



Antzuola  
lagunkoia  
*Sustraietatik*

PLAN DE AMIGABILIDAD

2017-2019



# INDICE

## CONTENIDO

ANTZUOLA LAGUNKOIA .....	3
Diagnóstico .....	3
PLAN DE AMIGABILIDAD 2017-2019 .....	6
Metodología: .....	6
1. Área: Espacios al aire libre y edificios .....	7
2. Área: Transporte .....	11
3. Área: Vivienda .....	14
4. Área: Participación y tejido social .....	16
5. Área: Participación ciudadna y empleo .....	18
6. Área: Respeto e inclusión social .....	21
7. Área: Comunicación e información .....	24
8. Área: Servicios Sociales .....	27
SÍNTESIS DEL PLAN .....	30



## ANTZUOLA LAGUNKOIA

**Antzuola Lagunkoia** es un programa adherido a la Red *Euskadi Lagunkoia* que tiene como objetivo promover la participación ciudadana y del sector público, privado y social para desarrollar un movimiento de amigabilidad en el fomento de entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen.

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

### ¿Qué es?

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

### Objetivos específicos:

- Aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la vida del municipio.
- Crear y fomentar procesos de participación comunitaria.
- Facilitar la introducción de cambios en los entornos a fin de mejorar la calidad de vida de sus ciudadan@s

## DIAGNÓSTICO

La primera de las fases que hay que realizar para que cualquier municipio pueda considerarse amigable, dentro de los estándares que marca la Organización *Mundial de la Salud*, es preguntar a las personas mayores, en particular, y ciudadanía general, los problemas con los que se encuentran en su día a día, tratando de identificar aspectos tanto negativos como positivos de su municipio. Una de las premisas del proyecto es que se debe involucrar a las personas mayores como participantes principales, como protagonistas, en todas las etapas del mismo, tanto en la descripción y expresión de su situación como a la hora de ofrecer sugerencias para el cambio y, también, en la toma de decisiones sobre los proyectos de mejora que



habrían de ser implementados para solucionar los problemas identificados en el municipio.

La recogida de información mediante cuestionario en Antzuola se realizó con el apoyo del Grupo Promotor Antzuola Lagunkoia y el Ayuntamiento.

Lugares para la recogida de información y agentes implicados:

- Grupo Antzuola Langunkoia
- Junta de jubilados Landatxope y personas socias
- Escuela (Profesores y Junta de Padres y madres)
- Ayuntamiento (concejales y empleados)
- Asociaciones (Sociedades gastronómicas, fútbol, ciclismo, etc)
- ONGs
- Comercios y restauración
- Difusión del Cuestionario online a través del boletín del propio ayuntamiento

Para la realización de estos encuentros se generó un Grupo Promotor con el apoyo de AGIJUPENS. Este Grupo Promotor realizó tareas de contactación para formar un grupo de trabajo de 20 personas de diferentes características que cubrieran distintas perspectivas sobre el municipio, teniendo en cuenta variables como: el sexo, la edad, el barrio, la situación de dependencia, o situación de cuidados, entre otros. El listado de personas que participaron en la realización de estos encuentros es el siguiente (por orden alfabético, apellido):

1. Jose Ignacio Aguirre
2. Felix Alonso
3. Pilar Aranguren
4. M<sup>a</sup> Jesus Arbulu
5. Olatz Arrieta
6. Juan Jose Azkarate
7. Kontxi Elorza
8. Jesusa Etxaniz
9. Anastasi Gabilondo
10. Jose Antonio Igarza
11. Belen Kortabarria
12. M<sup>a</sup> Carmen Larrañaga

13. M<sup>a</sup> Benita Larrea
14. Peio Lete
15. Mila Lizarralde
16. Francisco Moreno
17. Roberto Narbaez
18. Karmele Sansebastian
19. Mariano Urrutxi
20. Juana Zabalo



## PLAN DE AMIGABILIDAD 2017-2019

El Plan de Amigabilidad tiene como objetivo centrar las políticas que en esta materia abordará el municipio en los próximos 3 años (2017-2019).

### METODOLOGÍA:

Para la definición del plan se ha contado con la colaboración de todos los Servicios Municipales del Ayuntamiento.

Este primer documento será presentado a los responsables municipales u otros organismos o entidades responsables de la puesta en marcha las posibles acciones correctoras, para estudiar su viabilidad y finalmente elaborar el plan definitivo con las mejoras asumidas por las diferentes áreas municipales.

Este plan se estructura según las 8 áreas temáticas establecidas por la OMS y que han sido trabajadas en el diagnóstico del municipio:

1. Espacios al aire libre y edificios
2. Transporte
3. Vivienda
4. Tejido social
5. Respeto e inclusión social
6. Comunicación e información
7. Participación cívica y empleo
8. Servicios Sociales y sanitarios

En él se definirán las áreas, los objetivos operativos, las líneas de intervención y las acciones que se desarrollaran a lo largo del periodo temporal.

Para cada actuación concreta se define:

- Servicio municipal responsable
- Entidades implicadas
- Cronograma

- Presupuesto
- Indicadores de evaluación
- Grado de cumplimiento

---

## 1. ÁREA: ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

El entorno exterior y los edificios públicos tienen un impacto importante sobre la movilidad, la independencia y la calidad de vida de las personas mayores y afectan su capacidad para “envejecer en casa” (OMS, 2007:16)

Dentro de esta área de actuación la OMS señala como aspectos esenciales:

---

### ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

- Las zonas públicas son limpias y agradables.
  - Los espacios verdes y asientos al aire libre son suficientes en número, están bien mantenidos y son seguros.
  - Las aceras presentan buen estado de mantenimiento, están libres de obstrucciones y están reservadas para los peatones.
  - Las aceras son anti-deslizantes, son suficientemente anchas para sillas de ruedas y presentan cordones en desnivel hasta el nivel de la calle.
  - Los cruces peatonales son suficientes en número y seguros para personas con diferentes niveles y tipos de discapacidad, con marcaciones anti-deslizantes, señalización visual y auditiva, y tiempos de cruce adecuados.
  - Los conductores ceden el paso a los peatones en las intersecciones y los cruces peatonales.
  - Los carriles bici están separados de las aceras y demás caminos peatonales.
  - La seguridad al aire libre es fomentada mediante buena iluminación en las calles, patrullas policiales y educación comunitaria.
  - Los servicios están ubicados en forma agrupada y son accesibles.
  - Se proveen servicios especiales para clientes, como filas o mostradores de servicio separados para personas mayores.
- 



- Los edificios están correctamente señalizados afuera y adentro, poseen suficientes asientos y baños, ascensores accesibles, rampas, barandas y escaleras, y pisos anti-deslizantes.
- Los baños públicos externos e internos son suficientes en número, están limpios, presentan buen estado de mantenimiento y son accesibles.

Fuente: OMS (2002): Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores.

En esta área los objetivos del Plan de Amigabilidad de Antzuola se centran en:

- Fomentar la participación social y ciudadana de las personas mayores en particular y la ciudadanía en general.
- Impulsar la creación de entornos para toda la vida a través de un planeamiento urbano integrador, que incorpore criterios de amigabilidad.
- Promover una ciudad segura y accesible donde personas mayores y con diversidad funcional puedan desenvolverse de forma autónoma.
- Impulsar actuaciones en espacios públicos para favorecer el encuentro entre las diferentes generaciones.
- Favorecer la realización de actividades de ejercicio físico entre las personas mayores.

Líneas de actuación:

1. Parques, espacios al aire libre y edificios públicos.
2. Calles.
3. Seguridad ciudadana





## LÍNEA 1: PARQUES, ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS PÚBLICOS

---

1. Implantación de puertas automáticas y rampas permanentes en el ambulatorio y en edificios públicos.
2. Colocar más papeleras y también papeleras para perros.
3. Mejorar las fuentes.
4. Apertura de centro de día en fin de semana.
5. Mejorar en general todo el cauce del río.
6. Promocionar la actividad física con recorridos y calendario de salidas. Implantar las salidas Tippi Tappa.
7. Mantenimiento constante de edificios y equipamiento público.
8. Construcción de baños públicos en la calle.
9. Estudio sobre la viabilidad de un parque acuático en el municipio.
10. Solucionar el acceso al Ayuntamiento y a Olan.
11. Priorizar el bidegorri.
12. Señalizar mejor las entradas al pueblo. Faltan indicaciones en los pueblos de alrededor.
13. Controlar las luces del pueblo (cementerio, frontón, Torresoroa, ayuntamiento,...).
14. Listado de edificios del ayuntamiento y proyectos previstos para los mismos.

## LÍNEA 2. CALLES

---

15. Poner y adecuar pasos de cebra en el cruce de Eroski, enfrente de Lapatza Etxeberri, delante de la Colería.



16. Poner disco con luz naranja en la entrada del pueblo por Etxe-Zuri.
17. Comprobar el coeficiente de deslizamiento de las superficies peatonales.
18. Instalación de suelos anti-deslizantes en la entrada del centro de día, hogar de jubilado y biblioteca.
19. Mejorar las calles y aceras sin obstáculos y sin desniveles.
20. Colocación de bancos en los soportales en forma de corro. Mantenimiento de los actuales.
21. Mayor limpieza de calles y soportales.
22. Campaña de educación ciudadana a los propietarios de los perros.
23. Limpieza de zona de bancos y jardines.
24. Mantenimiento de papeleras. No depositar basuras de casa en las papeleras.
25. Prevención de caídas.
26. Solucionar los problemas de suelo desde Kale Barren a la plaza y desde la casa de Txasio hasta la frutería.

### **LÍNEA 3: SEGURIDAD CIUDADANA**

---

27. Mayor control de las luces del municipio.
28. Mejorar el nivel de seguridad.



## 2. ÁREA: TRANSPORTE

El transporte, incluyendo transporte público accesible en términos físicos y económicos, constituye un factor clave para el envejecimiento activo. Este tema está relacionado con muchas de las otras áreas de discusión. En particular, la habilidad de trasladarse por la ciudad determina la participación social y cívica y el acceso a servicios comunitarios y de salud. (OMS, 2007: 24).

Dentro de esta área de actuación la OMS señala como aspectos esenciales:

### TRANSPORTE

- El precio del transporte público es uniforme, se exhiben con claridad y son accesibles.
- El transporte público es confiable y frecuente, incluyendo por la noche y los fines de semana y fiestas.
- Se puede acceder a todas las zonas y servicios de la ciudad mediante transporte público, con buenas conexiones y rutas, y vehículos correctamente marcados.

Los vehículos están limpios, presentan buen estado de mantenimiento, son accesibles, no están abarrotados de pasajeros, y poseen asientos prioritarios que son respetados.

- Existe transporte especializado para personas discapacitadas.
- Los conductores se detienen en las paradas designadas y al lado del cordón para facilitar el ascenso,

y esperan a que los pasajeros estén sentados antes de emprender nuevamente la marcha.

- Las paradas y estaciones de transporte están situadas en forma conveniente, son accesibles, seguras, están bien iluminadas y señalizadas, y poseen asientos y refugios adecuados.
- Se provee información completa y accesible a los usuarios sobre rutas, horarios e instalaciones para necesidades especiales.

- Existe un servicio de transporte voluntario cuando el transporte público es muy limitado.

- Los taxis son accesibles en cuanto al precio y la disponibilidad, y los conductores son corteses y serviciales.

- Los caminos presentan buen estado de conservación, poseen desagües cubiertos y están bien iluminados.

- El flujo vehicular es regulado correctamente.

- Las carreteras están libres de obstrucciones que bloquean la visión de los conductores.

- Las señales de tránsito y las intersecciones son visibles y están correctamente ubicadas.



- 
- Se promueve la educación vial y los cursos de actualización para todos los conductores.

Las zonas de estacionamiento y descenso de pasajeros son seguras, suficientes en número y están ubicadas estratégicamente.

- Existen zonas de estacionamiento y detención para descenso de pasajeros para personas con necesidades especiales, y las mismas son respetadas.
- 

Fuente: OMS (2002): Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores.

Objetivos en este sentido del Plan son:

- Impulsar un transporte público accesible.
- Fomentar el uso de transporte público entre toda la ciudadanía.
- Mejorar la seguridad vial del municipio.

Líneas de actuación:

1. Autobús
2. Coche particular
3. Taxi
4. Carril bici

### LÍNEA 1: AUTOBÚS

---

- 29. Mayor información de paradas y horarios.
- 30. Rampas de acceso en todos los autobuses.
- 31. Campañas de concienciación social.
- 32. Mejorar la puntualidad de los autobuses.

### LÍNEA 2: COCHE

---

- 33. Completar y habilitar nuevas zonas de aparcamiento en Errekalde y Antigua.
- 34. Habilitar zona de aparcamiento en las dos zonas junto al Cementerio-Lapatza y en Zupide.
- 35. Mentalizar a la gente para que acepte las normas.

### LÍNEA 3: TAXI

---

- 36. Incluir el número de teléfono en la guía o en el tríptico de teléfonos.

### LÍNEA 4: BIDEGORRI

---

- 37. Se necesita aparcamiento de coches a la entrada al bidegorri.



### 3. ÁREA: VIVIENDA

La vivienda es esencial para la seguridad y el bienestar. Existe una relación entre la vivienda adecuada y el acceso a los servicios comunitarios y sociales que influye sobre la independencia y la calidad de vida de las personas mayores. Resulta claro que existe una valoración universal por la vivienda y el apoyo que les permite a las personas mayores envejecer en forma cómoda y segura en el seno de la comunidad a la que pertenecen. (OMS, 2007: 34).

Dentro de esta área de actuación la OMS señala como aspectos esenciales:

#### VIVIENDA

- La disponibilidad de viviendas es suficiente y accesible en cuanto a precios en zonas seguras y cercanas a los servicios y al resto de la comunidad.
- Existen suficientes servicios de mantenimiento y apoyo doméstico y son accesibles en cuanto a precio.
- Las viviendas presentan una buena construcción y proveen refugio seguro y confortable ante los factores climáticos.
- Los espacios interiores y superficies en un solo nivel permiten libertad de movimiento en todas las habitaciones y pasillos.
- Existen suministros y opciones para la modificación de viviendas a precios accesibles, y los proveedores comprenden las necesidades de las personas mayores.
- Las viviendas públicas y comerciales para alquiler son limpias, presentan buen estado de conservación y son seguras.
- Existen viviendas locales con los servicios apropiados a precios accesibles para personas mayores frágiles y con discapacidad.

Fuente: OMS (2002): Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores.

Objetivos de este Plan son:

1. Fomentar la creación de viviendas para toda la vida incorporando la noción de amigabilidad.
2. Impulsar la comunicación e información sobre las ayudas para la rehabilitación y adaptación de los hogares.

Líneas de actuación:

1. Vivienda



38. Campañas de comunicación para conocer la normativa y las ayudas existentes respecto a ascensores, rampas y plataformas.
39. Ayudas de adaptación y reforma de hogares para personas mayores.
40. Acudir a las charlas realizadas por la asistente social sobre dependencia.
41. Campañas para informar sobre la obligatoriedad de pasar la inspección técnica de edificios a los 50 años.
42. Conocer el número de personas mayores que viven solas y en qué condiciones.
43. Alquilar pisos vacíos a personas mayores que no disponen de él.
44. Informarse sobre los proyectos del ayuntamiento con respecto a sus viviendas.
45. Fomentar la ayuda entre vecinos. Banco del tiempo.



---

#### 4. ÁREA: PARTICIPACIÓN Y TEJIDO SOCIAL

Un entorno familiar, en el cual las personas se sienten parte de la comunidad local, contribuye a la amigabilidad con la edad de una ciudad. Las personas mayores quieren oportunidades para socializar e integrarse con otros grupos de edad y culturas dentro de sus comunidades, actividades y familias. (OMS, 2007)

En la adaptación del programa internacional de la OMS a la idiosincrasia de Euskadi y en concreto de Antzuola, se hace necesario incluir como área el Tejido Social, aunque la OMS no la especifique concretamente.

En éste área se incluye aspectos que la OMS especifica en el Área Respeto e Inclusión.

---

##### TEJIDO SOCIAL

- Se proveen servicios y productos para atender a diversas necesidades, y los servicios públicos y comerciales ofrecen preferencias.
- El personal de servicio es cortés y servicial.
- Los servicios públicos y comerciales proveen servicio personalizado y a domicilio.
- Las actividades comunitarias para la “familia” incluyen específicamente a las personas mayores.

---

Objetivos en el marco del Plan:

3. Fomentar y fortalecer el tejido de redes comunitarias.
4. Impulsar la amigabilidad en establecimientos privados.

Líneas de actuación:

1. Vecinos y comerciantes



## LÍNEA 1: VECINOS Y COMERCIANTES

---

46. Realización de actividades vecinales para fomentar la participación y la relación entre los vecinos.
47. Incluir a los comercios del municipio en el programa “Comercios Amigables”.
48. Sensibilizar a padres y niños sobre su comportamiento con los mayores.
49. Apertura en la relaciones entre la gente del pueblo y también con los que vienen de otros pueblos.
50. Preparación a la jubilación.
51. Mejorar rampas y puertas en los comercios y establecimientos hosteleros.



## 5. ÁREA: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EMPLEO

La participación social y el apoyo social están estrechamente vinculados con la buena salud y el bienestar durante todo el ciclo vital. La participación en actividades comunitarias de recreación, sociales, culturales y espirituales, así como en actividades familiares, le permite a las personas mayores seguir ejerciendo su competencia, gozar de respeto y estima, y mantener o establecer relaciones de apoyo y cuidado; fomenta la integración social y es la clave para mantenerse informado. (OMS, 2007: 41)

Dentro de esta área de actuación la OMS señala como aspectos esenciales:

### PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CIUDADANA

- Las sedes para eventos y actividades están ubicadas estratégicamente, son accesibles, están bien iluminadas y son de fácil acceso con transporte público.
- Los eventos se realizan a horarios que son convenientes para las personas mayores.
- Es posible asistir a las actividades y los eventos sólo o acompañado.
- Las actividades y atracciones tienen precios accesibles, y no presentan costos de participación ocultos o adicionales.
- Se provee buena información sobre actividades y eventos, incluyendo detalles sobre la accesibilidad de las instalaciones y opciones de transporte para personas mayores.
- Se ofrece una amplia variedad de actividades dirigidas a una población diversa de personas mayores.
- Los eventos que incluyen a personas mayores se realizan en varios puntos de la localidad local, como centros de recreación, colegios, bibliotecas, centros comunitarios y parques.
- Se realizan actividades de extensión de manera uniforme para incluir a personas en riesgo de exclusión social.
- Existe una gama de opciones flexibles para voluntarios mayores, con capacitación, reconocimiento, guía y compensación por gastos personales.
- Los organismos encargados de la toma de decisiones en sectores públicos, privados y voluntarios alientan y facilitan la afiliación de personas mayores.

Fuente: OMS (2002): Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores.



El objetivo del Plan de amigabilidad de Antzuola en este ámbito es:

5. Promover la participación social y ciudadana de personas de todas las edades.

Líneas de actuación:

1. Asociacionismo y voluntariado
2. Tiempo libre
3. Empleo



### LÍNEA 1: ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO

---

- 52. Campañas informativas sobre actividades y reivindicaciones.
- 53. Información sobre grupos existentes de voluntariado. Realizar un listado de todas las asociaciones.
- 54. Potenciar el voluntariado.
- 55. Realización de charlas y mesas de diálogo.
- 56. Realización de un legado.

### LÍNEA 2: TIEMPO LIBRE

---

- 57. Creación de una coral.

### LÍNEA 3: EMPLEO

---

- 58. Impulsar el contrato de relevo.
- 59. Impulsar el contrato verde.



## 6. ÁREA: RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

Las personas mayores informan que experimentan actitudes y conductas conflictivas hacia ellas. Por un lado, muchas se sienten respetadas, reconocidas e incluidas, mientras por el otro lado, experimentan falta de consideración en la comunidad, en los servicios y en el seno de la familia. Este choque se explica en función de una sociedad y normas de conducta cambiantes, la falta de contacto entre generaciones, y una ignorancia difundida hacia el envejecimiento y las personas mayores. Factores como la cultura, el género, el estado de salud y el status económico juegan un papel importante. El grado de participación de las personas mayores en la vida social, cívica y económica de la ciudad también está estrechamente relacionada con su experiencia de inclusión. (OMS, 2007: 47)

Dentro de esta área de actuación la OMS señala como aspectos esenciales:

### RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

- Las personas mayores son consultadas periódicamente por los servicios públicos, voluntarios y comerciales sobre cómo servirlos mejor.
- Las personas mayores son visibles en los medios y se las presenta de manera positiva, sin estereotipar.
- Los entornos, las actividades y los eventos abiertos a toda la comunidad atraen a todas las generaciones, atendiendo a las necesidades y preferencias específicas de cada edad.
- Las escuelas proveen oportunidades para aprender sobre el envejecimiento y las personas mayores, e involucran a estas personas en actividades escolares.
- La comunidad reconoce a las personas mayores por sus aportes pasados y presentes.
- Las personas mayores con menos recursos poseen acceso a servicios públicos, voluntarios y privados.

Fuente: OMS (2002): Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores.



Los objetivos del Plan se concretan en:

- Fomentar una imagen real, no estereotipada, del envejecimiento.
- Fortalecer las relaciones entre las diferentes generaciones.

Líneas de actuación:

1. Respeto e inclusión



## LÍNEA 1: RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

---

60. Mejorar la concienciación sobre las limitaciones por la edad.
61. Organización de actividades para aumentar la participación y mejorar las relaciones sociales.
62. Recomendar a los medios que presenten una imagen de los mayores normalizada, activa e integrada en la comunidad.



## 7. ÁREA: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Es vital para el envejecimiento activo mantenerse conectados con eventos y personas, y recibir información oportuna y práctica sobre cómo administrar la vida y atender las necesidades personales. Las tecnologías de la información y comunicación en constante evolución son herramientas útiles, pero también instrumentos de exclusión social. Independientemente de la variedad de opciones de comunicación y la cantidad de información disponible, existe la necesidad de contar con información relevante rápidamente accesible para las personas mayores con diversas capacidades y recursos. (OMS, 2007).

Dentro de esta área de actuación la OMS señala como aspectos esenciales:

### COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- Un sistema de comunicación básico y efectivo que llegue a las personas todas las edades.
- Se asegura la distribución de información periódica y amplia y se provee acceso coordinado y centralizado.
- Se ofrece en forma periódica información y difusión de interés para personas mayores.
- Se promueve la comunicación oral accesible para las personas mayores.
- Las personas en riesgo de aislamiento social reciben información personalizada a través de individuos de su confianza.
- La información impresa – incluyendo formularios oficiales, titulares y leyendas en pantallas de televisión, y textos en presentaciones visuales – se presentan en letra grande y las ideas principales se presentan con titulares claros y destacados.
- La comunicación impresa y verbal utiliza palabras sencillas y conocidas en oraciones cortas y directas.
- Los servicios de contestación telefónica proveen instrucciones en forma lenta y clara, e informan claramente cómo repetir el mensaje en cualquier momento.
- Los dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles, radios, televisiones, cajeros automáticos y máquinas expendedoras de billetes poseen teclas grandes y tipografía grande.
- Existe amplio acceso del público a ordenadores y a Internet, sin coste alguno o con un coste mínimo, en lugares públicos como oficinas del ayuntamiento, centros comunitarios y bibliotecas.

Fuente: OMS (2002): Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores.

En los objetivos de este Plan destacan:





- Fomentar la comunicación entre al Ayuntamiento y la ciudadanía, con especial incidencia en las personas mayores.
- Mejorar el sistema de información sobre los recursos existentes en el municipio.

Líneas de actuación:

1. Comunicación e información



## LÍNEA 1: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

---

63. Buzonear a todos los vecinos las cuentas y los presupuestos del ayuntamiento.
64. Mejorar la información. Informar de los servicios de Antzuola.
65. Mantener los paneles informativos actualizados y limpios.
66. Incluir en el tríptico los números de la parroquia y de atención al cliente de la oficina del consumidor.
67. Aprendizaje del euskera para los “castellano parlantes”.
68. Cuidado de las formas en las relaciones personales.



## 8. ÁREA: SERVICIOS SOCIALES

Los servicios sociales y de salud son vitales para mantener la salud y la independencia en la comunidad. Cuestiones relevantes son: la disponibilidad de cuidado, la buena calidad del servicio, que sea personalizado y accesible. (OMS, 2007)

Dentro de esta área de actuación la OMS señala como aspectos esenciales:

### SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

- Se ofrece una gama adecuada de servicios de salud y apoyo social para promover, mantener y restablecer la salud.
- Los servicios de cuidado domiciliario incluyen cuidado personal y de salud y tareas domésticas.
- Los servicios de salud y sociales están situados estratégicamente y son accesibles por todos los medios de transporte.
- Las instalaciones de cuidado residencial y viviendas designadas para personas mayores están ubicadas cerca de los servicios y del resto de la comunidad.
- Las instalaciones de servicios sociales y de salud poseen una construcción segura y totalmente accesible.
- Se provee información clara y accesible sobre los servicios salud y sociales para personas mayores.
- La entrega de servicios es coordinada y administrada de manera sencilla.
- Todo el personal es respetuoso, servicial y ha sido entrenado para atender a personas mayores.
- Las barreras económicas que impiden el acceso a servicios de salud y apoyo comunitario son minimizadas.
- Se alienta y apoya el servicio voluntario por personas de todas las edades.
- Existen cementerios accesibles y en cantidad suficiente.
- La planificación comunitaria de emergencia considera las vulnerabilidades y capacidades de las personas mayores.

Fuente: OMS (2002): Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores.

En este sentido, en el diagnóstico previo realizado en Antzuola, sólo se detectó una necesidad en torno al conocimiento e información sobre los recursos sociales disponibles. Por lo que el objetivo en esta área es:



6. Aumentar el conocimiento de los recursos sociales existentes en el municipio para personas mayores.

Líneas de actuación:

1. Servicios sociales y sanitarios



## LÍNEA 1: SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

---

69. Campañas de información por parte del ayuntamiento para dar a conocer los servicios y ayudas sanitarias a personas mayores.
70. Colaboración entre asociaciones para presionar a la diputación.
71. Campaña de hábitos saludables (nutrición, ejercicios, etc.).
72. Mejorar las residencias, con suficiente personal.
73. Presionar a los estamentos desde las asociaciones de jubilados para solicitar fondos para ayudas sociales.
74. Escrito a la seguridad social para queja del copago.



## SÍNTESIS DEL PLAN

Nº TOTAL DE ACCIONES: 74

1. Espacios al aire libre y edificios: 28
  - I. Parques, espacios al aire libre y edificios públicos: 14
  - II. Calles: 12
  - III. Seguridad ciudadana: 2
2. Transporte: 9
  - I. Autobús: 4
  - II. Coche: 3
  - III. Taxi: 1
  - IV. Bidegorri: 1
3. Vivienda: 8
4. Participación y tejido social: 6
5. Participación ciudadana y empleo: 8
  - I. Asociacionismo y voluntariado: 5
  - II. Tiempo libre: 1
  - III. Empleo: 2
6. Respeto e inclusión: 3
7. Comunicación e información: 6
8. Servicios sociales y sanitarios: 6





Antzuola  
lagunkoia  
*Sustraietarik*

