

**DONAR VEU A LES PERSONES
GRANS DE MALLORCA:
CREACIÓ DE FÒRUMS DE PARTICIPACIÓ
RESULTATS DE L'EXPERIÈNCIA PILOT**

Donar veu a les persones grans de Mallorca: creació de fòrums de participació Resultats de l'experiència pilot

José Aranda Huertas

María Isabel Cano Raya

María Isabel Cuat Sintés

María Ángeles Fernández Valiente

Cristina Gamundí Massagué

María Isabel Gelabert Vich

Liberto Macías González

Mariano R. Sbert Balaguer

Resum

Les tendències demogràfiques actuals assenyalen un procés ràpid d'envelliment de la població. Aquest increment del pes demogràfic del sector de la població gran 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, «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 les persones grans han de participar 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 les persones grans tenen el dret de prendre part activa en la presa de decisions dins 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 en 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 varen prioritzar, com a línia d'actuació, la creació de fòrums de participació, per tal que les persones grans de Mallorca tinguin l'oportunitat d'expressar la seva veu i poder 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 les persones grans dins la societat.

Aquest projecte de constitució de diferents fòrums de participació es va començar a implantar el 2016, amb un pilotatge en deu municipis de Mallorca, representats atenent els criteris del nombre d'habitants, de l'índex d'envelliment i de distribució per edat de la població: Palma, Inca, Calvià, Manacor, Consell, Banyalbufar, Pollença, Petra, Búger i Sant Llorenç.

Els 126 participants, en quatre reunions, varen debatre i realitzaren aportacions sobre els vuit temes del protocol Vancouver, protocol d'investigació desenvolupat per al projecte Ciutats i comunitats amigables amb les persones grans, impulsat per l'Organització Mundial de la Salut (OMS), per valorar l'adaptació dels entorns a les necessitats de les persones grans: 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.

La valoració de l'experiència ha estat molt positiva, tant per part de les persones participants com dels professionals, i ha provocat que es generi una demanda per ampliar l'experiència, incorporar nous municipis i cercar fórmules per tal que els grups ja existents es puguin mantenir amb un altre tipus d'estructura. Per altra banda, les aportacions dels participants han estat molt valuoses, i s'estan fent arribar a les diferents administracions per tal que les puguin incloure en les seves línies d'actuació.

Resumen

Las tendencias demográficas actuales apuntan a un proceso rápido de envejecimiento de la población. Este incremento del peso demográfico del sector de la población mayor debería ir acompañado por un incremento de participación y toma de decisiones en la comunidad. La definición de envejecimiento activo propuesta por la Organización Mundial de la Salud, «Proceso de optimización de oportunidades para la salud, la participación y la seguridad que permiten garantizar la calidad de vida a medida que las personas envejecen», incide en la importancia de que las personas mayores participen de manera continuada en la vida social, económica y cultural de la comunidad para llegar a su potencial de calidad de vida.

Este hecho implica que las personas mayores tienen el derecho de tomar parte activa en la toma de decisiones en la comunidad y, por este motivo, las diferentes administraciones y entidades tienen la obligación de crear las condiciones para que esta participación se pueda llevar a cabo, mediante modelos de colaboración y de cooperación nuevos en todo el territorio.

Para desarrollar este nuevo modelo de participación y para fomentar una imagen de la vejez libre de estereotipos, los profesionales que integran el grupo de trabajo de Promoción de Oportunidades de Participación de la comisión de trabajo de Promoción de la Autonomía del Observatorio priorizaron, como línea de actuación, la creación de foros de participación para que las personas mayores de Mallorca tengan la oportunidad de expresar su voz y poder debatir sobre sus principales necesidades.

Esta iniciativa responde al objetivo específico del Observatorio de las Personas Mayores de Mallorca de promover iniciativas para el reconocimiento y para una mayor participación de las personas mayores en la sociedad.

Este proyecto de constitución de diferentes foros de participación se comenzó a implantar en 2016, con un pilotaje en diez municipios de Mallorca, representados atendiendo a los criterios de número de habitantes, índice de envejecimiento y distribución por edad de la población: Palma, Inca, Calvià, Manacor, Consell, Banyalbufar, Pollença, Petra, Búger y Sant Llorenç.

Los 126 participantes, en cuatro reuniones, debatieron y realizaron aportaciones sobre los ocho temas del protocolo Vancouver, protocolo de investigación desarrollado para el proyecto Ciudades y comunidades amigables con las personas mayores, impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), para valorar la adaptación de los entornos a las necesidades de las personas mayores: espacios al aire libre y edificios, transporte, vivienda, respeto e inclusión social, participación social, comunicación e información, trabajo y participación, servicios sociales y de salud.

La valoración de la experiencia ha sido muy positiva, tanto por parte de los participantes como de los profesionales, y ha provocado que se genere una demanda para ampliar la experiencia, incorporar nuevos municipios y buscar fórmulas para que los grupos ya existentes se puedan mantener con otro tipo de estructura. Por otro lado, las aportaciones de los participantes han sido muy valiosas, y se están haciendo llegar a las diferentes administraciones para que las puedan incluir en sus líneas de actuación.

1. Fonamentació del Projecte

El progressiu envelliment poblacional és ben conegut. Les dades a la nostra comunitat (INE, 2016) mostren que un 33,79% de les persones residents a les Illes Balears té 50 i més anys (17,85% dones i 15,94% homes). Això vol dir que tenim un capital humà en procés d'envelliment molt important i que les previsions per als propers anys mantenen l'increment. El percentatge de població de 65 i més anys que actualment se situa en el 18,7% a l'Estat i en el 15,21% a la nostra comunitat passaria al 25,6%, el 2031. A Mallorca, on viu el 77,80% de la població de les Illes Balears, hi ha un 52,94% de dones i un 47,05% d'homes de 50 anys i més, que suposen el 33,69% del total de la població (IBESTAT, 2016). Es tracta d'un col·lectiu amb un pes específic per impulsar mesures de millora en els seus entorns, urbans i rurals. La idea seria anar millorant els nostres entorns per potenciar la màxima autonomia i perllongar l'estada als habitatges i llocs de referència de totes les persones al llarg de la vida. D'aquesta forma es poden mantenir, enfortir i millorar les xarxes relacionals entre les diferents edats i es creen escenaris adaptats a les persones i no a l'inrevés. Hi ha veus, Gehl (2006), que plantegen noves formes d'ús dels espais públics, com potenciar els llocs de trobada, amb el mobiliari urbà necessari, on desenvolupar activitats que poden ser no indispensables però que permeten gaudir-ne per si mateixos. Plantegen que el nostre entorn ha de propiciar les relacions i el contacte de totes les edats per viure millor i amb més felicitat. Són les persones les que han de ser les protagonistes de la transformació.

L'informe *La participación social de las personas mayores* (IMERSO, 2008) exposa que Wright Mills, el 1954, conceptualitzà la participació com «un procés permanent de formació d'opinions, al si dels grups de treball i organismes intermedis, entorn de tots els problemes d'interès comú, a mesura que aquests vagin sorgint i requereixin de solucions,

és a dir, de decisions». Més endavant, Gyarmati, el 1992, seguint la mateixa línia de Mills, la definí com la «capacitat real, efectiva de l'individu o d'un grup de prendre decisions sobre assumptes que directament o indirectament afecten les seves activitats en la societat i, específicament, dins de l'ambient en què treballa». El 1996, McDonald plantejà la definició de participació social des de tres dimensions que s'han de tenir en compte: des del veïnat, des de la implicació en activitats organitzades o d'associacions i des de l'amistat. I el 2000, Mitchel i Kemp relacionaren la participació social amb la qualitat de vida, mesurada en nivells de depressió, satisfacció, etc.

Al *Libro blanco del envejecimiento activo* (IMSERSO, 2011), s'exposen quines són les diferents dinàmiques de participació i s'assenyalen quatre grups lligats als diferents estils de vida que presenta la persona de 65 i més anys: a) participatiu; b) oci social; c) oci inactiu, i d) domèstic; tots ells importants i que s'han de tenir en compte perquè les persones de 65 i més anys participin d'una manera activa dins la societat, a nivell general, i al seus municipis i entorns més propers, en particular. D'aquesta manera, l'article 5 del Pla Internacional d'Acció de Madrid sobre l'Envel·liment aprovat a la II Assemblea Mundial sobre Envel·liment (2002) afirma: «Ens comprometem a eliminar tota forma de discriminació, inclosa la discriminació per edat. També admetem que les persones, a mesura que envelleixen, haurien de gaudir d'una vida plena, saludable, segura i amb una participació activa en el pla econòmic, social, cultural i polític de la seva societat» (Nacions Unides, 2003).

Com assenyalava l'autora Pérez (2002) «participar significa "formar part de" i també "actuar amb" (...). És clar que per sentir-se actors participants les persones grans requereixen admetre les seves limitacions, però també reconèixer les seves fortaleses», és per aquest motiu que és tan important fer participar els nostres grans en les decisions en les quals estan implicats, i a partir de les seves experiències vitals conèixer les seves opinions i considerar-les per actuacions de millora. És per això que la participació comunitària definida com el «procés social en virtut del qual grups específics, que comparteixen alguna necessitat, problema o interès i viuen en una mateixa comunitat, tracten activament d'identificar els esmentats problemes, necessitats o interessos, cercant mecanismes i prenent decisions per atendre'ls» (Junta de Andalucía, 2017) va semblar la millor opció per iniciar el projecte.

Així, el projecte Donar veu, en la seva fase pilot, es va anar construint adaptant la metodologia proposada al Protocol de Vancouver (OMS 2007), a diferents comunitats de Mallorca. Aquest protocol s'havia desenvolupat dins del marc del projecte Ciutats i comunitats amigables amb les persones grans. La seva finalitat és la d'orientar la investigació a conèixer l'adaptació de les ciutats i comunitats a les necessitats de les persones grans, tot identificant àrees d'acció i localitzant els punts forts i febles d'una comunitat. S'emmarca dins l'envel·liment actiu, entès com el procés d'optimització d'oportunitats per a la salut, participació i seguretat, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones a mesura que envelleixen (OMS, 2002).

Es demana la col·laboració dels membres de la comunitat com a participants actius en tot el procés de l'estudi i utilitza el grups focals¹ com a eina d'investigació. Va semblar la metodologia més adient perquè ens situava en un mètode d'estudi i acció qualitativa que cerca obtenir resultats fiables i útils per millorar situacions col·lectives, fonamentant la investigació en la participació dels mateixos col·lectius que s'investiguen. Parlem doncs d'investigació-acció participativa.

2. Descripció del projecte

2.1. Finalitat

El projecte Donar veu té com a finalitat la constitució de diferents fòrums de participació als municipis de Mallorca per tal que les persones grans puguin expressar les seves idees i debatre les principals necessitats.

2.2. Objectius del projecte

Els objectius generals del projecte Donar veu són, per una banda, 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; per una altra banda, reconèixer el capital humà de les persones grans com a agents de canvi per al desenvolupament de la comunitat; i, també, establir una estructura organitzativa encarregada d'avaluar les necessitats de les persones grans de Mallorca i de visibilitzar les accions i les aportacions d'aquest col·lectiu amb diferents actes i publicacions.

Quant als objectius específics, s'enumeren a continuació:

- facilitar l'expressió, l'apoderament i la participació activa de les persones grans;
- garantir la protecció, seguretat i dignitat de les persones grans;
- potenciar la integració de la gent gran dins la comunitat;
- augmentar la xarxa de relacions interpersonals de les persones grans;
- crear fòrums de participació en diferents municipis de l'illa perquè les persones grans puguin expressar la seva veu, debatre les seves principals necessitats, i donar-les a conèixer;

¹ Els grups focals són una tècnica socioqualitativa que permet indagar i interpretar en profunditat i detall comportaments socials i pràctiques quotidianes.

- vetlar per l'atenció i l'assessorament de les necessitats existents entre el col·lectiu de les persones grans de l'illa de Mallorca, i
- impulsar el treball en xarxa des de la perspectiva comunitària.

2.3. Metodologia

Per recollir i analitzar les dades de les conclusions extretes dels 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 al protocol de Vancouver (OMS, 2007), protocol d'investigació desenvolupat per al projecte Ciutats i comunitats amigables amb les persones grans, impulsat per l'OMS per valorar l'adaptació dels entorns a les necessitats de les persones grans.

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 deu 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 per motius interns d'organització només en varen poder 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 de 2016. Durant l'estiu es varen avaluar i analitzar les dades i se'n redactaren les conclusions.

Per a 2017 es té previst ampliar l'experiència també als municipis de Puigpunyent, Felanitx, Son Servera, Alcúdia, Sineu, Sant Joan i Esporles.

2.4. Perfil de les persones participants

Varen participar a l'experiència pilot un total 126 persones: 76 dones i 50 homes. Pràcticament totes les persones participants tenien més de 60 anys i estaven jubilades. La mitjana d'edat era de 74 anys.

La major part de les persones participants estaven casades. Moltes d'elles tenien una bona percepció subjectiva de la pròpia salut. Molt poques presentaven dificultats per a la realització d'activitats bàsiques de la vida diària. També han estat minoria les persones usuàries de serveis d'atenció a la dependència.

Quasi totes les persones participants tenien habitatge en propietat. Els seus ingressos mitjans eren d'entre 400 i 700 euros.

El nivell d'estudis era majoritàriament mitjà-baix. La major part de les persones participants estaven realitzant en aquell moment activitats formatives i acudien a centres socials o de persones grans. En aquest sentit, cal remarcar que la major part pertanyia a alguna associació. Han estat poques les persones participants que feien tasques de voluntariat.

Com es comentarà més endavant en parlar de les limitacions de la implementació del projecte, no s'han pogut constituir grups completament heterogenis, no tan sols en relació amb el sexe (hi han participat més dones), sinó especialment quant al nivell de dependència: ha estat difícil arribar a les persones que viuen més aïllades i són més dependents. El repte de futur és arribar a aquest col·lectiu i cercar eines per impulsar la seva participació.

3. Resultats

3.1. Experiència de participació de les persones grans

De les 126 persones que varen participar en l'experiència pilot, 61, aproximadament la meitat, varen omplir un qüestionari de satisfacció que es va lliurar el darrer dia, per valorar com havia estat la seva experiència. La seva opinió va ser molt positiva al respecte, per a elles l'experiència de participar als fòrums i compartir les seves opinions va resultar molt enriquidora.

Va ser interessant observar el canvi que es va produir a mesura que anaven avançant les sessions, si bé al principi es podia apreciar en alguns grups un cert grau d'escepticisme, progressivament les persones participants s'hi varen anar implicant i a la vegada s'anaven cada vegada més. El resultat final va ser de grups cohesionats, que varen realitzar un

treball en equip molt satisfactori, i que varen dur a terme una feina d'anàlisi de la realitat i de recollida de propostes de millora molt valuosa.

Les persones participants varen mostrar 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 pels de serveis socials i salut. També varen manifestar voler mantenir una continuïtat i la intenció de tractar altres temàtiques en un futur, com la de l'atenció a la dependència, la llei de protecció de la persona gran, les darreres voluntats, civisme, relacions intergeneracionals, entre d'altres.

Quant a la valoració de la organització, hi ha hagut una satisfacció generalitzada, tant pel que fa a la dinamització de les sessions, com pels aspectes més «logístics», com l'espai on es varen dur a terme les sessions, el nombre de sessions i la seva durada. Quant al nombre de sessions a les quals varen assistir els participants, la mitjana d'assistència va ser de dues, amb una durada mitjana d'entre una hora i mitja i dues.

3.2. Aportacions de les persones grans

Resulta complicat sintetitzar en pocs paràgrafs la gran quantitat de propostes interessants que han aportat les persones participants d'aquesta experiència pilot. Al present article resumirem les principals aportacions extrapolables a tot l'illa de Mallorca; no obstant això, cal remarcar que, a més, a cada municipi s'han realitzat propostes més específiques per a les seves realitats concretes.

- Pel que fa al tema de **respecte i inclusió social**, les principals propostes van adreçades, per una banda, a promoure la formació dels professionals i la sensibilització de la societat en general i dels professionals sanitaris vers el respecte a les persones grans i la prevenció del maltractament. Dins aquesta línia s'inclourien les activitats intergeneracionals i les campanyes de comerç amigable, entre d'altres. Una altra línia de propostes va més adreçada a la detecció i intervenció primerenca, amb actuacions per combatre la solitud i l'aïllament, més visites domiciliàries a persones en situació de risc i la creació d'una línia de telèfon per notificar situacions de maltractament.
- Una proposta relacionada tant amb la temàtica del respecte com amb la **de transport**, és la d'implantar sistemes per vetllar per l'adequada ocupació dels seients per a les persones grans als transports públics. Les persones grans també veuen necessari, per una banda, condicionar tant els autobusos com les aturades, per tal que estiguin adequats a les seves necessitats, i, per una altra, incrementar la freqüència del transport públic, especialment el de les línies que van cap als centres de salut i als hospitals de referència. En relació amb aquests darrers, és una demanda generalitzada de tots els municipis, la del transport directe cap als hospitals i la del pàrquing gratuït als mateixos.

- Quant a la qüestió de l'**habitatge**, es proposa ampliar els mitjans per tal que les persones grans puguin quedar a ca seva. En aquest sentit, es veu necessari facilitar informació sobre recursos per millorar l'accessibilitat, així com ampliar l'import de les subvencions per a aquesta finalitat. Les persones grans, per continuar al seu habitatge, suggereixen promoure els habitatges supervisats, així com els pisos compartits amb estudiants o altres persones grans. Per a aquelles persones més dependents es considera necessari ampliar el nombre de places residencials i de centres de dia.
- Pel que fa als **espais a l'aire lliure i edificis**, es proposa que els primers estiguin condicionats amb més banys públics, més fonts, més bancs per asseure's, amb paviment i il·luminació adequats, amb camins exclusius per a vianants i cadires de rodes; també es proposa plantar arbres d'arrels profundes per tal que aquestes no sobresurtin. Per altra banda, es considera que s'hauria de promoure més la realització d'activitats lúdiques i esportives a l'aire lliure. Altres propostes relacionades amb la temàtica han estat l'allargament de la durada dels semàfors i la proposta de moure antenes i torres elèctriques cap a llocs deshabitats.
- Per promoure la **participació social** de les persones grans, proposen, per una banda, la creació d'un Consell de Persones Grans, i per altra, una major i millor informació i difusió de les activitats per tal d'arribar a totes les persones i no exclusivament a les associades. S'hauria d'ampliar també l'oferta d'activitats, cercar sinergies entre els espais municipals per poder dur-les a terme i crear més casals. Donades les característiques d'aquest col·lectiu de població s'hauria de permetre una major flexibilitat de participació a les activitats.
- Quant a la temàtica de **treball i participació ciutadana**, dins l'àmbit laboral les persones grans proposen potenciar la jubilació parcial, alleugerar les càrregues laborals, flexibilitzar les llicències per malalties i eliminar el terme «passiu» per fer referència a les persones que ja no estan immerses dins el món laboral. En relació amb el voluntariat, es considera necessari donar a conèixer les activitats de voluntariat organitzat i vetllar perquè sigui flexible.
- En relació amb la temàtica de **comunicació i informació**, cal destacar que les persones grans creuen necessari que encara no s'aboleixin els tràmits no telemàtics, mantenir la informació en paper i difondre-la en punts estratègics. Per disminuir la «bretxa digital», proposen promoure l'aprenentatge de les noves tecnologies i facilitar l'accés a ordinadors als espais públics. Una de les propostes més reiterades a la major part dels municipis ha estat la creació d'espais d'informació i assessorament per a les persones grans. Valoren de forma molt positiva la informació personalitzada, tant la que se'ls transmet mitjançant cartes i trucades telefòniques, com la rebuda directament pels diferents departaments i àrees de les administracions, especialment les àrees de salut i els serveis socials.

- Per millorar els serveis de **salut**, les persones grans proposen ampliar els horaris dels centres de salut, dotar-los de més personal i d'especialistes en gerontologia i apropar els serveis als municipis, especialment els de rehabilitació. També proposen millorar la formació dels professionals i dur a terme més campanyes de prevenció. Molt directament relacionat amb el tema de transport anteriorment mencionat, proposen impulsar el transport directe dels municipis cap als hospitals i el transport públic cap als centres de salut per a les persones que necessiten acompanyament. Per millorar els **serveis socials** les persones grans consideren necessari, per una banda, difondre la cartera de serveis socials, i ampliar la informació sobre els recursos, i, per una altra, crear un servei d'assessorament jurídic. Troben imprescindible augmentar els recursos per poder continuar al domicili, així com dotar d'un major nombre de places les residències properes als municipis.

Tot aquest conjunt de propostes, així com les més concretes de cada municipi, s'han fet arribar a diferents administracions perquè les puguin incloure, en la mesura de les seves possibilitats, dins els seus plans d'actuació.

4. Valoració del projecte i propostes de millora

4.1. Assoliment dels objectius

A continuació es presenta una taula per valorar els objectius aconseguits a partir dels resultats percebuts.

Objectius generals	Objectius específics	Resultat
Promoure l'envel·liment actiu i digne amb el suport de l'aprenentatge al llarg de la vida que permeti la participació ciutadana i la construcció del propi futur.	Facilitar l'expressió, l'apoderament i la participació activa de les persones grans.	Hem aconseguit fòrums en què les persones grans s'han expressat lliurement, han mantingut debats entre les persones assistents i han arribat a consensos que han permès, en alguns casos, elaborar documents conjunts que han pogut ser presentats públicament a les autoritats locals.
	Garantir la seva protecció, seguretat i dignitat.	Creim que aquest objectiu específic no es treballa de forma directa. S'hauria de reformular o plantejar unes accions específiques amb aquesta finalitat. O eliminar-lo com a objectiu específic d'aquest projecte. Certament, es treballa a posteriori duent a terme alguna de les seves propostes.
	Potenciar la integració de les persones grans a la comunitat.	Amb la participació al fòrum s'ha potenciat la participació i integració de les persones grans. Han mostrat un interès per una continuïtat i un seguiment, també ha augmentat la seva participació en altres activitats dels municipis.
	Augmentar la xarxa de relacions interpersonals de les persones grans.	Amb la participació al fòrum es varen fer noves relacions, es varen facilitar els contactes, se varen proposar futures trobades.

Objectius generals	Objectius específics	Resultat
Reconèixer el capital humà de les persones grans com a agents de canvi per al desenvolupament de la comunitat.	Crear fòrums de participació en diferents municipis de l'illa perquè les persones grans puguin expressar la seva veu i debatre les seves principals necessitats.	Tal com es presenta al llarg d'aquest article, s'han creat aquests fòrums al municipis participants. Hi ha un reconeixement del capital humà de les persones grans com a agents de canvi. Es dona valor als seus suggeriments i aportacions. És un projecte que contribueix a establir noves propostes d'actuació en el marc d'un procés de millora continua del municipi. En casos com el de Calvià hi ha un reconeixement tècnic i polític de la vàlua i riquesa de les seves aportacions. Es verbalitza que amb la seva veu contribueixen a les millores del municipi.
Establir una estructura organitzativa encarregada d'avaluar les necessitats de les persones grans de Mallorca i de visibilitzar les accions i aportacions de les persones grans en diferents actes i publicacions.	Vetllar per l'atenció i l'assessorament de les necessitats existents entre el col·lectiu de les persones grans de l'illa de Mallorca.	Manca un seguiment de les seves propostes i una resposta al compromís de les administracions locals, això pot perjudicar la credibilitat del projecte i crear situacions de frustració i desencís entre els participants.
	Impulsar el treball en xarxa des de la perspectiva comunitària.	Aquesta primera fase no ha donat com a resultat la creació d'una xarxa de professionals coordinats i amb funcions distribuïdes i temps per poder exercir-les. S'ha aconseguit la implicació d'alguns membres de la comunitat en tot el procés. Però ha faltat que els grups fossin més heterogenis i l'existència de prou recursos dinamitzadors per promoure que els participants siguin els impulsors de les accions de continuïtat. Es proposa completar amb la visió dels professionals que atenen les persones grans.

4.2. Orientacions

Una vegada llegides les aportacions dels fòrums realitzats com a pilotatge i reprenent la finalitat i els objectius del projecte feim les següents aportacions:

- Les evidències escrites que tenim de les aportacions que sorgiren dels debats als fòrums són valuoses, per la seva frescor, diversitat i proximitat a les situacions reals.
- Aquestes aportacions demostren interès per participar i en uns fòrums ben facilitats no sols es queden en alabances i queixes, sinó que es transformen en suggeriments i fins i tot en compromís de formar part de la solució.
- Els fòrums per si mateixos ja són valuosos, però per això cal evitar que siguin sols uns murs de lamentacions que reproduïxin les mateixes queixes i aspiracions cada cert temps. Aquest fet produiria desencís i frustració i seria la mort del fòrum.
- És molt important tenir clar fins on volen arribar el grup de debat i l'Ajuntament. Es considera essencial deixar clar el compromís per part de l'Administració: és només facilitar que donin veu i escoltar-la o també de dur a terme les seves propostes i suggeriments?

- El debat a partir de punts forts i àrees de millora ha de provocar suggeriments i aquests s'han de poder transformar en accions que puguin avançar cap al canvi i la millora.
- El mateix fòrum, amb el suport de les persones facilitadores, ha de poder fer arribar a qui pertoqui les propostes que sorgeixen i que poden ser responsabilitat de distints nivells de l'Administració, i obtenir una resposta al respecte. L'Ajuntament pot respondre segons les seves competències, però les propostes fetes que no siguin de competència municipal s'haurien de fer arribar de qualque manera. En altres casos s'han de poder mobilitzar per ser protagonistes del canvi organitzant i duent a terme activitats i campanyes. Es proposa cercar fórmules perquè ells mateixos siguin protagonistes del canvi.

Per tot això:

- Es necessiten uns fòrums molts lleugers d'estructura, però que tinguin recursos suficients per mantenir-se.
- És molt important que el perfil de la persona moderadora sigui de facilitadora.
- És important mantenir al grup centrat, motivat i moderat, tot reforçant la importància de la participació com més àmplia millor.
- S'han de potenciar els actes finals de presentació de la seva feina davant les autoritats locals i se n'han de fer ressò els mitjans de comunicació local (web, premsa, ràdio...).
- És necessari el reconeixement del capital humà de les persones grans com a agents de canvi i millora continua del municipi, i que aquest reconeixement sigui tècnic i polític.
- Els mitjans posats a disposició d'aquest projecte no pareixen suficients per poder impulsar i mantenir una estructura organitzativa que participi en l'avaluació de les necessitats de les persones grans de Mallorca i potencii la visibilització de les accions i aportacions de les persones grans amb diferents actes i publicacions.
- És necessària una xarxa de professionals coordinats, amb funcions distribuïdes i temps per poder exercir-les, que puguin impulsar el treball col·laboratiu des de la perspectiva comunitària.
- Hem de ser capaços d'arribar a una població més heterogènia que tingui en compte que les necessitats i els interessos són molts diversos, fins i tot en la població d'un

mateix territori. De 55 anys a 95 en van 40 i hi ha molts de graus entre l'autonomia plena i la dependència.

- Fòrums permanents, comissions de treball estables, per àmbits o grups de treball per projectes podrien ser tres formes distintes de donar resposta a la continuïtat d'aquest projecte a cada territori.

Agraïments a la resta de professionals col·laboradors

Altres integrants del grup de treball: Joana M. Bestard (grup Novaedat), Ana Filo Romo (Col·legi Oficial de Psicologia), Joana Maria Fiol (IMAS), Yolanda Menéndez (Intress), Deyana Mihailova (Creu Roja), M. del Carme 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).

Altres moderadors dels grups focals: M. Margalida Albons (grups de Banyalbufar i Consell), Aina Abrines (grup de Pollença), Laura Barjau (grup d'Inca), Joana M. Bestard (grup de Pollença), Ana Filo Romo (grup de Manacor), Neus Fullana (grup de Sant Llorenç), 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).

Altres professionals que han col·laborat en el projecte: Margalida M. Batle (IMAS), Claudia Patiño (Col·legi Oficial de Terapeutes Ocupacionals), 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).

Referències bibliogràfiques

Escobar, J. i Bonilla-Jiménez, F. (2009). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *A Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 9(1), 51-67.

Gehl, J. (2006). *La humanización del espacio urbano*. Barcelona: Reverté.

IMERSO (2008). *La participación social de las personas mayores*. Madrid: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.

IMERSO (2011). *Libro blanco del envejecimiento activo*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

INE (2016). *Proyecciones de población 2016-2066*. Recuperat de <http://www.ine.es/prensa/np994.pdf>

IBESTAT (2016). *Estadísticas de población*. Recuperat de <http://www.ibestat.es/ibestat/estadisticas/poblacio>

Junta de Andalucía (2017). *Participación comunitaria*. Recuperat de <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/hhuuvr/extranetservicioandaluzdesalud/hhuuvr/extranet/CmsHUVR2/ONLINE/externo/huvr/ciudadano/participacion.asp>

Naciones Unidas (2003). *Declaración política y plan de acción internacional de Madrid sobre el envejecimiento*. Recuperat de <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>

Organització Mundial de la Salut (2002). Envejecimiento activo: un marco político. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 37(S2), 74-105.

Organización Mundial de la Salud (2007). *Metodología del proyecto de ciudades amigables con los mayores de la OMS. Protocolo de Vancouver*. Recuperat de <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/04/21/40421.pdf>

Pérez, M. (2002). La participación de las personas mayores. Apuntes para una agenda de intervencions gerontológicas. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 45, 21-32.

Autors

JOSÉ ARANDA HUERTAS

Sto. Tomé, Jaén (1967). Diplomant en Treball Social per la Universitat de Granada, màster en Dependència i Gerontologia per la Universitat de les Illes Balears, màster en Intervenció Social per la Universitat Internacional de la Rioja i màster en Mediació Familiar per la Universitat de València. Actualment és treballador social de les UTS de Puigpunyent, Banyalbufar i Estellencs.

MARÍA ISABEL CANO RAYA

Granada (1982). Educadora social per la Universitat de les Illes Balears (UIB). Experta en Intervenció en Maltractament Infantil i postgraduada en Animació Estimulativa, Discapacitat i Salut Mental. La seva trajectòria professional inclou centres de primera acollida i llars de menors, formadora de cuidadors de persones en situació de dependència, estimulació cognitiva per a l'Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Mallorca (AFAM), acompanyament a dones víctimes de violència de gènere i intervenció socioeducativa amb població infantil i juvenil i posada en marxa de Casal de Joves. Actualment, és educadora social del departament de dinamització i activitats culturals i del programa de voluntariat de la Residència la Bonanova de l'IMAS. Col·labora al grup d'Envel·limet Actiu del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de les Illes Balears (CEESIB) i al grup de treball de Promoció d'Oportunitats de Participació, de la Comissió de Treball de Promoció de l'Autonomia de l'Observatori de Persones Majors (OMM) de l'IMAS.

MARIA ISABEL CUART SINTES

Palma (1974). Llicenciada en Psicopedagogia i doctora en Ciències de l'Educació per la Universitat de les Illes Balears (UIB). Postgraduada en Demències i Malaltia d'Alzheimer per l'Institut Superior d'Estudis Psicològics (ISEP). Màster en musicoteràpia per l'ISEP i la Universitat de Vic. Actualment, treballa com a tècnica a l'Àrea de Gent Gran de l'IMAS i com a professora associada de la UIB, al Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació, àrea de Psicologia Evolutiva i de l'Educació.

MARIA ÁNGELES FERNÁNDEZ VALIENTE

Palma (1975). Diplomada en Educació Social per la Universitat de les Illes Balears (UIB). Màster en Mediació de Conflictes Familiars, Civils i Mercantils, UIB. Especialista universitària en Intervenció Socioeducativa de l'Educador Social als centres educatius. Especialista universitària en la Direcció i Gestió de Serveis Socials, UIB. Membre del consell de redacció de la revista *Res*. Ha estat presidenta i vicepresidenta del Col·legi d'Educaadores i Educadors Socials de les Illes Balears (CEESIB 2003-2013) i vicepresidenta de l'Associació Estatal d'Educació Social (ASEDES 2000-2009). Formadora en l'àmbit socioeducatiu. Coordinadora dels centres d'adolescents i residencials de l'Institut Mallorquí d'Affers Socials (IMAS) (2007-2012). Actualment, és la cap de Servei de l'àrea de Gent Gran de l'IMAS.

CRISTINA GAMUNDÍ MASSAGUÉ

Palma (1970). Llicenciada en Psicologia per la Universitat de les Illes Balears. Postgrau en Teràpia Familiar Sistèmica. Màster en Gerontologia Social Aplicada per la Universitat de Barcelona. Tècnica de l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Calvià des de 1998. Actualment, és la tècnica responsable de Cooperació Social i Gent Gran del Servei d'Intervenció Social i Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià.

MARIA ISABEL GELABERT VICH

Palma (1959). Llicenciada en Psicologia per la Universitat de Barcelona i màster en Psicoteràpia Analítica Grupal per la Universitat de Deusto. Actualment, és la tècnica responsable de les línies d'envelliment actiu de l'Ajuntament de Palma.

LIBERTO MACÍAS GONZÁLEZ

Palma (1975). Llicenciat en Pedagogia per la Universitat de les Illes Balears. Formació en dependència i promoció de l'autonomia. Expert universitari en Intervenció en Qualitat de Vida de Persones Grans per la UNED (2013). Diploma d'Estudis Avançats en Ciències de l'Educació per la UIB (2013). Actualment, és el coordinador tècnic de la Universitat Oberta per a Majors (UOM). Ha participat en diversos congressos a nivell nacional i internacional. Les seves àrees d'estudi i publicacions s'han centrat en l'aprenentatge permanent i la qualitat de vida de les persones grans, l'envelliment actiu i participatiu, així com l'ús que fan les persones grans de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

MARIANO R. SBERT BALAGUER

Palma (1956). Llicenciat en Ciències de l'Educació, màster universitari en Gestió de Recursos Humans, Intervenció Psicològica i Pedagògica i expert universitari en Entrenament i Formació Organitzacional per la Universitat de les Illes Balears. Actualment, és professor associat del Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació de la UIB i imparteix docència al grau d'Educació Social. A més, col·labora en diversos projectes de caire social i educatiu i treballa per a empreses en la millora de les habilitats socials i organitzatives dels seus membres. Els seus camps d'interès són l'aprenentatge al llarg de la vida, l'apoderament per a la participació social i les metodologies d'aprenentatge per a la millora personal i professional. Ha tingut responsabilitat directa en la direcció de serveis dirigits a persones grans en situació de dependència i és conferenciant al programa de la UOM per a pobles de Mallorca i barris de Palma.