, només es coneixen els del mateix replà, amb la resta només se saluden. Hi ha problemes derivats de la gent que té cans (lladren, fan olor i atreuen les mosques).	La plaça de s'Aigua i sa de Sant Junco, –prop de la carretera d'Alcúdia— és ideal per a la gent gran. Tenir excusats públics és molt important per a la gent gran.
Maltractament de la gent gran		El maltractament a la gent gran existeix, però no es detecta. La convivència dels familiars que no fan cas de la gent gran, que només els saluden però no els donen conversa també és maltractament i això passa. «Todos tenemos maltrato por parte de algún familiar en	Xerrar més amb la gent gran perquè les persones grans que pateixen maltractaments tenen por de contar el que els fan perquè els maltractadors solen ser els mateixos cuidadors o, fins i tot, la mateixa família. «Los que lo padecen no lo contaran, los que maltratan tampoco entonces son los vecinos quien lo pueden contar.» Un suggeriment de millora és parlar amb ells,

		diferente grado». No tothom està d'acord amb aquest comentari. La majoria se senten respectats per la família, però sí reconeixen que per problemes d'herència (entre germans) hi ha molts de conflictes familiars i a la gent gran, els pot afectar i els pot fer patir. En relació amb el tema de les herències: «si li demanes a un fill té una versió i si li demanes a l'altre té una altra visió i es difícil saber quina és la realitat». Consideren que és difícil detectar els casos de maltractament. «Ara passa el mateix que passava abans amb el maltractament a les dones i ara la gent ja ho diu.» La cultura que tenim aquí no ajuda: «fes els comptes a ca teva». De vegades, les famílies que tenen gent gran a una residència no els tracten adequadament i no ho volen veure encara que la persona gran ho conti.	donar-los estimació, establir-hi una relació de confiança que, amb el temps, permeti que, si són víctimes de maltractament, ho acabin contant. «Podrían poner un grupo de asistentes sociales y psicólogos que visiten la gente mayor en su casa para llevar un mayor control». Establir sistemes encoberts de denúncia, que permetin que la gent gran víctima de maltractaments ho pugui denunciar sense por. Una senyora explica un cas d'una persona gran que patia maltractament en una residència i el psiquiatre establí un codi secret, que consistia a pintar cercles amb els quals la resident podia dir si l'havien tractada bé, o no. Fer campanyes de conscienciació i habilitar un número de telèfon que no deixi rastre, com el que hi ha en el cas de les dones maltractades.
Transport	Els senyals de trànsit estan molt bé, són visibles i la gent gran les entén i les veu bé. La gent respecta els passos de vianants. «De vegades», diuen els participants, «som nosaltres qui no els respectam». El carrer de Sant Bartomeu és un bon exemple de carrer on	NOVES TECNOLOGIES Els sistemes moderns basats en les noves tecnologies per treure tiquet del tren i l'eliminació del personal dificulta que la gent gran pugui viatjar en tren. Han canviat diverses vegades aquestes màquines. Quan estan acostumats a fer-ne servir una i saben com funciona, la canvien i tot el que havien après ja no els serveix de res. MITJANS DE TRANSPORT PÚBLIC	Posar un autobús públic que circuli per dins Inca, ja que a la gent gran li costa molt si ha d'anar d'una banda a l'altra del poble. No els queda altre remei que els hi acompanyin o han de pagar un transport privat. NOVES TECNOLOGIES Mantenir un mínim de personal en les estacions del tren o que el guarda ajudi la gent gran a treure el tiquet. Afegir l'opció a les màquines de pitjar un botó, si no hi

	la gent gran té bo de fer moure's per dins la ciutat.	El transport per arribar a l'hospital és mínim. Segons quines línies d'autocars han desplaçat el punt de recollida fora de la ciutat i, si vénen en tren o són del centre d'Inca, han de caminar un quilòmetre. Consideren que és una pena haver invertit tant en aquesta estació i que no s'utilitzi. APARCAMENT I CIVISME No es respecten els aparcaments de minusvàlids. I no hi aparquen només per un parell de minuts, sinó que hi aparquen hores o dies. Tots els usuaris que tenen guals per a minusvàlids comparteixen la mateixa opinió. Els municipals no reaccionen de manera eficient quan la gent no respecta els aparcaments de minusvàlids. «Els he cridat, m'han dit que venien i encara no han vengut, fa dos anys em va passar això». Hi ha moltes línies grogues davant antics aparcaments que no tenen el gual actual i amb aquests sí que els municipals criden l'atenció als ciutadans. Aparcar és molt difícil perquè la gent no respecta les línies en els aparcaments en bateria i als participants els costa quan no tenim l'espai que pertoca. PUNTS NEGRES Un punt dolent per als que condueixen és davant el bar Santo Domingo, on hi ha un revolt i la gent no s'atura, no respecta els límits de circulació i es fàcil tenir un accident.	ha personal, i poder rebre assistència per veu remota. Per això, cal tenir en compte que si s'ha de pitjar un botó per poder parlar amb una persona, ha d'estar ben indicat perquè la gent gran ho entengui, ja que això és una cosa que encara que els ho expliquin una vegada després se n'obliden. Fer només els canvis necessaris en les màquines per treure tiquets de tren, ja que si hi fan molts de canvis la gent gran té dificultats per empar-les. Oferir formació sobre l'ús de les màquines per aprendre a treure el tiquet del tren. APARCAMENT I CIVISME Ensenyar als nins que no s'ha d'aparcar on hi ha línies grogues. Els policies escolars els ho podrien ensenyar i els infants podrien posar multes simulades, és a dir, paperets escrits pels infants que posin que no s'hi pot aparcar. Fer el mateix amb el tema dels aparcaments per a minusvàlids. Fer campanyes de circulació als nins de 17 i 18 anys.

		Hi ha un punt en què la gent propietària de cans no en retiren els excrements i hi fa molt mal caminar. No és gaire higiènic perquè, a més, hi ha puces i paparres.	
Habitatge	Els participants que fan ús dels habitatges de protecció n'estan molt contents i creuen que tant els habitatges com el procés per accedir-hi són adequats i efectius. La gent gran normalment té la casa en titularitat, la qual cosa és un avantatge si l'has d'adaptar.	ADAPTACIÓ DELS EDIFICIS Hi ha un costum per part dels arquitectes de posar tres o quatre escalons de desnivell en les entrades que no es poden pujar quan ets gran. Això també passa per exemple als bancs i a altres edificis públics. Si la reforma que ha de fer una persona gran o amb discapacitat és massa gran i/o no és possible per algun altre motiu, resulta molt difícil trobar cases adaptades. Les cases no estan preparades i si qualcú en necessita una, ha de fer l'adaptació pel seu compte. Si una persona gran ha de fer una reforma a l'edifici, no li resulta fàcil posar-se d'acord amb la comunitat. El tema de la crisi hi té molt a veure. Hi ha molts edificis de dos i tres pisos, on viu molta gent gran, sense ascensor. També hi ha molts edificis amb ascensor muntat però, que per pagar menys de comunitat, no el tenen en marxa. SEGURETAT Alguns han tingut l'experiència que els hagin entrar a robar a casa. ACCÉS ALS SERVEIS	Clarificar la normativa de construcció quant a l'accessibilitat per a la gent gran (per exemple, prohibir que facin aquests escalons que posen en les entrades o que no donin permisos de reforma d'obra a edificis o cases si no preveuen adaptacions per a gent amb minusvalideses). Donar opció de demanar un préstec al banc per adaptar les cases amb un aval per part de l'Ajuntament. Augmentar les ajudes a la gent més necessitada.

		No hi ha aparcament a bastament per a minusvàlids, per exemple, per anar a la farmàcia de guàrdia. Els que van amb caminadors o amb crosses, si s'han de desplaçar fins a algun servei, hi han d'anar amb transport privat (taxi) o han de mobilitzar algun familiar que els hi acompanyi. Fan falta places al centre de dia i més residències. Hi ha molta llista d'espera. Avui dia no és tan fàcil accedir a habitatges de protecció oficial. ALTRES Les comunitats són cares i hi ha molta morositat, sobretot amb la crisi hi ha molta gent que no paga la comunitat. Les cases s'han pagat cares i ara han baixat els preus.	
Espais a l'aire lliure i edificis	Alguns dels participants no reconeixen l'Inca insegura i bruta que alguns altres descriuen. El centre sol estar més ben cuidat que altres parts. El parc de Crist Rei està molt bé perquè els joves hi van a patinar, les mares hi poden dur els nins i poden jugar a futbol. Està molt ben adequat. El parc del final de la carretera d'Alcúdia, abans estava molt	ZONES VERDES, ESPAIS A L'AIRE LLIURE No tenen zones verdes adaptades per a la gent gran, amb bancs i ombres suficients. Els pocs que hi ha estan ocupats per altres col·lectius. VORAVIES: ESTAT I MANTENIMENT Falta de manteniment de la jardineria, per exemple, a la plaça del mercat. Hi ha la percepció de manca de civisme per part de les persones nouvingudes, que deixen que els nins botin i juguin sobre les zones de jardineria.	VORAVIES: ESTAT I MANTENIMENT Agranar la brutor del redolet dels arbres (herbes, llosques de cigarro, papers...) per part del personal de manteniment, a part d'agranar el carrer. Supervisar les feines de manteniment que es fan. Regar més les pasteres de jardineria. Fer més publicitat del telèfon de deixalles i multar la gent que no compleix la normativa. Ensenyar d'alguna manera a la gent que ve de fora les normes de civisme que tenim aquí.

	malament i ara el tenen molt ben cuidat i la gent en fa un bon ús. Agrada molt i ha donat vida a aquella zona.	Només fan net amb mànega la part de l'asfalt. Les voreres només les agranen, no les fan netes amb aigua. Varen fer una tirada de voreres fetes amb pedres reciclades que fan desnivells (bonys, clots) i és molt perillós per a la gent gran i per a la gent que té poca mobilitat. Per exemple, al carrer des Barco i al carrer de Sant Domingo. La gent aparca en els desnivells que hi ha a les cantonades. El manteniment que fan de les voreres rompudes de vegades és deficitari. La gent deixa objectes grossos de deixalles a les voreres i no s'hi pot passar caminant. Tot i que hi ha un telèfon per avisar perquè vénguin a retirar les deixalles, la gent no té un comportament gaire cívic. Molta gent immigrant va a cercar trastos als fems i els deixen pel mig en comptes de tornar-ho a posar dins els fems una altra vegada. APARCAMENT PER A DISCAPACITATS Hi ha una manca de civisme per part de la gent que aparca. Quan els diuen alguna cosa, la gent contesta sense respecte «idò que esperin que estic berenant». La policia és poc eficaç, quan telefonen no hi van, moltes vegades ja no els telefonen perquè tanmateix no serveix de res.	OCI NOCTURN Fer responsables els propietaris dels bars de les destrosses o de la neteja dels clients. Posar un lloc a posta per fer *botellón,* al polígon, per exemple, allà on fan la Feria de Abril i que no estigui al centre. Agumentar la presència policial per controlar més el *botellón*. Oferir un espai als joves perquè puguin passar temps sense haver de beure o de fer aquestes coses. A Son Amonda ja tenen aquest espai, però no està obert el vespre, que és quan estan al carrer. SEGURETAT Augmentar el control policial dels joves («abans ens donaven una clatellada només per fer massa via»). Coordinar-se amb les famílies quan trobin qualque jove que fa coses mal fetes. Posar més llocs perquè els infants i el jovent pugui anar amb patinet. EDIFICIS Incrementar la quantitat d'aparcaments per a minusvàlids davant els edificis públics, per exemple,

		A la gent que té places, això li pot passar més d'una vegada per falta de places d'aparcament devora l'Ajuntament i devora els edificis públics. SEGURETAT Es veuen poques patrulles municipals circulant. Consideren que «la policía está ausente». A les places, que és on fa més falta vigilància, no s'hi veu mai la policia. A tots els carrers que són d'entrada al poble, els cotxes circulen amb excés de velocitat i no hi ha control. El carrer de la Glòria és molt perillós perquè els cotxes no respecten els passos de vianants. Des del carrer de Sant Bartomeu fins a la carretera de Selva també fan molta de via. «Em fa por la joventut, perquè la majoria són de fora»: tenen por sobretot quan es topen amb un grup. «No m'han fet res, però els veig d'enfora en grup i em fa por passar-los per devora». Hi ha molts de casos d'estirades de bossa a la gent gran. També hi ha hagut petits robatoris, fins i tot, al menjador social i pensen que sol ser gent jove. Però també se senten casos d'estafes a la gent gran. Al carrer Major els joves fan carreres amb les bicicletes i amb els patinets i passen per devora la gent gran i els poden fer caure.	davant l'Ajuntament. **NOTA**: La millora que consideren més prioritària és la del manteniment i de la neteja de les voreres (fer net amb mànega, no només la part per la qual circulen els cotxes, sinó també per les voreres; arreglar-ne els desnivells, eixamplar les voreres estretes i fer el manteniment que pertoca dels espais de jardineria).

		OCI NOCTURN Hi ha un local nocturn per la zona de Can Gener i de Can Frontera, concretament al carrer de Ferrilla, darrere el carrer del Born, on els caps de setmana la gent que hi va vomita i orina pel carrer. Al dia següent, el carrer està en molt males condicions, sobretot per a la gent gran, que a més d'aguantar la mala olor, ha d'anar esquivant la brutor orgànica. El *botellón* del centre ocasiona molèsties de renou i de brutor i la policia no hi és mai. EDIFICIS La gent que va amb transport adaptat no pot aparcar sempre, ja que moltes vegades els llocs estan ocupats per gent sense la targeta de transport adaptat i altres vegades perquè no hi ha aparcaments suficients d'aquest tipus.	
Participació social	OFERTA D'ACTIVITATS Tenen una gran oferta d'activitats entre tots els clubs d'Inca, sobretot a les aules socioculturals, on es també es fan les activitats subvencionades per l'IMAS. La gimnàstica i l'anglès són les activitats amb més èxit. VOLUNTARIAT Hi ha una gran oferta	OFERTA D'ACTIVITATS Ha davallat la participació en algunes activitats, com en les de manualitats i les de brodats. Si no s'aconsegueix reactivar l'assistència a aquestes activitats, s'hauran de deixar de fer perquè als clubs no els surten rendibles. Hi ha un col·lectiu que no pot participar en activitats perquè té familiars dependents a càrrec. Ha davallat la participació en activitats perquè les quotes han apujat i la gent amb pensions baixes no s'ho pot permetre. La idiosincràsia dels clubs a Inca és peculiar: ○ S'ha incrementat el nombre de clubs en poc	OFERTA D'ACTIVITATS Crear un punt de reunió social per a la gent gran, d'àmbit municipal. Posar bars o un punt on poder prendre qualque cosa als clubs, ja que això crea un ambient de punt de reunió social que convida a participar-hi. Crear un espai municipal a El Quarter. Consideren que és un bon lloc. Un altre espai podria ser la sala de dalt del mercat municipal. Repartir el personal del club de les aules socioculturals pagat pel Consell de Mallorca en dos torns: un de

	d'activitats voluntàries socials (menjador social, visites a malalts, activitats eclesiàstiques...) En general, hi ha una bona participació del col·lectiu de la gent gran en la vida ciutadana, sobretot en les festes populars, en què són molt presents.	temps, actualment ja n'hi ha 6. ○ Aquest augment afavoreix que siguin més pròxims a cada barri, i que no s'hagin de desplaçar tant per reunir-se amb altra gent gran. ○ La contrapartida és que cada club rep una subvenció més petita que fa un temps, ja que la partida s'ha de repartir entre més clubs. Durant els darrers 20 anys s'ha prioritzat que l'oferta d'activitats recaigui sobre la iniciativa privada dels clubs, la qual cosa ha fet que hi hagi una gran varietat d'activitats, però de cada vegada surt més car apuntar-s'hi.	dematí i un d'horabaixa, ja que així com està ara han de tancar a les 14 o a les 15. Fer arribar la informació a la gent gran de les activitats (teatre, cultura... els programes d'activitats culturals, en definitiva), ja que, si no, la gent gran no sap què fan al poble. Una bona via és a través de cartells per tota la ciutat o a través d'una carta a la gent gran. El ball en línia està llevant protagonisme al ball de saló tradicional en les festes i alguns hi estan estan d'acord.
Treball i participació ciutadana	L'oferta d'activitats socials i de voluntariat és molt variada a Inca. Alguns participants comenten que ja tenen el seu dia a dia molt ocupat ajudant la família i no tenen temps ni necessitat de participar en accions socials. Això té una versió positiva: estan entregats a ajudar els seus, la qual cosa els fa sentir útils i els recompensa molt positivament —tenen famílies nombroses, familiars desocupats, cuiden dels nins de la família, els preparen el dinar, organitzen trobades els cap de setmana... són la figura	La gent que no fa activitats no és perquè no hi hagi suficient oferta, sinó per la falta de compromís, ja que no hi ha continuïtat. La gran quantitat d'activitats socials voluntàries que hi ha, no les sap tothom. La més coneguda és el menjador social. Hi ha gent que, una vegada jubilada, no té salut per continuar tenint una vida activa. Altres participants consideren que aquest argument és una excusa i incideixen que moltes persones estan acomodades en una actitud de queixa i que, per a la gent gran, seguir en actiu suposa moltes vegades sobreposar-se als mals i a les molèsties diàries. Un altre motiu pel qual la gent no participa més en les activitats és per la falta de compromís. Algunes persones senten curiositat, «vénen un o dos dies i després ja no vénen més» i consideren que contra la manca de compromís no s'hi pot fer res. De cada vegada, som més personalistes i només miram cap a nosaltres.	Fer arribar la informació de les activitats socials de voluntariat a més gent i motivar-les amb dinars o sopars per Nadal o a final de curs, per exemple. Aquesta seria una proposta per reactivar la vida social i activa després de la jubilació. Fer algunes activitats per fomentar la vida activa no només adreçades a la gent gran. Hi ha molta gent que no hi va perquè, per exemple, és un ambient molt «vell». D'altres, per contra, no hi van perquè se senten «massa joves».

	principal i fan de nexe d'unió entre els familiars. Una altra versió és la de les persones que són cuidadors 24 hores de persones dependents i estan una mica sobrecarregats. Troben molt positiu haver començat el projecte de les rutes saludables enguany des dels centres de salut, ja que és una iniciativa que fomenta la vida activa.		
Comunicació i informació	BARRERES D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ / A LA COMUNICACIÓ Els participants més joves no troben cap obstacle per moure's per l'Administració i trobar els departaments on necessiten tramitar el que sigui. Els participants que més els costa orientar-se dins els espais públics, diuen que si ho demanen, la gent sempre els ajuda. Els néts són els que ens	BARRERES D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ / A LA COMUNICACIÓ Internet és una barrera per a la gent gran. Quan hi ha tràmits que només es poden fer per Internet, la gent gran en queda fora i ha de demanar a qualque familiar que li faci el tràmit o no el pot fer. La informació visual a través de cartells o plaques informatives dels edificis públics i dels serveis està ben adaptada a la gent gran i no tenen problemes per accedir-hi. Només és un obstacle per a la gent analfabeta. De vegades el tema de l'idioma pot ser un obstacle, perquè són una generació que va aprendre a llegir i a escriure en castellà. TELÈFONS	No eliminar els tràmits clàssics —no telemàtics— del tot, tenint en compte la gent gran. Fer arribar la informació important a la gent gran per correu postal. **NOTA:** si hi hagués una escola per ensenyar la gent gran a utilitzar les noves tecnologies, s'hauria de tenir en compte que la clau d'aprendre és trescar, provar i provar i passar-hi hores. Per això, també es necessita una motivació o necessitat.

	ajuden amb els mòbils: «es increïble veure com en saben més que nosaltres». El WathsApp permet tenir comunicació amb els familiars que són més enfora. Si no fos per aquesta motivació, la majoria de participants no hi troben cap motivació per aprendre'n.	El telèfon de cita prèvia, a alguns, els resulta complicat perquè han de xerrar amb un contestador. Alguns sabien que hi havia un telèfon gratuït de cita prèvia. Altres no ho sabien i utilitzaven el de pagament. Creuen que haurien d'informar tothom d'aquest segon telèfon gratuït. Les noves tecnologies no estan fetes per a la gent gran, sinó per als joves (mida de la lletra, els símbols grans, pantalles tàctils...). «Ens equivocam perquè volem pitjar una tecla i pitjam per tot llevat d'on ho havíem de fer.» La gent gran no sent curiositat i sobretot no es veu capaç d'aprendre'n. «Tanmateix, per què?»	
Serveis socials i serveis de salut	SERVEIS SOCIALS Els participants que han hagut de demanar ajudes per a la dependència consideren que el camí és fàcil i les ajudes són efectives. A l'hora d'haver de requerir algun servei social el que funciona és el boca-orella, la xarxa entre veïnats. Els que tenen servei d'ajuda a domicili i teleassistència n'estan satisfets. Creuen que els serveis que s'ofereixen són suficients i	SERVEIS SANITARIS / HOSPITAL COMARCAL Les llistes d'espera a l'Hospital d'Inca són molt llargues, tant per fer proves com per fer intervencions. També hi ha queixes referents a la mala organització dins l'hospital. Hi ha qualque participant que conta la seva experiència personal —li han tornat enrere una intervenció quan ja era a punt d'entrar a la sala d'operacions per falta de personal perquè eren de vacances. Els matalassos de l'hospital estan en males condicions. El menjar de l'hospital és molt millorable. En els serveis sanitaris públics no hi entra ni el dentista, ni les revisions de la vista ni de l'audició i són problemes lligats a la gent gran que són molt cars.	Donar ajudes per cobrir les revisions del dentista, del metge de l'audició i de la visió. Hi ha participants que durant el debat descobreixen que hi ha ajudes per a tot això. Els que són usuaris assidus dels serveis socials són els que ho saben. Troben que aquesta informació hauria d'arribar a tothom. Fer que els polítics s'interessin per tot allò que s'ha parlat en el debat i que actuïn en conseqüència.

	que la gent que es queixa és perquè són de la cultura dels que ho volen tot gratuït: «hi ha gent que vol que els ho donin tot fet i tot gratis, això tampoc no és el que toca».	COPAGAMENT FARMACÈUTIC La gent gran gasta molt en medicaments, encara que ho tenguin com a jubilats, «se'n poden anar devers 40 € mensuals en medicaments», comenten alguns. SEGURETAT ECONÒMICA Les pagues no basten per gaudir de la jubilació. De vegades, no basten ni per cobrir les necessitats bàsiques. Consideren que no tenen la paga que es mereixen. Es debat amb diferents arguments aquest sentiment d'injustícia i de no sentir-se recompensats: ○ quan estaven en edat laboral pensaven que en jubilar-se podrien fer tot allò que mentre feien feina no podien fer i ara es troben que gairebé no arriben a cobrir les necessitats. ○ Diuen que quan sol·liciten ajudes, el fet de tenir propietats no els és favorable. ○ Comenten que si tenen propietats és perquè varen fer molta feina. Consideren que, amb relació en les pensions per minusvalideses, segons l'advocat que tenguis tindràs millor paga o pitjor. Troben que no hi ha igualtat per a tothom.	

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE MANACOR

1. Respecte i inclusió social

Avantatges

- En general no tenen la sensació de patir discriminació per l'edat.
- Els veïnats afavoreixen una relació cordial, però hi ha excepcions segons a quin barri viuen.
- El municipi sí que respon a les necessitats com a gent gran.
- El comerç local té, en general, un bon tracte envers la gent gran.
- L'entorn té en compte la gent gran.

Barreres

- No hi ha respecte per la gent gran (per exemple, a les voreres no se cedeix el pas a la gent gran).
- L'entorn no proposa activitats intergeneracionals.
- No hi ha una visibilització del maltractament de la gent gran ni campanyes per prevenir-lo.
- No es fa una intervenció en profunditat en els casos de possible maltractament ni un seguiment adequat.
- Hi ha por de denunciar situacions de maltractament.

Propostes de millora

- Implantar una assignatura d'ètica, urbanitat, etc., per potenciar el respecte per la gent gran.
- Treballar l'educació des de casa i també des de l'escola.
- Fer campanyes de conscienciació per prevenir el maltractament de la gent gran.
- Organitzar jornades entre generacions (fills, néts i padrins) i conèixer les diferents etapes de la vida per potenciar la solidaritat intergeneracional.
- Fer campanyes divulgatives de respecte.
- Formar el professorat, ja que els infants són moltes hores a l'escola.
- Incrementar el nombre de treballadors socials.
- Fer més visites domiciliàries a les persones en risc de desprotecció social i un seguiment millor.

2. Transport

Avantatges

- La freqüència dels autobusos a l'estiu és l'adequada.

Barreres

- Les persones que condueixen comenten que hi ha un excés de velocitat al poble, ni les motocicletes i ni els ciclistes respecten els vianants. Sobretot aquests darrers van per les voreres quan haurien d'anar per la carretera. Això els dóna inseguretat.
- Els vianants no respecten els semàfors en groc.
- La senyalització per als vianants és dolenta i a la nit no hi ha bona il·luminació.

- La senyalització per als vehicles està en mal estat i no es veu bé.
- Els aparcaments al centre són molt cars. A part, no hi ha vigilància per fer complir les regles per la qual cosa la gent aparca allà on vol (aparcaments en doble fila, damunt la vorera...)
- Les persones que utilitzen el transport públic troben que els preus són molt cars comparats amb altres comunitats autònomes. Troben que el tren és més barat que el bus.
- Les aturades dels autobusos no són ni pròximes ni abundants, només n'hi ha dues en tot Manacor (parlam del centre).
- No hi ha un autobús urbà i fa molta falta, per exemple, per anar a l'hospital. L'aturada de l'autobús més propera a l'hospital és a 10 minuts i per accedir-hi s'ha de pujar a peu una costa molt empinada.
- L'escaló de l'autobús és molt alt per pujar-hi. Els autobusos no estan ben adaptats.
- Respecte a la freqüència, a l'estiu n'hi ha més que a l'hivern.
- Quant a les marquesines dels autobusos, algunes no tenen protecció (per al sol o per a la pluja) i, si en tenen, és escassa. A més a més, hi ha mala il·luminació i poc espai per seure.

Propostes de millora

- Augmentar la freqüència del transport públic urbà i actualitzar i adaptar els autobusos (l'espai interior).
- Posar més aturades disperses per tot Manacor.
- Incrementar els aparcaments gratuïts.
- Fer descomptes als residents per a les zones d'estacionament limitat.
- Oferir descomptes per a la gent gran als autobusos i als taxis.
- Senyalitzar i fer visibles les zones de vianants i donar-los prioritat.

- Millorar el manteniment dels senyals de trànsit perquè siguin més visibles per als conductors de vehicles.

3. Habitatge

Avantatges

- En general els participants es mouen per ca seva (per dins i per fora) amb autonomia i poden fer les tasques domèstiques. Al nucli urbà de Manacor els habitatges estan adaptats pel que fa a les escales, rampes, ascensors en comparació amb les dels nuclis petits del municipi.

Barreres

- No hi ha gaire ajudes ni subvencions per millorar l'accessibilitat de les cases, i les que hi ha estan fetes per a persones que cobren un mínim.
- Hi ha un desconeixement general d'on cercar ajudes o subvencions per adaptar les cases.
- Els imposts són cars i, sobretot, el cost dels fems.
- Hi ha una manca de seguretat que es tradueix en robatoris constants tant dins casa com al carrer.
- Hi ha molt de renou als vespres en les zones dels pubs. És impossible dormir, a part de la brutor d'alguns carrers (orinen al carrer).
- Els serveis públics no són pròxims.
- Els serveis dels centres de dia i de residències estan saturats amb llistes d'espera llargues. A més, són cars i insuficients. No hi ha pisos tutelats.
- El servei d'ajuda a domicili municipal no és gratuït.

Propostes de millora

- Pagar uns imposts mínims (sobretot en el cas dels fems), que s'incrementin a mesura que creix el nombre de persones que viuen a la casa i segons els ingressos de les persones que hi viuen. Es paga el mateix pels fems que fa una persona que viu tota sola que pels fems d'una casa en què viuen cinc membres. Proporcionalitat en el pagament.
- Augmentar la seguretat i la vigilància. Que hi hagi un policia permanentment als nuclis petits, que també supervisi les zones a peu.
- Fer respectar tant el límit d'horari de tancament dels pubs com la neteja dels carrers.
- Afegir més serveis públics, així com millorar-ne la distribució per tot Manacor: centres de salut, correus...
- Augmentar la disponibilitat de més serveis com centres de dia i/o residències, pisos tutelats, etc. i que s'adeqüin als ingressos de la persona i/o familiars.

4. Espais a l'aire lliure i edificis

Avantatges

Cap

Barreres

- Falten bancs per tot i els que hi ha es troben en mal estat.
- A algunes associacions de tercera edat hi ha barreres arquitectòniques.

- Manquen banys públics.
- Hi ha molt de trànsit i tothom va molt aviat (sobretot les motos). Això ja s'havia parlat en el tema del transport.
- Amb la pluja, les escoles es col·lapsen de cotxes.
- Hi ha zones del centre i de prop de discoteques en què fa una pudor d'orina molt forta perquè la gent ho fa allà mateix.
- Quan els comerços tanquen, hi ha una manca de seguretat.
- No hi ha espais verds de nit on hi hagi seguretat.
- La il·luminació és insuficient (aquest tema ja l'hem tractat).
- No es respecta la normativa sobre el nivell de renou al carrer.
- El desnivell que hi ha a les voreres facilita que la gent gran pugui caure, no són antilliscants. Les vorades (*bordillos*) són massa altes i les voreres són molt estretes.
- Manquen passos zebra.
- A algunes zones hi ha plagues de rates i de cuques.
- Les persones amb cans no en recullen els excrements.
- Hi ha una manca de neteja als espais públics.

Propostes de millora

- Augmentar la vigilància a les zones on es concentra més gent jove.
- Incrementar també la vigilància dels propietaris d'animals domèstics i posar multes més elevades amb la finalitat que els propietaris en recullin els excrements.
- Posar banys públics per la ciutat, així com bancs per seure i que se'n tengui cura.

- Arreglar els carrers, hi ha molts de clots.
- Fer un seguiment del compliment de la normativa sobre el nivell de renou.
- Posar fonts per beure, no n'hi ha i és important per a la gent gran (sobretot a l'estiu).

5. Participació social

Avantatges

- Pel que fa a la participació social, en principi, no se senten discriminats per ser grans en el seu entorn, però després es queixen que no es fan activitats per a ells.

Barreres

- Hi ha poques activitats per a la gent gran. En canvi, sí que en fan per a la gent jove (activitats esportives). No es fan conferències... Només les associacions duen a terme activitats per a la gent gran.
- Falta informació sobre les activitats culturals que es fan a Manacor (per exemple, horari de les obres de teatre, etc.).
- L'horari de les funcions de les obres de teatre, per exemple, és massa tard per a la gent gran.
- És difícil fer participar la gent gran en les activitats i hi ha un alt percentatge d'abandonament. Hi manca implicació i compromís.
- No hi ha ajudes per a les associacions, ni de l'Ajuntament ni del Consell.
- Els nuclis petits no tenen les mateixes oportunitats de participació.

Propostes de millora

- Programar més activitats culturals públiques per a la gent gran.
- Permetre que hi hagi més flexibilitat de participació als nuclis petits (nombre mínim de persones necessàries per iniciar una activitat...).
- Fer una trobada amb activitats diverses (cartes, dames, parxís, etc.) al centre de Manacor, per exemple, una vegada al mes.
- Posar un tauler d'anuncis a un lloc cèntric de Manacor per poder-se informar de les activitats.
- Ampliar els horaris de les funcions de teatre perquè puguin ser més prest i facilitar que la gent gran hi pugui anar.

6. Treball i participació ciutadana

Avantatges

- Les persones que cerquen reconeixement, no fa falta que es presentin per fer voluntariat. Quasi totes les persones que hi ha eren voluntaris de diverses associacions de Manacor.

Barreres

- No hi ha informació general per fer de voluntari.
- No es motiva les persones perquè participin en activitats de voluntariat.

Propostes de millora

- Agumentar l'oferta i la demanda de voluntaris. S'hauria de crear una espècie de borsa de voluntaris per a diversos temes per cobrir la demanda.

7. Comunicació i informació

Avantatges

- La informació que tenen és útil. Els cartells s'entenen perfectament.
- La revista de Manacor recull molta informació sobre les activitats del municipi, però no és gratuïta.

Barreres

- Els sistemes automatitzats són estressants per a la gent gran.
- La informació pública que dóna l'Ajuntament és insuficient.
- Els canals de comunicació amb l'Ajuntament no són adients. Escolten les nostres peticions, però no les solucionen.
- Hi ha gent gran que s'embulla amb el sistema de cita prèvia per a l'infermer o per al metge de capçalera.
- No hi ha ràdio local.
- Un gran nombre de gent gran no té coneixement sobre les TIC.

Propostes de millora

- Fer campanyes de sensibilització entre la gent gran perquè s'informi i miri els cartells a diferents llocs puntuals.
- Posar informació a punts estratègics del municipi.
- Augmentar el nombre d'operadors telefònics quan es demana una cita per no esperar tant.
- Crear una oficina d'informació adreçada a la gent gran del municipi.

8. Serveis socials i de salut

Avantatges

- Cap.

Barreres

- Els serveis socials no atenen les necessitats dels ciutadans tot d'una (sempre hi ha d'anar amb cita prèvia i sembla que podrien avançar les cites si volguessin).
- Els serveis socials tenen llistes d'espera massa llargues.
- Els ajuts es perceben desiguals.
- El copagament farmacèutic no és assequible, s'ha disparat. Hi ha medicaments que no entren en la Seguretat Social.
- No hi ha seguretat econòmica. Desconeixen la informació i ens venen productes financers que enganen els clients. Se senten enganats.
- Els bancs afegeixen molts imposts.
- Hi ha una llista d'espera molt llarga en els serveis de salut per fer intervencions.

Propostes de millora

- Tenir en compte el col·lectiu al qual es ven el producte. A la gent gran, se'ls ha d'oferir coses senzilles i sense complicacions.
- Agumentar les hores d'atenció sanitària als nuclis petits del municipi.
- Oferir un servei d'assessorament jurídic per a la gent gran.

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE PALMA

Temes	Avantatges per a la gent gran	Barreres per a la gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	Es comencen a dur a terme iniciatives de programes intergeneracionals. L'existència del servei d'inspecció de centres a l'IMAS és positiva.	El maltractament de la gent gran és una realitat i s'ha d'exigir que s'extingeixi. El maltractament de la gent gran està invisibilitzat, especialment en l'àmbit familiar. També cal prendre consciència del maltractament psicològic, la violació de drets, l'abús econòmic i l'abandonament que pateix molta gent gran. Hi ha situacions d'abús econòmic en algunes residències, de les quals els familiars treuen les persones grans per viure de les pensions. S'estima que almanco el 39 % de la gent gran ha estat objecte de qualque tipus de subjecció als centres residencials. Hi ha una actitud generalitzada de manca de respecte per la gent gran. La gent gran ha anat perdent drets, tant en l'àmbit públic com en el privat. La gent gran no es veu representada als mitjans de comunicació.	Dur a terme campanyes de sensibilització per prevenir i detectar precoçment els casos de maltractament de la gent gran. Fer més promoció dels programes intergeneracionals amb les escoles i potenciar l'educació, dins aquestes, en valors de respecte per la gent gran i en la societat, en general, per prevenir el maltractament des de les escoles. Potenciar la figura de l'educador de carrer per educar en valors. Impulsar també la participació de la gent gran, per donar valor al paper important que tenen, amb xerrades a la universitat. Dur a terme campanyes per implicar el comerç, els bars i les cafeteries, perquè siguin més amigables amb la gent gran i perquè els facilitin alguns serveis (banys, cadires, aigua…) sense cost, i perquè els facin descomptes de l'import d'alguns productes. Als locals que s'hi adhereixin, se'ls podria donar un distintiu com a col·laboradors d'aquesta campanya. Fomentar el respecte per la gent gran en l'àmbit sanitari (actituds d'empatia i de cortesia envers els pacients, dedicació de més temps en les consultes, disminució del nombre de medicaments receptats prescrivint més hàbits de vida saludable). Fer campanyes de conscienciació de respecte per la gent gran com a col·lectiu actiu i enriquidor de la societat, ja que de cada vegada la població gran serà més nombrosa i hi ha d'haver un compromís de la societat amb aquest col·lectiu. Promoure la participació de la gent gran als mitjans de comunicació. Difondre la informació del servei d'inspecció de centres, ja que molta gent gran no saben que existeix. Dotar-lo de més personal.

		Els mitjans de comunicació promouen en alguns casos actituds de violència. El personal sanitari moltes vegades medica en excés la gent gran. La gent gran figura poc i ni tan sols consten a molts de programes electorals. Les noves tecnologies per als tràmits dels serveis públics o dels bancs són una barrera per a la gent gran.	Implicar les associacions de veïnats i de districtes per obtenir una informació real de la situació i de les millores que s'han de fer per a la gent. Així es podria saber quines són les necessitats reals dels barris i de la ciutat. Millorar la formació dels professionals que treballen o treballaran fent tasques d'atenció directa a la gent gran. Recollir la informació relativa a la situació de la gent gran directament de les persones afectades, no dels despatxos. Programar activitats obertes a tothom, amb la participació de joves i de persones grans (concerts, activitats al carrer…) Potenciar l'envelliment actiu, subvencionar programes a les associacions de gent gran que incloguin també activitats formatives i culturals, de manteniment de la salut, alimentació, informàtica, noves tecnologies, activitats físiques (ball, ioga, taitxí, gimnàstica…) Transmetre l'experiència de vida i de feina als més joves, mitjançant els centres d'ensenyament, casals de barri… Impulsar el voluntariat de la gent gran, però en cap cas fer-ne ús per omplir llocs de feina. Ocupar aquests llocs correspon a l'Administració i seria una manera de reduir les taxes d'atur entre la joventut i de millorar-ne la situació de precarietat econòmica i laboral. Combatre l'exclusió social i l'aïllament de la gent gran oferint igualtat d'oportunitats de participació en la societat mitjançant activitats culturals, polítiques i socials. Reconèixer els drets fonamentals de les persones que pateixen pobresa i exclusió social, permetre que visquin amb dignitat i que participin activament en la societat, així com augmentar el nivell de consciència de la població sobre l'existència d'aquest col·lectiu. Eradicar la pobresa i l'exclusió. Pagar pensions adequades i viables.

			Implantar sistemes d'atenció sanitària i de cures de llarga durada accessibles, de qualitat i viables. Crear centres d'informació adreçats a la gent gran, on se'ls faciliti la informació sobre recursos, formació…
Transport	La targeta ciutadana els suposa facilitats.	Encara trobam a la nostra ciutat, especialment als barris perifèrics, aturades d'autobús sense seients ni sostres protectors. Les aturades que tenen sostres són molt modernes però no protegeixen a bastament quan plou o quan fa vent. El temps d'espera és d'una mitjana de 20 minuts. Les persones amb cadira de rodes que utilitzen el bus, han de demanar a qualcú que els aboni el bitllet. Demanen una solució per guanyar autonomia. L'import del transport afecta l'ús que en fa la gent gran, és massa elevat. Els conductors dels autobusos no s'aturen el temps necessari a les parades, ni esperen que la gent gran s'hagi assegut abans de reprendre la marxa. Hi ha manca d'informació sobre el transport públic. No es respecten els seients destinats a la gent gran. Els conductors no s'aturen a prop de la	Posar cadires, parets laterals i sostre protector en totes les aturades dels autobusos. Incrementar les freqüències dels autobusos. Invertir més en transport públic sostenible. Millorar les condicions de la targeta ciutadana. Potenciar el transport públic per a les persones dels pobles fins a Son Espases per mitjà d'un autobús llançadora que parteixi des de la plaça d'Espanya. Ampliar la freqüència dels autobusos que van fins a Son Espases i fins a Son Llàtzer. Posar un autobús nocturn cap a Son Espases. Implantar una línia d'autobús, gratuït per a la gent gran, perquè puguin anar a adoptar animals a Son Reus. Supervisar que els seients adreçats a la gent gran es respectin. Una opció possible per dur a terme aquesta iniciativa seria, mitjançant megafonia, recordar de manera automàtica als passatgers que s'han de respectar aquests seients. Implicar el col·lectiu de taxistes perquè facin un descompte a la gent gran. Fer el transport públic gratuït per a la gent gran i per als acompanyants o, almanco, millorar les condicions de la targeta ciutadana. Augmentar la informació sobre els diferents tipus de transport públic. Dur a terme campanyes per promoure l'ús del transport públic. Ampliar el nombre de vagons als trens en els moments de màxima afluència.

		vorera, fet que dificulta a la gent gran baixar de l'autobús. La substitució de la venda presencial de bitllets per màquines automàtiques és massa complexa per a algunes persones grans. Manca personal de suport i assessorament.	Potenciar valors de cortesia en el transport públic. Fomentar la conducció més suau pert part dels conductors d'autobusos. Obligar els conductors dels autobusos a esperar que la gent gran hagi trobat seient abans de reprendre la marxa. Obligar-los també a aturar l'autobús devora la vorera perquè la gent gran i els cotxets dels infants en puguin baixar fàcilment. Adaptar els escalons i els seients dels autobusos. Posar una plataforma d'accés per a les cadires de rodes i un pis baix a tots els vehicles de transport públic. Dotar els autobusos de dispositius perquè la gent gran amb cadira de rodes pugui fitxar autònomament. Ampliar el nombre de seients preferents per a la gent gran. Posar personal a l'estació intermodal per donar suport a les persones que ho necessitin.
Habitatge	Comença a haver-hi, habitatges supervisats, però són molt pocs i molt cars.	Les barreres arquitectòniques que hi ha als habitatges són nombroses, especialment les més antigues, que és on viu la gent gran. L'import de l'habitatge és excessiu, tant de propietat com de lloguer i no és accessible. Aquest fet dificulta que la gent gran es pugui traslladar a habitatges més adequats a les seves necessitats. Hi ha una manca d'habitatges subvencionats per a la gent gran. La pobresa és un dels motius que hi hagi habitatges mal construïts i mal	Promoure ajudes econòmiques perquè la gent gran pugui viure a habitatges construïts amb materials adequats i estructuralment sòlids, amb superfícies planes i anivellades, amb ascensor o escales reconvertides amb dispositius d'elevació, amb instal·lacions adequades de bany i de cuina, amb espai suficient per moure's i superfícies amb material antilliscant per evitar caigudes; sense estores, amb espai per emmagatzemar objectes, amb passadissos i portes suficientment amples perquè hi pugui passar una cadira de rodes; i equipats per suportar les condicions climàtiques específiques. Subvencionar el cost de la calefacció, el rebut de l'aigua i el consum d'energia a la gent gran amb pocs ingressos. Impusar la creació i l'ús d'habitatges supervisats. Instar els comerços que tenen servei de compra a domicili a reduir o a eliminar l'import de les despeses de transport a la gent gran.

		mantinguts. Hi ha situacions d'assetjament immobiliari, especialment en els habitatges de renda antiga del centre de la ciutat, per reconvertir-los en habitatges de lloguer turístic. Es fa un mal ús dels doblers públics que haurien d'anar adreçats als recursos socials per millorar l'accessibilitat als habitatges.	Reduir la solitud de la gent gran potenciant l'ús de pisos supervisats per administracions públiques, compartits amb estudiants o amb altres persones grans, compartint-ne les despeses i potenciant la convivència i l'afecte. Ajudar que la gent gran pugui continuar vivint a ca seva augmentant i millorant el servei d'ajuda a domicili, de teleassistència i de menjar a domicili gratuïts. Difondre millor la informació relacionada amb les ajudes per millorar l'accessibilitat als habitatges. Donar ajuts econòmics per llogar habitatges i evitar que la gent gran hagi de canviar d'habitatge i de barri, amb el desarrelament i la desorientació que aquest fet suposa. Adaptar els ascensors i les rampes. Impulsar la reforma fiscal i així poder invertir els doblers públics en serveis i en recursos socials. Adoptar mesures contra l'assetjament immobiliari que pateix la gent gran. Crear un servei d'assessorament jurídic adreçat a la gent gran. Impulsar la creació d'una oficina d'informació a la gent gran. Augmentar el nombre de places residencials públiques de qualitat, amb habitacions individuals. Reduir l'import del copagament en les residències. Potenciar els centres de dia.
Espais a l'aire lliure i edificis	Hi ha un telèfon, poc conegut, mitjançant el qual es pot avisar si hi ha paviments en mal estat, amb un compromís de solucionar el	Hi ha una mancança de banys públics. També hi ha poques àrees per seure. Als parcs públics, com són les zones compartides, hi ha risc de caiguda perquè els patinadors passen a gran velocitat o pels cans sense fermar.	Augmentar el nombre de banys públics i la qualitat dels que hi ha, especialment als espais públics, com parcs i places. Posar més bancs per seure a la ciutat, que siguin ergonòmics i que permetin la comunicació grupal. Ampliar i difondre la informació sobre on s'han d'adreçar per avisar dels paviments públics en mal estat.

	problema en 72 hores (010, brigada exprés de l'Ajuntament de Palma).	Les voreres tenen molts d'obstacles i moltes tenen lleneguen i no estan anivellades. Els cotxes estacionats damunt la vorera fan que els vianants hagin de caminar pel carrer.	Promoure les activitats lúdiques a l'aire lliure (taitxí, concerts i altres esdeveniments culturals…). Crear més espais verds petits i tranquils, nets, ben conservats, segurs, resguardats i descentralitzats, amb àrees demarcades específiques per a la gent gran, on no es pugui circular amb monopatins o bicicletes i que no hi puguin entrar els animals. Condicionar els espais de lleure, jardins i places, amb camins exclusius per a cadires de rodes i vianants, amb espais de sol i d'ombra. Instal·lar màquines als parcs perquè la gent gran puguin fer activitat física. Reformar les voreres per disminuir el risc de caiguda: amb la superfície plana, anivellada i antilliscant. Eliminar els obstacles que hi pugui haver. Adaptar l'amplada de totes les voreres perquè hi pugui passar una cadira de rodes. Millorar la seguretat dels passos de vianants. Plantar als espais públics de la ciutat arbres de fullatge perenne, amb arrels petites o contingudes, per evitar el risc de caiguda amb les fulles i amb les flors que hi ha en terra o amb les arrels que sobresurten. Posar professionals de la seguretat als espais públics.
Participació social	Hi ha una oferta important d'activitats adreçades a gent gran, com les que hi ha a Flassaders i als casals Jonquet, Botons i Can Ribes, però no es coneix per manca de difusió i d'informació.	Hi ha una manca d'informació de les activitats disponibles. El nombre de casals adreçats a la gent gran és insuficient. La manca de formació i de cultura fa que moltes persones grans no s'impliquin en la participació ciutadana. A les residències i als centres de dia cal augmentar l'oferta de conferències i	Augmentar el nombre d'activitats programades, organitzades per les administracions, adreçades a la gent gran. Ampliar la informació i la difusió d'aquests tipus d'activitats. Proporcionar serveis d'autobusos gratuïts per a la gent gran quan s'organitzin grans esdeveniments. Incrementar el pressupost públic adreçat a promoure activitats per a un envelliment saludable adreçades a la gent gran. Fer més visibles les activitats adreçades a la gent gran en els programes festius

		d'activitats dirigides. Hi ha una confusió entre participació social i la participació d'activitats dins la família com la cura dels néts.	d'esdeveniments. Estimular la participació de la gent gran i fer-hi partícips les associacions. Crear un consell assessor permanent de gent gran, amb la participació de la plataforma i les associacions de jubilats de Mallorca. Constituir també un consell de gent gran per districtes, perquè aportin les idees i demandes que tenen. Mantenir actius els espais municipals de gent gran que hi ha en aquest moment i crear una xarxa de comunicació entre aquests espais, fet que possibilitaria que estiguessin oberts a la comunitat (centres de dia, casals…). Posar més casals a disposició de la gent gran. Augmentar la formació i la cultura del col·lectiu de gent gran. Impulsar les propostes originades per la gent gran.
Treball i participació ciutadana	Des d'alguna federació de pensionistes i jubilats es duen a terme xerrades informatives a professionals a punt de jubilar-se.	La societat té una imatge de la gent gran com un col·lectiu passiu, que no aporta res. Sembla que, per a algunes persones d'aquest col·lectiu, són prioritaris els valors individuals sobre els col·lectius. Hi ha una gran preocupació pel futur de les pensions. Moltes feines voluntàries s'han professionalitzat massa per la rigidesa dels horaris i de l'estructura.	Canviar el paradigma de «rebre» per «aportar», per part del col·lectiu de la gent gran. Modificar la terminologia per denominar la gent gran jubilada i eliminar el terme «passiu». Possibilitar la jubilació a mitja jornada. Intentar que les càrregues laborals siguin més lleugeres i les llicències per malalties més flexibles per als treballadors grans. Acostar la gent gran a la plataforma de voluntariat, sense que aquest fet creï una competencia deslleial amb l'ocupació de llocs de feina. Impulsar el voluntariat d'oficis i de supervisió professional per part de la gent gran amb gran experiència en sectors específics. Invertir en formació en noves tecnologies. Augmentar la consciència i la sensibilitat sobre la necessitat de potenciar el bé

			col·lectiu. Estimular la participació de la gent gran en projectes que es facin per a la ciutat, mitjançant la Plataforma de Jubilats i altres associacions. Flexibilitzar el voluntariat i adaptar-lo a les necessitats de la gent gran.
Comunicació i informació	La comunicació verbal és el mitjà de comunicació preferit per la gent gran. Per aquest motiu la ràdio esdevé una de les fonts d'informació més emprada per aquest col·lectiu.	Manca informació sobre els serveis i ajuts adreçats a la gent gran. Molts vegades quan la gent gran demana informació rep un tracte deficitari. La solitud que pateixen moltes persones grans els dificulta l'accés a la informació. La manca d'informació en noves tecnologies dificulta la comunicació i l'accés a la informació a la gent gran, és l'anomenada bretxa digital. Sembla que en alguns casos hi ha manca d'interès per emetre o per rebre certs tipus d'informació. Hi ha una gran heterogeneïtat d'actituds entre el col·lectiu de gent gran, per les diferències generacionals, culturals i formatives. Hi ha la percepció que la comunicació i la informació estan esbiaixades. S'han perdut oportunitats per desenvolupar la dimensió interpersonal de la comunicació pels canvis de model d'atenció d'alguns serveis (automatització bancària, tancament d'oficines de	Crear espais amb serveis específics d'informació i d'assessorament, amb juristes i treballadors socials. Incrementar els canals de comunicació amb la gent gran. Aprofitar els espais de reunió de gent gran (casals, centres de dia, associacions, auditoris de centres de salut…) per fer xerrades de formació, informació i de conscienciació. Augmentar la formació en noves tecnologies per accedir a la informació i en xarxes socials per millorar la comunicació i pal·liar la soledat que pateixen moltes persones grans. Potenciar la comunicació amigable per part dels profesionals envers el col·lectiu de persones grans, amb claredat i sense donar la sensació de frissar sempre. Facilitar la informació a terceres persones, perquè la puguin fer arribar a la gent gran (personal de serveis socials i de salut, personal de serveis...).

		correus comunitàries…).	
Serveis socials i serveis de salut	Darrerament s'han millorat els horaris d'atenció al públic dels centres de salut.	Hi ha una manca d'empatia per part d'alguns professionals. El copagament sanitari és insostenible per a molta gent gran. Les llistes d'espera dels serveis de salut posen en perill la salut del col·lectiu de persones grans, que és molt vulnerable. L'alternativa a les llistes d'espera que pot oferir la sanitat privada és inviable econòmicament per a la majoria de persones grans. Algunes persones grans tenen la percepció que hi ha interès en la promoció de la sanitat privada en detriment de la pública. Les companyies d'assegurances no són transparents a l'hora de donar informació. Moltes persones grans no estan informades de les prestacions de menjar a domicili, d'ajuda a domicili i de teleassistència. Les taxes d'algunes residències municipals són molt elevades. Encara hi ha centres de dia pendents d'obertura.	Reduir les llistes d'espera. Escurçar el temps d'espera en les consultes per a la gent gran. Facilitar a la gent gran que pugui continuar al mateix centre de salut amb el mateix referent sanitari. Millorar la motivació i les habilitats d'empatia dels professionals sanitaris. Potenciar la feina en l'àmbit dels serveis socials i de l'àmbit sanitari. Difondre més bé la informació sobre la cartera de serveis socials.

		La situació socioeconòmica d'un col·lectiu important de gent gran no els permet beneficiar-se dels programes de turisme i termalisme social de l'Imserso.	

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE PETRA

Temes	Avantatges per a la gent gran	Barreres per a la gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	- En general troben que se'ls respecta, tant en les famílies com en l'entorn.	- Al carrer hi pot haver casos puntuals de manca de respecte.	
Transport	- Tenen el tren (a Palma i a Manacor).	- Per anar des de Petra a l'Hospital de Manacor no hi ha coordinació entre l'autobús i el tren. A l'estació han d'esperar molt de temps l'autobús que va fins a l'hospital; a més, fa un recorregut molt llarg, no hi va directament. - Accés a l'estació de Petra: manca llum a l'estació i als carrers que hi accedeixen (carrer de la Gerreria). La il·luminació pública no funciona i hi fa mal transitar a peu. - Trajecte del tren Petra-Palma: quan el tren fa aquest trajecte han de fer un transbord a l'enllaç que els resulta molt complicat. A més, han d'estar molt atents a l'hora de fer el canvi, perquè si no el fan no arriben a la destinació.	- Habilitar un microbús de Petra a l'Hospital de Manacor, amb una freqüència de 2 hores. - Adequar l'estació de Petra del tren: hi manca una bona il·luminació, uns banys i un porxo per resguardar-se del temps. - Millorar els accessos a l'estació (c/ de la Gerreria), la il·luminació pública i l'accés a peu. - Sol·licitar als Serveis Ferroviaris que millorin les condicions del transbord a l'enllaç. - Organitzar un transport al centre de salut per a les persones que necessiten que els hi acompanyin (podria ser dos dies a la setmana amb voluntariat).

		- Centre de salut: està un poc allunyat del centre del poble.	
Habitatge	- Tots els que participen en el grup són propietaris i quasi tots els que coneixen també.	- Són cases antigues, però a l'hora de fer qualque reforma, ja tenen en compte les adaptacions que es poden fer perquè siguin més accessibles i s'adaptin a les seves necessitats.	- Informar i/o formar de la manera com s'han de fer les adaptacions més adients, principalment al bany. - Informar de les ajudes a les quals poden accedir, en cas de voler fer una adaptació a ca seva.
Espais a l'aire lliure i edificis	- Part del carrer de l'Hospital i del carrer del Sol són només per a vianants.	- Els carrers i les voreres són estretes (i altes). - Eviten carrers com el carrer Major, el carrer de la Font i el carrer de Ciutat. - Els camions, per descarregar, no respecten els llocs habilitats, ho fan a qualsevol lloc i dificulten el pas dels vianants. - Temporada de ciclistes: envaeixen el poble, van en direcció contrària, no poden travessar la plaça, els aparells que posen els bars per aparcar les bicicletes queden enmig, fins i tot, quan no hi ha bicicletes (poden fer caure la gent gran). - L'església no és gaire accessible.	- Llevar trànsit de cotxes del centre del poble. - Adequar més carrers per a vianants i amb un altre tipus d'empedrat. - Durant la temporada de ciclistes: • Fer que respectin les normes de trànsit. • Habilitar llocs per aparcar les bicicletes sense envair el carrer. • Tancar el trànsit als cotxes durant les hores de més afluència de ciclistes. - Habilitar un lloc al centre perquè els infants puguin jugar a la pilota sense fer malbé les façanes (alguns dels participants al grup viuen al centre). - Reorganitzar el trànsit i l'aparcament dels cotxes. - Millorar la il·luminació pública als carrers. - Millorar el clavegueram i/o l'empedrat dels carrers, perquè

		- Quan plou els carrers queden plens de bassiots i no s'hi pot caminar bé.	quan plogui no quedin bassiots. **- El carrer que troben «ideal» és el bocí per a vianants del carrer de l'Hospital, millorant-ne l'empedrat.**
Participació social	- Hi ha moltes activitats, excursions i sortides per a la gent gran.	- Si no participen, moltes vegades és per problemes de salut.	- Posar un escaló a l'autobús, ja que, de vegades, no van a sortides i excursions, perquè troben que és molt difícil pujar-hi.
Treball i participació ciutadana	- Cap dels participants no té feina remunerada. - Alguns formen part de les associacions de la tercera edat. - També fan voluntariat a l'església (per exemple: fan torns per obrir-la i que la puguin visitar els turistes, així també l'edifici ho agraeix, perquè abans no obrien de tota la setmana).	- Si no participen més és per problemes de salut o perquè tenen «feines» (cura de néts, qualque familiar malalt, han de fer el dinar als fills...).	**- Troben que fer voluntariat és tornar a la societat el que han rebut.** - Fer més activitats de voluntariat pel bé la comunitat (poble), ja que els agradaria participar-hi més sovint. - **PROPOSTA**: netejar el puig de Bonany. És una feina que físicament molts d'ells no poden fer, però podrien ajudar a organitzar i a preparar el berenar per a la resta de voluntaris.
Comunicació i informació	- Els agrada tenir la informació de les activitats que hi ha a Petra.	- D'ençà que no fan el porta a porta amb el full informatiu diuen que estan un poc desconnectats del que es fa a Petra. - Es troben una mica desemparats per	- Tornar a fer el full informatiu amb les activitats de les associacions, l'Ajuntament... i enviar-lo a les cases. Troben **imprescindible** aquesta acció.

	- Sovint reben la informació d'una altra persona. - Xarxes socials: saben que per Internet i WhatsApp es passa molta d'informació del poble, però molts d'ells no maneja cap xarxa social (alguns WhatsApp).	l'invasió de les xarxes socials. - No es veuen amb coratge ni tenen la necessitat d'aprendre a utilitzar les noves tecnologies.	
Serveis socials i serveis de salut	- Serveis socials: troben molt positius i necessaris els serveis socials.	SERVEIS SOCIALS - Els agradaria tenir més informació sobre els serveis i els recursos que hi ha. - Troben massa burocràtics els tràmits. - Servei d'ajuda a domicili: pel que saben i pel que senten a dir, estan contents del servei i de les treballadores familiars. SALUT - Alguns manifesten que han anat al centre de salut i el metge no hi era (amb cita prèvia). - Si no tenen cap familiar que els pugui acompanyar, quan no estan bé, no tenen com anar-hi.	SERVEIS SOCIALS - Agumentar les hores de dedicació de la treballadora social a Petra. - Fer una jornada informativa anualment per saber el servei i els recursos que hi ha per a la gent gran i per al poble en general. - Ampliar el servei d'ajuda a domicili. Troben que estan poc temps als domicilis. SALUT - Avisar-los quan tenen cita i el metge no hi ha de ser. ALTRES QÜESTIONS DE LES QUALS ES TORNA A PARLAR: - Organitzar un transport públic al centre de salut, per a les persones que necessiten que els hi acompanyin (podria ser dos dies a la setmana amb voluntariat). - Solucionar el problema del transport per anar a l'Hospital de Manacor.

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE POLLENÇA

Temes	Avantatges per a la gent gran	Barreres per a la gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	- Valoren positivament la feina que desenvolupa el sacerdot, potenciant la il·lusió de la gent jove del municip i fent-la partícip. - Consideren que el seu moment és ara i no es poden recrear en el passat. - Pensen que s'han de mantenir actius. - Creuen que acudir a una associació afavoreix la creació de vincles nous. - Les associacions mantenen una vida activa i promouen que la gent gran surti de ca seva per fer tasques diferents. - Consideren que les relacions amb els veïnats de carrer són adequades. - No se senten discriminats pels anys que tenen. - El municipi s'adequa a les necessitats que presenta el col·lectiu.	- Consideren que existeix una mancança profunda de valors. - Pensen que la societat margina la gent gran i que en altres cultures aquest col·lectiu és un referent professional, cultural... - Tenen la impressió que quan s'associen resten exclosos de la societat. - Hi ha una pèrdua de costums, com seure al carrer a l'estiu als pobles, costum que afavoreix les relacions socials. - Les persones que viuen en edificis de pisos, consideren que hi ha problemes amb els veïnats, perquè s'han perdut valors com la comunicació i el respecte. - Hi ha una manca d'informació sobre els recursos i les subvencions que hi ha per al col·lectiu de gent gran. - Els petits comerços han anat desapareixent i són substituïts per les grans empreses.	- Quan contesten a la pregunta «Trobau que la gent gran se sent respectada?», el grup focal coincideix a dir que el problema radica en l'àmbit de l'educació als infants: consideren que existeixen problemes d'educació a les aules. Els mitjans de comunicació hi tenen un paper fonamental i provoquen que la societat s'estigui degenerant de cada vegada més. Es detecta que la gent jove no respecta la gent gran i que es perd, al mateix temps, el respecte al professorat. Consideren que la paraula «l'amo» és de caràcter pejoratiu. - Quan contesten a la pregunta «Considerau que es fan campanyes suficients de conscienciació sobre el respecte a la gent gran?» parlen de la manca de valors essencials de respecte, educació i conscienciació. - Consideren que el grup de gent gran no existeix individualment com a grup unitari, s'ha intentat, però no ha funcionat. - Promoure activitats intergeneracionals. - Intentar dur a terme una vida social amb tota la societat i no només amb les associacions de tercera edat. - Es tracta d'un municipi turístic i a l'hivern la major part de comerços romanen tancats.

Transport	- En el grup de la sessió set persones de deu condueixen, un nombre molt elevat tenint en compte l'edat mitjana del grup. - La creació d'un centre de salut nou, adequat a les necessitats de la població existent. - L'aparcament al Port de Pollença es considera suficient. Consideren que la introducció de l'ORA en aquest aparcament ha estat una solució, ja que, atenent a la ubicació, les persones que hi volen accedir ho poden fer sense cap impediment i, prèviament, moltes places estaven pràcticament tot el dia ocupades per les treballadores de les botigues properes, i reduïen el nombre d'aparcaments per a les persones que acudien puntualment a fer activitats d'oci. - Troben que els preus dels taxis són raonables. - La neteja del transport	- El transport públic no està adaptat a la gent gran, tenen dificultats per accedir-hi i pujar-hi. - Els vaixells que cobreixen les rutes entre les illes no estan adaptats a les persones amb mobilitat reduïda. - Les bicicletes circulen en sentit contrari a tot el municipi de Pollença. - Les bicicletes circulen sobre el pas de vianants del Port de Pollença i no respecten els vianants. - Els conductors no respecten les línies grogues del carrer que prohibeixen aparcar. - Diuen que hi ha carrers amb un sistema de circulació no adequat. La representant de l'Ajuntament informa que s'ha acceptat en el Ple la regularització de la circulació de Cas Xino. - No hi ha places d'aparcament a bastament al municipi de Pollença. Hi ha cinc aparcaments i un s'eliminarà per una construcció aprovada. - L'aparcament de Can Conill s'eliminarà i se cedirà el terreny per construir un centre de salut nou. - Es considera que hi ha poques places destinades a persones amb mobilitat reduïda a Pollença. - La línia d'autobús de Port de Pollença cap a Pollença és insuficient en franja horària, i a l'estiu l'autobús va ple quan arriba a Pollença, i moltes vegades les	- Agumentar la presència policial per supervisar que no es transgredeixin les normes de trànsit. - Potenciar l'ús de la bicicleta al municipi, respectar les normes de seguretat viària i millorar els hàbits saludables i mediambientals. - Tenint en compte la ubicació del poble de Pollença, esdevé complicat destinar zones exclusives d'aparcament i de circulació dins el mateix. - Fer una estació per al turisme tant a Pollença com al Port de Pollença.

	públic ha millorat d'ençà que s'hi prohibeix menjar i beure.	persones usuàries del servei han d'anar dretes. - Per la localització geogràfica del municipi de Pollença no hi ha connexions d'enllaç suficients amb altres localitats. Anteriorment existia un autobús de Pollença a sa Pobla que permetia agafar el tren cap a Palma. - Cala Sant Vicenç es troba aïllada de qualsevol connexió de transport públic.	
Habitatge	- Hi ha un ventall de recursos ampli a tot el municipi de Pollença i al Port de Pollença, que crea una xarxa de recursos comunitaris, afavoreix una qualitat de vida millor al col·lectiu de persones majors de 65 anys, hi ha una residència municipal a Pollença i una altra de concertada al Port de Pollença (Novaedat-Pollença), un centre de dia d'AFAMA a Pollença i servei d'atenció a domicili (SAD) als dos nuclis. Les opinions dels assistents sobre aquests recursos són molt positives, diuen que el concepte de residència ha canviat al llarg del temps i actualment els comparen	- La major part dels habitatges on resideix la gent gran no estan adaptats a les necessitats que poden anar sorgint. Tenen barreres arquitectòniques a l'interior. - Hi ha un desemparament davant la llei a l'hora de llogar habitatges d'estada llarga i s'afavoreixen els lloguers turístics.	- La major part de la gent gran ha hagut de fer obres als habitatges per adaptar-los a les necessitats sorgides. - Adaptar els habitatges, ja que s'estima que el 80 % dels habitatges no es troben adaptats a les persones amb mobilitat reduïda. - Promoure una llei de lloguer que afavoreixi la seguretat de l'arrendatari.

	amb els hotels.		
Espais a l'aire lliure i edificis	- S'han adequat totes les voreres a nivell amb pas de vianants per facilitar-hi l'accés, s'han suprimit les barreres arquitectòniques del Port de Pollença. - Pràcticament tots els edificis municipals són accessibles per a les persones amb mobilitat reduïda. Actualment només té barreres arquitectòniques el centre cultural de Pollença. Cal destacar que l'Ajuntament acaba d'aprovar el projecte de les obres per suprimir-les. - Hi ha una modernització real i efectiva per eliminar barreres arquitectòniques al Port de Pollença. - La intensitat del renou del trànsit és adequada. - La il·luminació a Pollença i al Port de Pollença és adequada.	- Hi ha una manca de voreres amb una mida adequada al municipi, fet que dificulta caminar-hi amb seguretat. - Hi ha rajoles que no es troben alineades amb la resta i resulten un element que potencia possibles caigudes al municipi. - Hi ha discs de senyalització amb ancoratge en terra, que dificulten la mobilitat, tenint en compte que les voreres existents són petites, o no n'hi ha. - Hi ha barreres arquitectòniques per accedir a la platja de la Cala Sant Vicenç, hi ha un metre des del darrer escaló fins a l'arena. - Manquen zones verdes al municipi, destaquen els jardins que es troben al convent. - No hi ha enllumenat a Cala Sant Vicenç. - No hi ha un bon senyal de televisió a Cala Sant Vicenç.	- Existeix una manca de conscienciació de la ciutadania per eliminar les barreres arquitectòniques,i afavorir una circulació efectiva i segura de les persones dependents de caràcter temporal o permanent. - Conscienciar la ciutadania sobre la circulació viària, sobre la manca de respecte dels senyals de trànsit fet que pot provocar incidents.

	- Hi ha una sensació de seguretat física i ciutadana al municipi.		
Participació social	- Les associacions donen una sensació d'estímul i afavoreixen una vida activa. - Pollença es caracteritza per tenir un esperit de corporativisme. - Les associacions de tercera edat, a partir de les directrius, han evolucionat per donar cobertura a les demandes de les persones adscrites. La directiva, atenent l'evolució constant del temps, ha de saber evolucionar. - Es considera que l'horari i la quota que s'estableix i que s'abona són adequades. - Les associacions tenen en compte les demandes dels seus socis per a l'oferta d'activitats. - Les associacions promouen de manera anual un cicle de conferències, però diuen que no tenen gaire èxit.	- Hi ha una creença d'associació com un concepte tancat, però hi ha gent reticent a apuntar-s'hi. - Consideren que no hi ha solidaritat entre les associacions i, per aquest motiu, totes han hagut d'arribar a acords. - L'experiència en la cooperació entre associacions posa en evidència que el que cerca cada associació és protagonisme i s'oblida de la finalitat com a element principal. - Hi ha dificultats per trobar persones vàlides que puguin formar part de la directiva. - Les associacions de tercera edat, a Pollença, es varen separar per problemes polítics, fet que va provocar la creació de dues associacions: la de Colonya i Sa Nostra. - Al Port de Pollença hi ha dues associacions i consideren que se n'haurien d'optimitzar els recursos. - Reivindiquen que les quotes, per ser accessibles a tota la població, fan que no es puguin mantenir només amb les quotes dels socis.	- Adaptar l'oferta de les associacions a l'evolució de la societat i tenir en compte el col·lectiu de gent gran. Les associacions tenen la tendència d'anar canviant la seva forma de treballar i, amb el temps, el col·lectiu de gent gran que s'adscrigui tindrà altres tipus de demandes, perquè la societat evoluciona, per tant, l'oferta s'hi ha d'adaptar. - Proposar als delegats de l'Ajuntament, amb el suport del Consell de Mallorca, que incentivin de manera intel·lectual o mitjançant ajudes a les associacions a trobar directius qualificats, sent una proposta possible, i les directrius que es troben al grup focal advoquen per dur-lo a terme . - Organitzar dues concentracions anuals de totes les associacions per part de l'Ajuntament per crear vincles. La representant de l'Ajuntament informa que estudiarà la proposta i que la veu òptima i positiva.
Treball i participació	La creació d'una associació		- Adaptar el voluntariat al temps lliure de les persones.

ciutadana	de voluntariat ONIT, creada per persones majors de 30 anys és positiva.		L'Ajuntament ha d'organitzar el voluntariat en les associacions del municipi. - Promoure la formació del voluntariat dins el municipi. La representant de l'Ajuntament comunica que tenen aquesta inquietud per fer una plataforma de voluntariat. - A la pregunta: «Amb quin tipus de voluntariat us podríeu motivar?» La major part dels assistents varen coincidir que no podrien desenvolupar un voluntariat físic, però sí un voluntariat destinat a fer acompanyament, compartir i escoltar a aquelles persones més necessitades. - Crear una plataforma de voluntariat, el projecte de la qual no ha de ser ambiciós de tot d'una. Primer s'hauria de crear una figura de coordinació de l'entitat, les associacions de la tercera edat i les organitzacions del municipi, que n'han de ser partícips.
Comunicació i informació	- Consideren que la ràdio és un mitjà que fa molta companyia. - Al municipi hi ha premsa escrita i ràdio local. En aquesta darrera, la gent gran hi té un paper fonamental, ja que hi participen activament com a tertulians i elaboren programes propis. Utilitzen dispositius tecnològics nous. - L'Ajuntament ofereix un programa d'informàtica dedicat al col·lectiu de la tercera edat. - S'ha de fer un ús racional	- Les notícies en l'àmbit estatal generalment els resulten difícils d'entendre. - Consideren que, de vegades, s'emeten notícies visuals i auditives impactants amb caràcter sensacionalista. - Es va promoure des de la ràdio local un programa de ràdio i teatre, però no va tenir èxit i es va haver de suprimir. - Pensen que, amb la nova era de la tecnologia, s'ha perdut la comunicació presencial entre persones i consideren que hauria de ser un complement, no un substitutiu. - Per manca de mitjans, a qualque associació s'ha hagut d'eliminar del programa l'activitat d'informàtica.	- Generalment, la gent gran no s'atura a llegir la premsa escrita, només la visualitza, i, de vegades, només en llegeixen els titulars, i interpreten de forma errònia el context de la notícia. - La major part dels assistents només utilitza el mòbil per telefonar i rebre telefonades, una petita part utilitza altres possibilitats que els ofereix el mòbil, ordinador o tauleta tàctil.

	d'Internet, ja que resulta una eina adequada i eficaç.		
Serveis socials i serveis de salut	- L'Ajuntament té unes hores de gimnàstica per a la gent gran i per promoure la vida saludable entre aquest col·lectiu. - Quant a l'assistència sanitària, de manera global la majoria se sent satisfeta. - La representant de l'Ajuntament informa que tenen en ment fer un edifici sanitari nou. Es preveu que en aquest edifici nou hi hagi sales on es puguin dur a terme xerrades informatives de prevenció en matèria de salut, el mateix que es fa a l'escola de pacients de la comunitat andalusa. - Els integrants del grup estan d'acord amb el copagament farmacèutic, encara que coincideixen que aquest funcionament s'hauria de modificar i que s'hauria d'abonar la quota a la farmàcia.	- El col·lectiu de persones grans té tendència a no moure's de ca seva, la qual cosa els afecta i els perjudica tant físicament com psíquicament. - Es valora negativament en alguns punts l'assistència que s'ofereix en el centre de salut, quant al temps d'espera per accedir a la consulta. No hi ha farmàcia de guàrdia els vespres ni a Pollença ni al Port de Pollença i han d'anar a Alcúdia. S'ha de tenir present que la població d'aquest nucli ha augmentat de forma considerable. - Consideren una aberració extrema haver d'abonar l'aparcament de la sanitat pública i gratuïta. - La major part dels assistents desconeix les funcions i les tasques que duen a terme els serveis socials; encara que hi ha un quadern de les funcions d'aquest servei, creuen que la informació no arriba a les persones amb l'efecte previst.	- Fer més campanyes de prevenció per part dels serveis de salut. La salut s'ha de conquerir diàriament, es tracta de canviar els paràmetres de caire important que formen el dia a dia, mitjançant conferències, xerrades informatives... - Conscienciar de la importància d'envoltar-se de gent jove o d'altres edats per mantenir la vitalitat. - Reivindicar un ensenyament sobre la salut i la malaltia. - Proposar que l'IB-SALUT tengui apotecaria pròpia.

Finalment, es fa partícip tot el grup per decidir la proposta de tancament del grup focal i unànimement es decideix que el pressupost de l'Ajuntament que s'havia de destinar a pagar la sortida i el menjar per fer la cloenda anirà destinat a causes socials.

CONCLUSIONS DEL GRUP FOCAL DE SANT LLORENÇ

Temes	Avantatges per a gent gran	Barreres per a gent gran	Suggeriments de millora
Respecte i inclusió social	- Tenen bones relacions amb els veïnats. - Hi ha un sentiment de viure en comunitat, d'autoajuda. - L'experiència de les trobades intergeneracionals és enriquidora: fomenten la transmissió de tradició cultural de grans a petits. - Valoren positivament la visibilitat del col·lectiu de gent gran en la participació en les festes patronals i en altres esdeveniments del poble.		
Transport		Deficiències importants en el transport públic del municipi: **- Son Carrió:** no hi ha cap línia de transport públic. Només disposen d'un «bus a la carta», que és un taxi; han de telefonar-li amb 24 hores d'antelació i concretar el servei. **Sa Coma:** hi ha poques parades dins el poble i les distàncies entre parada i parada són molt llargues. - No es respecta l'horari per passar, és	**Son Carrió:** habilitar el transport públic. **Sa Coma**: afegir més parades al poble. Augmentar la puntualitat i respectar els horaris del transport públic. En general, opinen que el transport públic més factible al municipi seria el tren.

		impuntual. **Sant Llorenç:** són trajectes de llarga distància i el recorregut que fan implica molt de temps. Al municipi: - Les parades no disposen d'una zona de descans, ni bancs, ni tampoc un lloc on resguardar-se de la pluja o del sol. - El transport públic no està adaptat a persones amb dificultats de mobilitat. - Pel que fa a les zones d'aparcament, a sa Coma varien molt en funció de la temporada de l'any; en temporada turística hi ha més trànsit i menys zones per aparcar.	
Habitatge	La llar és de propietat, la qual cosa els facilita poder-la adaptar a les necessitats. Es fan reformes per eliminar barreres arquitectòniques a la llar. Viuen en plantes baixes. Són pobles petits i tots els recursos i serveis són a prop. Son Carrió i Sant Llorenç tenen centre de dia per a gent gran.	**Son Carrió:** no està dotat dels serveis i dels recursos necessaris. En tot el poble només hi ha dos forns i quatre bars. Per qualsevol cosa s'han de desplaçar a Manacor. En tot el municipi no hi ha una residència per a gent gran.	Dotar Son Carrió dels serveis necessaris. Dotar el municipi d'una residència per a gent gran.
Espais a l'aire lliure i edificis	Al municipi hi ha espais verds i estan ben dotats. Hi ha seguretat ciutadana, són pobles petits on tothom es coneix.	**Municipi:** - Voreres: hi ha molts de desnivells, sobretot en les entrades de cotxeries, que fan difícil caminar-hi. En canvi no hi ha voreres als passos de vianants. - Il·luminació: a segons quines zones és	Voreres: anivellar-les. **Sa Coma**: habilitar un espai verd com cal. **Sant Llorenç:** dotar de zones de descans el tram que baixa del poble a l'estació de tren.

		insuficient. **Sa Coma:** - No es cuiden les plantes de devora les voreres i es mengen l'espai. - Hi ha un servei deficient de recollida de fems. - A primera línia de mar (zona turística) està tot ben dotat, a la zona del poble falten llocs de descans. **Sant Llorenç:** - Falten llocs de descans (bancs) a la zona baixa del poble. - No hi ha un lloc d'aparcament habilitat davant la farmàcia del poble.	
Participació social	Voluntariat en temes religiosos.	No hi ha ningú que gestioni el tema del voluntariat al municipi de manera formal. S'organitzen en funció de les necessitats del moment.	
Treball i participació ciutadana	Participació en actes puntuals a nivell general. Els tenen en compte a l'hora de participar en els esdeveniments del poble.		
Comunicació i informació	En general, hi ha bona comunicació i informació. Els canals són els adequats.	Sant Llorenç: hi havia una revista del poble que ara està digitalitzada, només es pot veure a través d'Internet. L'accés està limitat per al	Informar a partir d'altres canals que no siguin Internet.

		col·lectiu de gent gran.	
Serveis socials i serveis de salut		Absència d'una residència per a gent gran al municipi. **Sant Llorenç:** el centre de salut no funciona com a PAC (servei d'urgències). S'han de desplaçar a Son Servera o, directament, a l'Hospital de Manacor. **Son Carrió:** - Hi ha deficiències en el servei de salut. Només hi ha consultes dues vegades per setmana. La resta de dies han d'anar a Sant Llorenç, si és una urgència, en horari de consultes o a l'Hospital de Manacor. - Hi ha una manca d'informació dels serveis socials sobre el dia d'atenció i l'horari.	Dotar els pobles de Sant Llorenç i de Son Carrió d'un servei de salut com cal, tenint en compte les característiques de la població major de 65 anys.