



Memoria de Actividades

Ejercicio 2010

Dirección General Mayores

ÍNDICE

| | Pag. |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| INTRODUCCION | 7 |
| CAPÍTULO 1. SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO | 10 |
| 1.1. INTRODUCCION | 10 |
| 1.2. AUXILIAR DOMICILIARIO | 15 |
| 1.2.1. Evolución del coste del servicio y capacidad económica..... | 18 |
| 1.2.2. Datos de atención..... | 20 |
| 1.2.3. Intensidad horaria..... | 21 |
| 1.2.4. Modalidad de la prestación..... | 23 |
| 1.2.5. Modalidad del Servicio..... | 24 |
| 1.2.6. Características sociológicas de los usuarios..... | 26 |
| 1.2.7. Personal para la gestión del servicio..... | 31 |
| 1.2.8. Mejoras técnicas..... | 32 |
| 1.3. TELEASISTENCIA | 34 |
| 1.3.1. Marco normativo..... | 34 |
| 1.3.2. El Servicio de Teleasistencia Municipal..... | 34 |
| 1.3.3. Datos de gestión del servicio..... | 38 |
| 1.3.4. Objetivo y evolución del servicio..... | 39 |
| 1.3.5. Movilidad en el servicio..... | 40 |
| 1.3.6. Mejoras técnicas y sociales..... | 45 |
| 1.3.7. Análisis cualitativo..... | 47 |
| 1.3.8. Actividad del Servicio de Teleasistencia en los centros de atención..... | 54 |
| 1.3.9. Otras actividades desarrolladas por el servicio..... | 59 |
| 1.3.10. Personal destinado al Servicio de Teleasistencia.... | 61 |
| 1.3.11. Sugerencias y reclamaciones..... | 62 |
| 1.3.12. Análisis global..... | 62 |
| 1.4. COMIDAS A DOMICILIO | 65 |
| 1.4.1. Gestión del servicio..... | 66 |
| 1.4.2. Datos económicos..... | 68 |
| 1.4.3. Tipología de menús..... | 69 |
| 1.4.4. Intensidad semanal y frecuencia de reparto..... | 70 |
| 1.4.5. Situación convivencial..... | 71 |
| 1.4.6. Correlación sexo / edad..... | 72 |
| 1.4.7. Movilidad..... | 73 |
| 1.4.8. Detección de incidencias..... | 74 |
| 1.4.9. Mejoras técnicas..... | 75 |
| 1.4.10. Personal destinado por la entidad al contrato..... | 75 |

| | Pag. |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.5. AYUDAS TÉCNICAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.. | 76 |
| 1.5.1. Antecedentes..... | 76 |
| 1.5.2. Presupuesto del servicio..... | 77 |
| 1.5.3. Gestión del servicio..... | 78 |
| 1.5.4. Perfil de la persona usuaria del servicio..... | 79 |
| 1.5.5. Mejoras técnicas..... | 82 |
| 1.5.6. Personal destinado a la gestión del servicio..... | 83 |
| 1.6. SERVICIO DE LAVANDERÍA MUNICIPAL..... | 84 |
| 1.6.1. Regulación normativa..... | 84 |
| 1.6.2. Presupuesto del servicio..... | 85 |
| 1.6.3. Aportación del usuario..... | 86 |
| 1.6.4. Antigüedad de los usuarios en el servicio..... | 86 |
| 1.6.5. Mejoras técnicas del servicio..... | 89 |
| 1.6.6. Características sociodemográficas de los usuarios.. | 90 |
| 1.6.7. Apoyo de la red social: Otros recursos sociales..... | 92 |
| 1.6.8. Personal destinado a la gestión del servicio..... | 93 |
| 1.7. ADAPTACIONES GERIÁTRICAS..... | 94 |
| 1.7.1. Concepto de adaptación geriátrica..... | 94 |
| 1.7.2. Objetivos..... | 95 |
| 1.7.3. Protocolo del programa..... | 95 |
| 1.7.4. Evolución del programa..... | 96 |
| 1.7.5. Gestión 2010. Nuevas valoraciones..... | 97 |
| 1.7.6. Resultado de las valoraciones..... | 97 |
| 1.7.7. Revisiones..... | 101 |
| 1.7.8. Perfil de los usuarios..... | 102 |
| 1.7.9. Personal destinado a la gestión del programa..... | 105 |
| 1.7.10. Valoración global..... | 105 |
| CAPÍTULO 2. CENTROS DE DÍA Y RESIDENCIALES..... | 107 |
| 2.1. INTRODUCCION..... | 107 |
| 2.1.1. Decreto de delegación..... | 108 |
| 2.1.2. Personal del Departamento de Centros de Día y Residenciales..... | 110 |
| 2.2. CENTROS DE DÍA..... | 111 |
| 2.2.1. Características..... | 111 |
| 2.2.2. Centros de Día Municipales..... | 113 |
| 2.2.3. Centros de Día privados con plazas concertadas..... | 119 |
| 2.2.4. Centros de Día Municipales y concertados..... | 122 |

| | Pag. |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.3. PROGRAMA DE RESPIRO FAMILIAR..... | 126 |
| 2.3.1. Objetivos..... | 126 |
| 2.3.2. Servicios que proporciona..... | 126 |
| 2.3.3. Características de los usuarios..... | 126 |
| 2.3.4. Síntesis..... | 127 |
| 2.3.5. Análisis de los datos..... | 128 |
| 2.3.6. Valoración del recurso..... | 130 |
| 2.4. SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA Y DE MANTENIMIENTO..... | 131 |
| 2.4.1. Perfil..... | 131 |
| 2.4.2. Funcionamiento..... | 131 |
| 2.4.3. Datos del servicio..... | 132 |
| 2.4.4. Resumen de datos del servicio..... | 133 |
| 2.5. CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES..... | 136 |
| 2.5.1. Objetivos..... | 136 |
| 2.5.2. Requisitos..... | 137 |
| 2.5.3. Funcionamiento..... | 137 |
| 2.5.4. Servicios..... | 137 |
| 2.5.5. Actividades..... | 138 |
| 2.5.6. Centros Municipales de Mayores. Servicios y Talleres..... | 139 |
| 2.5.7. Datos de socios por distrito..... | 142 |
| 2.5.8. Datos de Podología..... | 147 |
| 2.5.9. Otras actividades desarrolladas..... | 153 |
| 2.5.10. Tarjeta madridmayor.es..... | 178 |
| 2.6. EQUIPAMIENTOS RESIDENCIALES..... | 185 |
| 2.6.1. Residencia Jazmín..... | 186 |
| 2.6.2. Residencia Margarita Retuerto..... | 193 |
| 2.6.3. Residencia Santa Engracia..... | 200 |
| 2.6.4. Residencias La Bañeza, Quismondo y Lagartera | 207 |
| 2.7. APARTAMENTOS MUNICIPALES PARA MAYORES..... | 209 |
| 2.7.1. San Francisco..... | 209 |
| 2.7.2. Retiro..... | 215 |

| | Pag. |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| CAPÍTULO 3. PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y DESARROLLO..... | 220 |
| 3.1. INTRODUCCIÓN..... | 220 |
| 3.2. PROGRAMAS DE ATENCIÓN A MAYORES..... | 222 |
| 3.2.1. Envejecimiento activo..... | 222 |
| 3.2.2. Apoyo a la fragilidad..... | 236 |
| 3.2.3. Atención a la vulnerabilidad..... | 245 |
| 3.3. PROGRAMAS TRANSVERSALES DE INTERVENCIÓN..... | 259 |
| 3.3.1. Programa de información y sensibilización..... | 259 |
| 3.3.2. Programa de formación y divulgación..... | 266 |
| 3.3.3. Evaluación..... | 277 |
| 3.4. PROGRAMACIÓN..... | 289 |
| 3.4.1. Club de cuidadores..... | 289 |
| 3.4.2. Programa escuela de envejecimiento activo: | 290 |
| 3.5. COLABORACIONES EXTERNAS..... | 291 |
| 3.5.1. Foros..... | 291 |
| 3.5.2. Redes..... | 293 |
| CAPÍTULO 4. JURÍDICO ADMINISTRATIVO..... | 294 |
| 4.1. DECRETO DELEGACIÓN..... | 294 |
| 4.2. ORGANIGRAMA Y PERSONAL..... | 295 |
| 4.3. ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA..... | 296 |
| 4.3.1. Contratación administrativa..... | 296 |
| 4.3.2. Subvenciones y otros instrumentos de fomento al asociacionismo..... | 310 |
| 4.3.3. Convenios..... | 311 |
| 4.3.4. Premios..... | 312 |
| 4.3.5. Visados y autorizaciones..... | 312 |

| | Pag. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| CAPÍTULO 5. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES COMUNES A LOS DEPARTAMENTOS: ACTOS, JORNADAS, PUBLICIDAD Y PUBLICACIONES..... | 316 |
| 5.1. JORNADAS EXTERNAS..... | 316 |
| 5.2. JORNADAS INTERNAS..... | 322 |
| 5.3. PUBLICACIONES Y FOLLETOS..... | 325 |
| 5.3.1. Editadas por la Dirección General de Mayores..... | 325 |
| 5.3.2. Publicaciones en revistas especializadas para personas mayores..... | 325 |
| 5.4. INTERVENCIONES EN ÓRGANOS COLEGIADOS..... | 327 |
| 5.4.1. Plenos Municipales..... | 327 |
| 5.4.2. Plenos Municipales Juntas Municipales de Distrito.. | 327 |
| 5.4.3. Comisión Permanente de Familia y Servicios Sociales..... | 332 |
| 5.5. PARTICIPACIÓN SOCIAL..... | 334 |
| 5.5.1. Consejo Sectorial de personas mayores de la ciudad de Madrid..... | 334 |

INTRODUCCION

La actividad anual de la Dirección General de Mayores se presenta públicamente para que todos los ciudadanos, autoridades, profesionales, empresas y estudiosos conozcan la magnitud y la calidad de lo realizado durante 2010.

En las páginas que siguen encontrará ordenados una serie de programas-servicios que configuran la oferta de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid para atender las necesidades que tienen las personas mayores de nuestra Ciudad.

En el año 2010 la situación de crisis ha repercutido en diferentes ámbitos municipales. No obstante, el compromiso con la atención a las personas mayores llevó al Decreto de Alcaldía y su correspondiente acuerdo de la Junta de Gobierno de 10 de junio de 2010, por el que no se reduce el presupuesto municipal destinado a la atención a las personas mayores.

Los servicios de ayuda a domicilio son el principal soporte asistencial a las necesidades de nuestros mayores. Desde el 1 de octubre de 2009 el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se regula por la Ordenanza aprobada por el Pleno de la Corporación el 29 de julio de ese mismo año.

Han sido 49.330 personas las que hemos atendido a lo largo del año a través de las auxiliares domiciliarias. Se han invertido 124,7 M € en la atención domiciliaria y, lo que es más importante, todas las demandas de atención han sido estudiadas, valoradas y atendidas en tiempo y forma.

Los servicios de teleasistencia, incluidos dentro de este capítulo, nos han permitido disponer de 98.980 dispositivos centrales en otros tantos domicilios, lo que supone haber atendido a 113.702 usuarios a lo largo de 2010. Hemos invertido en esta atención 26,7 M €, que sigue siendo prácticamente gratuito para los mayores de Madrid. Y un año más se proclama como el servicio mejor valorado y más conocido por los madrileños.

Los servicios prestados en los centros de día constituyen otro de los pilares fundamentales de la atención que reciben los mayores de Madrid de su Ayuntamiento.

Con 105 centros de día abiertos a lo largo de 2010 y 4.648 plazas es una oferta de servicios socio-sanitarios no igualada, por su calidad, en ningún lugar de nuestro país. Hemos podido atender a 7.495 usuarios, de los que 3.815 son personas mayores con deterioro mental o cognitivo en un estadio avanzado y 3.680 son personas mayores con deterioro físico o relacional, aplicándoseles a cada uno los programas terapéuticos diferenciales que les corresponden.

El coste total de estos servicios ha sido de 50,9 M €, de los que el Ayuntamiento de Madrid ha abonado 31,7 M € y los propios usuarios y sus familiares los otros 19,2 M €.

Los centros municipales de mayores se han convertido con el paso del tiempo en el principal recurso social para la prevención de la dependencia y para desarrollar los programas incluidos en el concepto de “envejecimiento activo” propugnado por la ONU. Con más de 277.000 socios a finales de 2010, de los que 165.000 son mujeres y 112.000 son hombres, la actividad desarrollada, el dinamismo, la variedad de proyectos ejecutados y el mayor protagonismo de actos culturales, educativos, formativos y de alto contenido artístico los convierten en centros sociales imprescindibles en la vida de la ciudad de Madrid.

A estos centros acuden cerca de 25.000 personas todos los días y se da la circunstancia de que en los últimos años la presencia femenina es mayoritaria, tanto en el número de socios, como en los participantes a las actividades, como en la composición de las juntas directivas de los centros.

Un variado grupo de programas, dedicados a colectivos de mayores con problemáticas específicas, constituye el otro pilar asistencial de la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid. En este grupo incluimos el de “Convivencia Intergeneracional”, el de “Cuidando al cuidador”, el de “Detección y atención a personas mayores en situación de riesgo de exclusión social”, el de promoción del “Ejercicio Físico”,... , entre otros.

No podemos olvidar que una de las principales responsabilidades de la acción pública es la calidad del servicio prestado. En esta dirección van tanto la Carta de Servicios de los Centros de día, que fue aprobada el 8 de abril de 2010, y la elaboración de la Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio a lo largo de ese mismo año y que será aprobada a comienzos del 2011; como la permanente evaluación de los servicios y la mejora constante como actitud de compromiso con los ciudadanos; como la formación continua y las Jornadas Técnicas que año tras año nos permiten re-pensar los programas y las necesidades de las personas mayores.

Finalmente hemos de destacar el papel que en todo lo realizado tienen las personas que componen la Dirección General de Mayores. Empezando por los que integran el Departamento Jurídico Administrativo, verdaderos artífices de la vida de cada expediente; por los que controlan la facturación mensual de todos los servicios para garantizar la correcta utilización de los recursos públicos; por los técnicos que conocen el funcionamiento de una maquinaria que da empleo a cerca de 10.000 personas; y terminando por los que desde el staff de Dirección hacen posible presentar al público en cada acto un trozo de lo que hemos hecho a lo largo de 2010.

CAPÍTULO 1. SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

1.1. INTRODUCCIÓN

En la estructura de la Dirección General de Mayores se integra el Departamento de servicios de Ayuda a Domicilio, principal responsable de la gestión de los siguientes servicios:

- Ayuda a Domicilio (En adelante SAD)
- Teleasistencia domiciliaria (En adelante TAD)
- Comida a domicilio
- Lavandería
- Ayudas Técnicas de Atención a la Dependencia

En el año 2010 se destacan, dentro de las labores encomendadas por el Director General de Mayores, las siguientes actuaciones:

- **Específicas de cada uno de los servicios indicados:**

Contrato de Gestión del servicio público de Ayuda a Domicilio:

Su prestación se regula en el contrato iniciado el 1 de octubre de 2008, con vigencia hasta el 30 de Septiembre de 2010; se ha elaborado y tramitado una prórroga de dicho contrato, con vigencia hasta el 30 de Noviembre de 2011.

Con la aprobación de la Ordenanza que regula el acceso al SAD, de aplicación a partir del 1 de octubre de 2009, se realizaron a lo largo del año 2009 numerosas reuniones para aclarar y determinar modos de actuar; estas reuniones se han mantenido a lo largo del 2010, de forma que la observancia de los Pliegos que rigen el Contrato por parte de las entidades gestoras, no frene el cumplimiento de la Ordenanza en ningún caso.

Asimismo, el Convenio del año 2010, entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, para el desarrollo de los servicios sociales de atención primaria y de promoción de autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, ha obligado a realizar modificaciones en determinados aspectos de la gestión del contrato, para adaptarlo a dicho convenio.

Contrato de Teleasistencia Domiciliaria:

Este servicio sigue siendo uno de los más conocidos para los madrileños. Y no sólo por el número de personas que ya disfrutaban de él en su domicilio, sino también por el grado de calidad que está alcanzando. Efectivamente, en el año 2008 el personal de este Departamento dedicó sus esfuerzos fundamentalmente a la puesta en marcha y correcto funcionamiento del servicio; en 2009 los dirigió a la consolidación de aquellos beneficios “anexos” al mismo, que le añaden calidad: las ayudas sociales; en 2010 se han iniciado actuaciones encaminadas a coordinar los recursos disponibles: SAMUR SOCIAL, SUMMA 112 y recursos municipales.

Contrato de Comidas a Domicilio:

La vigencia del contrato finalizó el 28 de febrero de 2010, y ha sido elaborada y tramitada una prórroga, con duración hasta el 29 de febrero de 2012. Asimismo y continuando con la labor iniciada en el año 2009, se ha realizado un control de calidad exhaustivo del servicio, mediante numerosas reuniones con la entidad para abordar puntos concretos del Pliego e intentando adaptar el servicio a las demandas de los usuarios. Como resultado de la labor efectuada, se incorpora a finales de año un nuevo menú (fácil masticación), que recoge las necesidades de aquellos usuarios que presentan problemas de masticación. Además, se modifica el contenido y cantidad del menú triturado, con el fin de que se adapte más a los gustos y necesidades de este sector de población.

Se inician coordinaciones semanales con la entidad para abordar las incidencias del servicio de manera personalizada.

Contrato de Lavandería:

El nuevo Contrato, que entró en vigor el 1 de enero de 2009, modifica sustancialmente el perfil del usuario al que va dirigido el servicio, para adaptarlo a las necesidades actuales de los mayores. Con el objeto de dar a conocer a los profesionales de los distritos el nuevo perfil, se han organizado charlas y reuniones con ellos. Asimismo, se ha solicitado la colaboración de las entidades gestoras de servicios en el domicilio y de Centros de día, para darlos a conocer entre sus usuarios.

Control de la gestión de los servicios

- Elaboración de instrucciones relacionadas con la gestión de los servicios competencia de este Departamento.
- Mantenimiento de reuniones con responsables de los Distritos municipales de los servicios a Mayores, informando, aclarando y definiendo tipologías de usuarios, perfiles y criterios para la asignación de prestaciones, niveles de cobertura y otras indicaciones de gestión y calidad.
- Reuniones periódicas y visitas a las sedes de las entidades adjudicatarias de todos los servicios.

Control y seguimiento presupuestario

Desde el Departamento se hace el seguimiento del Presupuesto de todos los servicios, elaborando informes mensuales de su estado de ejecución y de otras variables, muy necesarias para poder seguir su comportamiento.

Colaboración con la Agencia para el Empleo

Por quinto año consecutivo se ha colaborado con la Agencia para el Empleo en el programa de “Valoración de necesidades para la realización de adaptaciones geriátricas en el domicilio de las personas mayores”.

Se contó con 32 terapeutas ocupacionales, que se encargaron de su aplicación en aquellos distritos que se interesaron en su desarrollo.

Personal de este Departamento elaboró protocolos, instruyó, realizó formación específica y coordinó a los profesionales encargados de su realización.

La buena acogida, tanto por los distritos como por las personas que se han beneficiado de este servicio, así como la valoración de los resultados obtenidos, han propiciado que, a finales del año 2010, se solicitara nuevamente poder disponer del personal necesario para repetirlo, añadiéndose más profesionales al mismo.

Calidad de los servicios:

Si bien el control y seguimiento de la Calidad de los servicios que gestiona la Dirección General de Mayores, está encomendada al Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo, desde este Departamento se tiene muy en cuenta la importancia de la calidad en la prestación de los servicios, por lo que se colabora de manera muy intensa en todo aquello que pueda suponer una mejora de calidad.

Asimismo, se ha mantenido el protocolo de actuación conjunta del TAD y el Samur Social, del Ayuntamiento de Madrid, con objeto de atender con mayor celeridad y acierto, a las emergencias sociales.

Asimismo, se sigue trabajando con el SUMMA112, para elaborar protocolos de colaboración, de forma que la gestión y la atención de los usuarios en las llamadas producidas por emergencias sanitarias se realice de la forma más eficaz y rápida posible.

Todas las sugerencias y reclamaciones que se reciben en la Dirección General de Mayores por diferentes cauces y que hacen referencia a los distintos servicios que gestiona el Departamento de servicios de Ayuda a Domicilio, se resuelven teniendo en cuenta la información recabada de los Distritos y de las entidades colaboradoras en la gestión de los servicios, en su caso, para poder dar respuesta a los interesados, por el medio que ellos han determinado, a la mayor brevedad posible.

□ **Colaboración interna y externa**

Siempre que así se ha solicitado, personal de este Departamento ha ofrecido sus conocimientos y experiencias en diversos foros, participando en Jornadas internas y externas al Ayuntamiento, dando charlas a personal de servicios Sociales y colaborando en trabajos realizados por otros servicios.

El personal con que cuenta en el año 2010 este Departamento para la realización de las tareas encomendadas, es el siguiente:

- 1 Jefe de Departamento
- 2 Jefes de Sección
- 4 Diplomados en Trabajo Social
- 1 Terapeuta Ocupacional
- 1 Administrativo
- 4 Auxiliares Administrativos

1.2. AUXILIAR DOMICILIARIO

La regulación específica del SAD está establecida en la normativa de la Comunidad de Madrid: Ley 11/2003, de 27 de marzo, de servicios Sociales y en el Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación del SAD del Sistema de servicios Sociales.

Asimismo, los Pliegos que rigen el contrato en vigor, abarcan desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2010, habiendo sido prorrogados por el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2010 y el 30 de noviembre de 2011.

En el ámbito municipal, la Ordenanza por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid, de 1 de octubre de 2009 (En adelante Ordenanza 2009), es el marco legal que establece las bases del servicio.

La entrada en vigor de dicha Ordenanza 2009 ha supuesto una revisión de los objetivos a cubrir a través de las prestaciones y servicios recogidos en la misma, el establecimiento de los criterios de acceso a los mismos y la actualización de los métodos de valoración técnica de las situaciones de necesidad o vulnerabilidad que le corresponda atender.

Tras más de un año en vigor, su implantación ya es un hecho, habiéndose logrado con ello la homogeneidad en el acceso a las prestaciones reguladas por ésta en todo el Municipio de Madrid.

El SAD tiene como objetivo proporcionar a los mayores la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia, contribuyendo así a la mejora de su calidad de vida. Incluye una serie de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios.

Los fines que persigue el SAD son, fundamentalmente:

- Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos suficientes como para proporcionar a los usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.
- Potenciar la autonomía personal y la integración social en el medio, estimulando la adquisición de competencias personales.
- Apoyar a la organización familiar, evitando situaciones de crisis y sin suplir, en ningún caso, la responsabilidad de aquella.

Para ello, este servicio dispone de dos atenciones básicas, que se realizan en el domicilio de la persona mayor:

- A. Atención personal:** ayuda a la persona mayor en el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria. En este grupo de prestaciones se incluyen, además, las gestiones y los acompañamientos, ya que son actividades que recaen directamente sobre la persona mayor atendida.
- B. Atención doméstica:** ayuda a la persona mayor en las actividades instrumentales de la vida diaria. Entre las acciones realizadas, se incluyen la compra y preparación de comidas y la limpieza del hogar.

RESUMEN GENERAL DEL SERVICIO

| SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO | DATOS ACUMULADOS |
|-----------------------------------------------------|------------------|
| Coste total del Servicio | 134.261.441,28 € |
| Presupuesto | 136.748.857,00 € |
| Gasto realizado | 124.656.829,01 € |
| % Ejecución del presupuesto | 91,16% |
| Aportación usuario | 9.604.612,27 € |
| % Aportación usuario | 7,15% |
| % Aportación Ayuntamiento | 92,85% |
| Número de usuarios atendidos | 49.330 |
| Domicilios atendidos | 45.484 |
| Altas usuarios | 5.349 |
| Reinicios usuarios | 32.889 |
| Bajas usuarios | 6.625 |
| Suspensiones Temporales | 35.361 |
| Nº de horas prestadas | 8.049.395,61 |
| Media mensual horas prestadas por domicilio | 17,03 |
| Aportación media/hora usuario | 1,19 |
| Aportación media/hora ayuntamiento | 16,68 |
| % Cobertura de usuarios sobre población > 65 años | 8,00% |

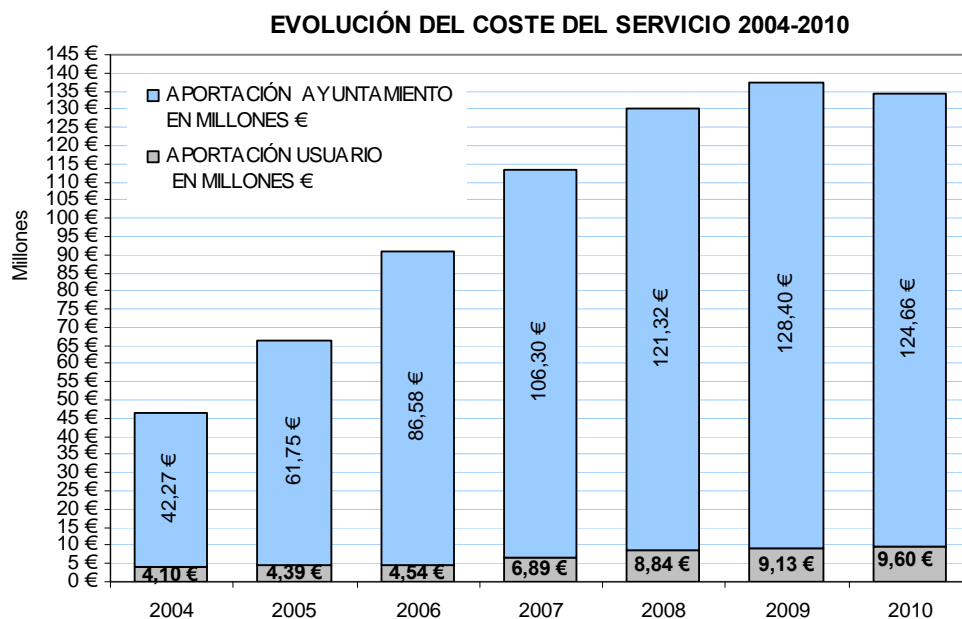
Población >65 años: 616,317 personas
 (Datos oficiales del Padrón Municipal de Habitantes 1/1/2010)

Con la entrada en vigor de la Ordenanza 2009, las altas de usuarios se hacen de forma individualizada. Hasta entonces las altas se hacían por domicilio, incluyendo en ellas a todos los usuarios del servicio; esto ha supuesto que muchos de los datos manejados deban estar referidos a domicilios y no a usuarios, que sería más adecuado.

1.2.1. Evolución del coste del servicio y capacidad económica.

En el año 2010, aún contando con el mismo presupuesto que en el año 2009, la aportación realizada por los usuarios ha sido superior: el 7,15% (9.604.612,27 €) del coste del servicio.

Una de las causas de este incremento ha sido la bajada del IVA aplicado a este servicio en el mes de abril, pasando del 7% al 4%.

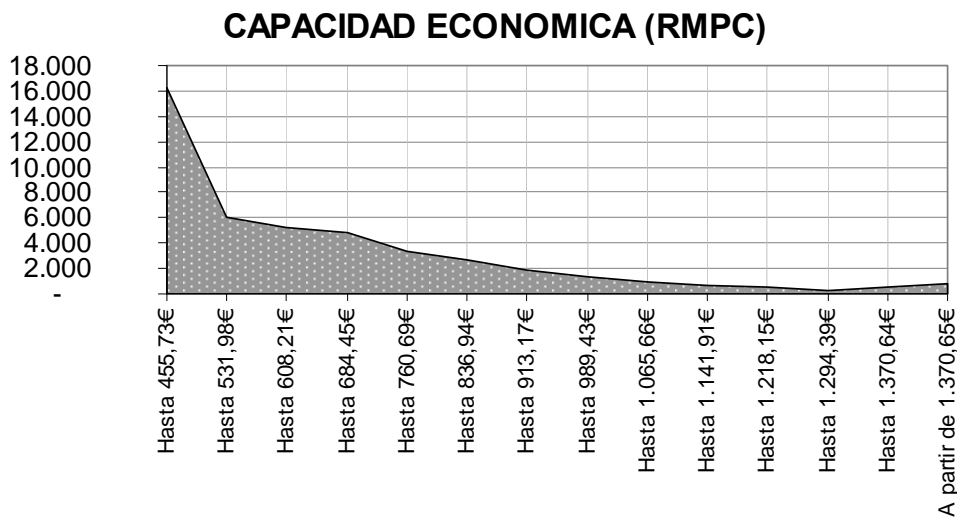


La aportación del usuario al coste del servicio depende de su capacidad económica. El promedio de Renta Mensual Per Cápita (en adelante RMPC) de los usuarios es de 605,77 €, con diferencias entre distritos.

| BAREMO 2010 | | | |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| RMPC | APORTACION €/ HORA | DOMICILIOS | PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL |
| Hasta 455,73€ | 0,00 € | 16.203 | 35,62% |
| Hasta 531,98€ | 0,56 € | 6.016 | 13,23% |
| Hasta 608,21€ | 1,11 € | 5.269 | 11,58% |
| Hasta 684,45€ | 1,67 € | 4.862 | 10,69% |
| Hasta 760,69€ | 2,24 € | 3.404 | 7,48% |
| Hasta 836,94€ | 2,80 € | 2.634 | 5,79% |
| Hasta 913,17€ | 3,33 € | 1.904 | 4,19% |
| Hasta 989,43€ | 3,90 € | 1.366 | 3,00% |
| Hasta 1.065,66€ | 4,45 € | 1.001 | 2,20% |
| Hasta 1.141,91€ | 5,02 € | 679 | 1,49% |
| Hasta 1.218,15€ | 5,58 € | 490 | 1,08% |
| Hasta 1.294,39€ | 6,13 € | 307 | 0,67% |
| Hasta 1.370,64€ | 6,69 € | 525 | 1,15% |
| A partir de 1.370,65€ | 7,24 € | 824 | 1,81% |
| TOTAL | | 45.484 | 100,00% |

- El 35,62% de los domicilios atendidos tiene una RMPC inferior a 455,74€, correspondiendo una aportación de cero euros.
- Un 48,77% de los domicilios tiene una RMPC que varía entre 455,74€ y 836,94 €, con lo que su aportación máxima no excede de 2,80 € por hora de servicio.
- El 13,78% de los domicilios tiene una RMPC que varía entre 836,95 € y 1.370,64€, con una aportación que se sitúa entre los 3,33€ por hora de prestación y un máximo de 6,69€.
- Por último, en el tramo superior se sitúan los domicilios con una RMPC superior a 1.370,64€; han supuesto el 1,81 % del total de los atendidos, aportando el precio máximo establecido para 2010, fijado en 7,24€ por hora de servicio. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la cuantía máxima a pagar, aunque el número de horas recibidas suponga un coste superior, no puede superar el 34% de la RMPC.

Ello pone de manifiesto que se trata de un servicio que no tiene afán recaudatorio, pudiendo acceder a sus beneficios cualquier persona que reúna los requisitos de acceso al mismo, independientemente de su capacidad económica.

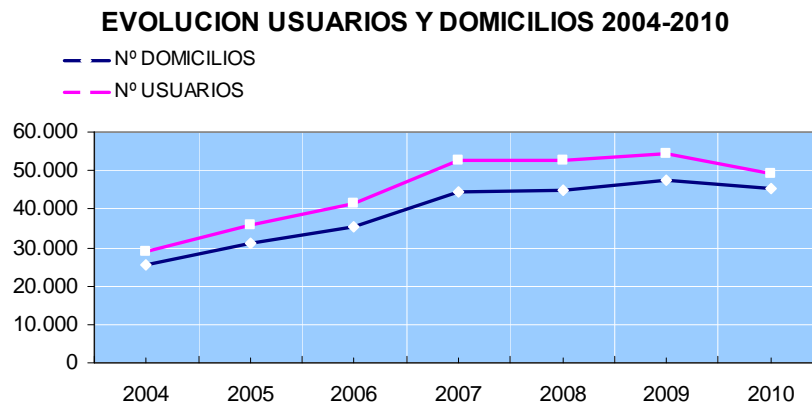


1.2.2. Datos de atención

La evolución desde el año 2004 en el número de domicilios y de usuarios atendidos, es la siguiente:

| AÑO | Nº DOMICILIOS | Nº USUARIOS |
|-------------|----------------------|--------------------|
| 2004 | 25.548 | 28.804 |
| 2005 | 31.150 | 35.943 |
| 2006 | 35.323 | 41.329 |
| 2007 | 44.258 | 52.847 |
| 2008 | 44.868 | 52.845 |
| 2009 | 47.503 | 54.400 |
| 2010 | 45.484 | 49.330 |

La tendencia creciente en el número de domicilios y usuarios atendidos se rompe en el año 2008.



En el año 2010 el servicio ha dado cobertura a 45.484 domicilios, garantizando la atención a 49.330 personas mayores de 65 años; supone una proporción media de 1,08 usuarios por domicilio.

La media de cobertura asciende al 8,00 % de los mayores de 65 años del municipio, superando el 12% el distrito de Usera, seguido de San Blas con un 11,13% y quedando por debajo del 4% los distritos de Retiro y Chamartín.

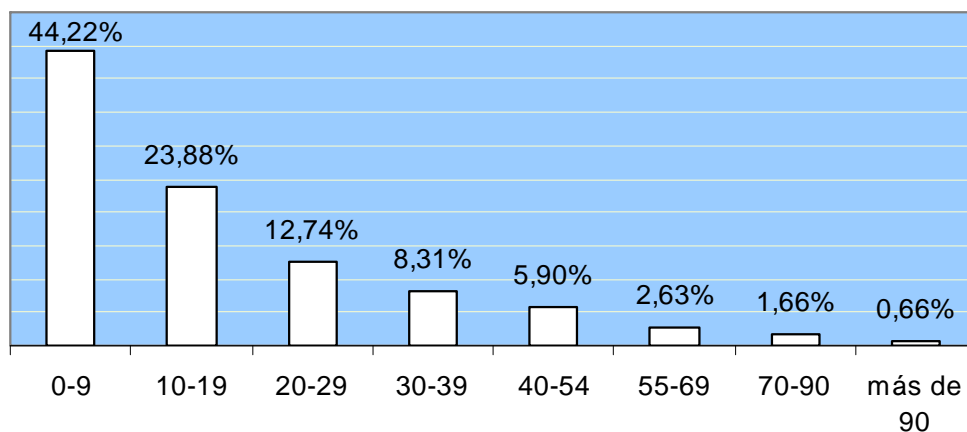
1.2.3. Intensidad horaria

Si bien el tipo de actuación prestada indica el tipo de dependencia que presenta el mayor, la intensidad de la prestación indicará su grado de dependencia; asimismo, el número de horas que precisa la persona mayor depende del tipo de atención que recibe.

Esto es: la atención de actividades básicas de la vida diaria requiere mayor dedicación en horas y en frecuencia de días que la atención de actividades instrumentales, ya que éstas pueden realizarse con una menor intensidad y en días alternos de atención.

Los resultados obtenidos por distrito, respecto a la intensidad de nº de horas mensuales por domicilio, permiten indicar lo siguiente:

INTENSIDAD HORARIA RECIBIDA POR DOMICILIO



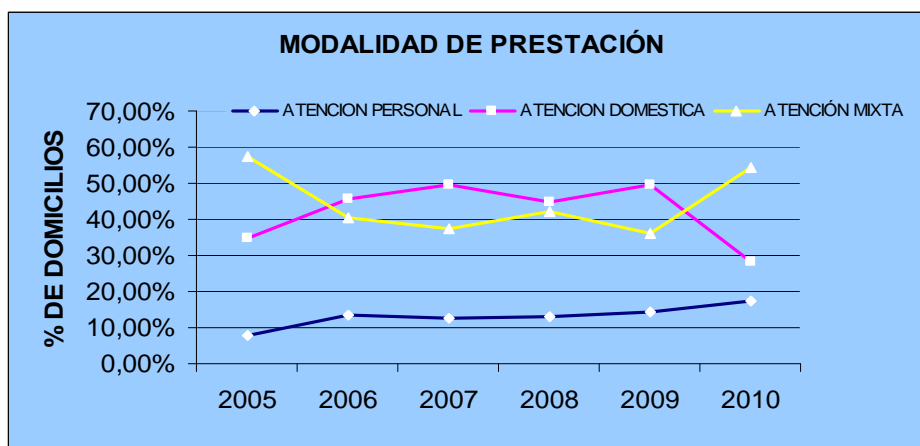
- El 44,22% de los domicilios ha tenido una intensidad horaria inferior a 10 horas al mes.
- El 23,88% se sitúa en una intensidad de 10 a 19 horas al mes.
- En el 12,74% de los domicilios, oscila entre 20 y 29 horas al mes.
- Progresivamente va descendiendo el porcentaje hasta alcanzar un 0,66 % de domicilios que necesitan más de 90 horas al mes. Son usuarios con gran dependencia, que superan incluso las horas marcadas conforme a lo establecido en la Ley de la Dependencia.

1.2.4. Modalidad de la prestación

Se ha producido un importante descenso de domicilios que únicamente han recibido atención doméstica: suponen el 28,13% del número total de horas prestadas. Asimismo se observa un ligero aumento de los domicilios que han recibido únicamente atención personal: el 17,31% y un importante incremento de los domicilios con atención mixta, suponiendo el 54,56% del total de horas prestadas. Este aumento de la atención personal y mixta frente a la doméstica ha sido debido a dos motivos: por un lado la entrada en vigor de la aplicación del BSN como baremo de valoración de la dependencia y, por otro, la atención a usuarios con dependencia reconocida mediante PIA (Programa Individualizado de Atención).

La evolución del número de domicilios atendidos en estos últimos cinco años en cada una de las modalidades es la siguiente:

| AÑO | ATENCIÓN PERSONAL | ATENCIÓN DOMESTICA | ATENCIÓN MIXTA |
|------|-------------------|--------------------|----------------|
| 2005 | 7,90% | 34,91% | 57,19% |
| 2006 | 13,69% | 45,67% | 40,64% |
| 2007 | 12,80% | 49,75% | 37,45% |
| 2008 | 13,12% | 44,69% | 42,19% |
| 2009 | 14,36% | 49,59% | 36,05% |
| 2010 | 17,31% | 28,13% | 54,56% |



Y por horas de prestación:

| AÑO | ATENCIÓN PERSONAL | ATENCIÓN DOMÉSTICA | ATENCIÓN MIXTA |
|------|-------------------|--------------------|----------------|
| 2005 | 986.504 | 1.591.068 | 2.301.843 |
| 2006 | 1.070.221 | 1.878.873 | 3.426.072 |
| 2007 | 1.320.445 | 2.281.304 | 4.126.576 |
| 2008 | 1.387.094 | 2.412.128 | 4.500.319 |
| 2009 | 1.449.120 | 2.298.188 | 4.359.284 |
| 2010 | 1.393.696 | 2.264.121 | 4.391.579 |

En el cuadro siguiente se recoge el tipo de servicio prestado por domicilios, (en un mismo domicilio se pueden ejecutar varias tareas):

| ACTUACION REALIZADA | % DE DOMICILIOS (45.484) | Nº DE DOMICILIOS |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|
| A- Aseo | 38,90% | 17.692 |
| M- Movilidad | 10,52% | 4.785 |
| E- Levantar/acostar/cambios posturales | 1,47% | 670 |
| G- Gestiones | 12,12% | 5.514 |
| D- Acompañamiento (dentro y fuera del domicilio) | 10,47% | 4.760 |
| L- Limpieza y tareas domésticas generales | 84,87% | 38.601 |
| CP- (comida preparación) | 9,06% | 4.119 |
| CO- Compra | 30,29% | 13.777 |

1.2.5. Modalidad del servicio

El tipo de usuario de este servicio determina que exista gran movilidad, producida no sólo por las bajas del servicio, sino también por las suspensiones temporales.

Las suspensiones temporales finalizan, por lo general, con el reinicio del servicio. En ocasiones, se producen varias veces en un mismo mes por parte de un mismo usuario. Del total de incorporaciones al servicio a lo largo del 2010, 5.349 casos corresponden a altas en el servicio y 32.889 son reinicios del servicio.

Las distintas causas de movilidad se resumen en el siguiente cuadro:

| | |
|---------------------------|--------|
| ALTAS | 5.349 |
| REINICIOS SERVICIOS | 32.889 |
| TOTAL ALTAS / REINICIO | 38.238 |
| SUSPENSIONES TEMPORALES | 35.361 |
| BAJAS | 6.625 |
| TOTAL SUSPENSIONES/ BAJAS | 41.986 |

Los motivos de bajas en el servicio se ajustan a los siguientes epígrafes:

| MOTIVOS BAJAS | NUMERO | % |
|--------------------------------------|--------------|----------------|
| Superar periodo máximo de suspensión | 3.216 | 48,54% |
| A petición del usuario | 547 | 8,26% |
| Traslado de municipio | 63 | 0,95% |
| Incumplimiento de obligaciones | 202 | 3,05% |
| Pérdida de requisitos | - | 0,00% |
| Incompatibilidad del servicio | - | 0,00% |
| No superar el período de adaptación | - | 0,00% |
| Fallecimiento | 2.436 | 36,77% |
| Otros | 161 | 2,43% |
| TOTAL | 6.625 | 100,00% |

Lo mismo ocurre con las suspensiones temporales:

| MOTIVOS SUSPENSIONES TEMPORALES | NUMERO | % |
|---------------------------------|---------------|----------------|
| A petición del usuario | 26.063 | 73,71% |
| Por enfermedad | 7.888 | 22,31% |
| Otros | 1.410 | 3,99% |
| TOTAL | 35.361 | 100,00% |

1.2.6. Características sociológicas de los usuarios.

1.2.6.1. Situación convivencial

En los últimos 6 años la variación en el tipo de convivencia de los domicilios atendidos es la siguiente:

| TIPO DE CONVIVENCIA | A Vive con persona Válida | | B Vive solo | | C Vive con persona de similar dependencia | | D Vive con persona con mayor dependencia | | NO CONSTA | TOTAL DOMICILIOS |
|---------------------|------------------------------|--------|----------------|--------|----------------------------------------------|--------|---------------------------------------------|-------|-----------|------------------|
| | | | | | | | | | | |
| 2005 | 4.855 | 15,59% | 18.167 | 58,32% | 7.075 | 22,71% | 942 | 3,02% | 111 | 31.150 |
| 2006 | 5.632 | 15,94% | 20.788 | 58,85% | 7.859 | 22,25% | 968 | 2,74% | 76 | 35.323 |
| 2007 | 8.045 | 18,18% | 24.600 | 55,58% | 10.488 | 23,70% | 1.125 | 2,54% | - | 44.258 |
| 2008 | 7.489 | 16,69% | 25.539 | 56,92% | 9.954 | 22,19% | 1.021 | 2,28% | 865 | 44.868 |
| 2009 | 8.669 | 18,25% | 26.136 | 55,02% | 11.338 | 23,87% | 1.354 | 2,85% | 6 | 47.503 |
| 2010 | 8.011 | 17,61% | 25.444 | 55,94% | 10.775 | 23,69% | 1.254 | 2,76% | - | 45.484 |

1.2.6.2. Situación de dependencia

En 2004 se introducen las escalas Barthel y Lawton para valorar el grado de dependencia de los usuarios del servicio y así disponer de un instrumento de reconocimiento internacional para la asignación de las prestaciones.

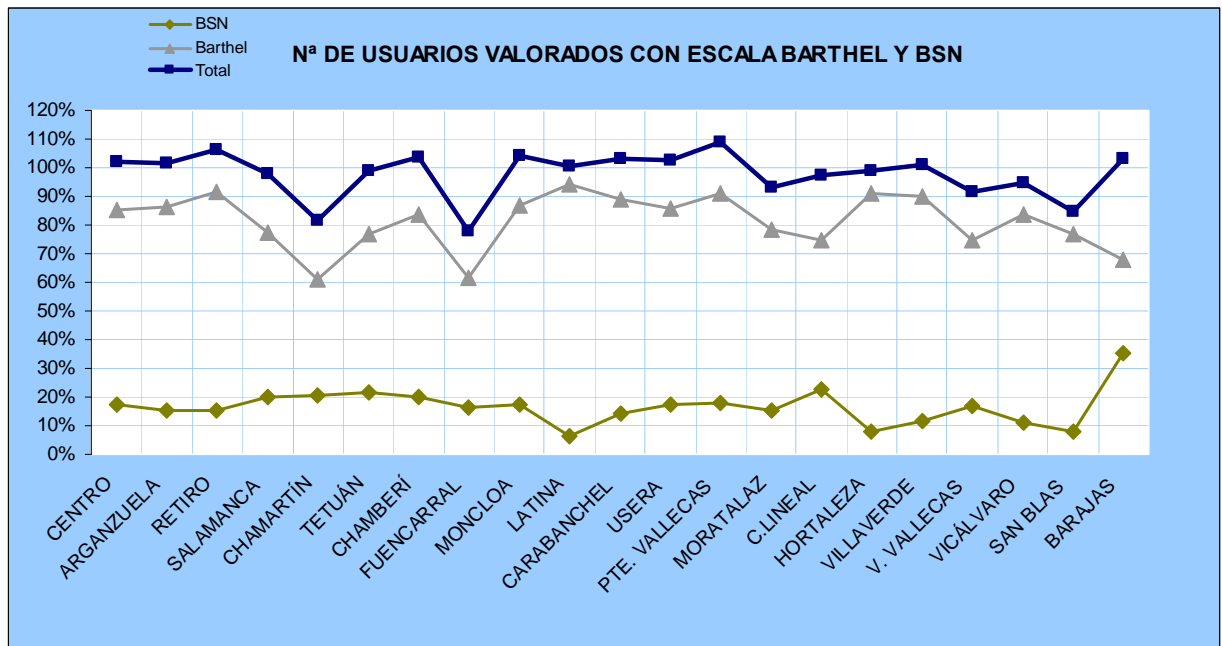
Con la entrada en vigor, en octubre del año 2009 de la Ordenanza municipal que regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio, se aplica un nuevo baremo de valoración técnica, el Baremo de Valoración de las Situaciones de Necesidad (en adelante BSN). Mediante este nuevo baremo se establecen los criterios que permitirán identificar situaciones de necesidad y graduar de forma objetiva la intensidad de los servicios.

El BSN consta de dos tipos de cuestionarios, uno para la valoración de la situación física y/o psíquica, que permite identificar las situaciones de necesidad de la persona, en función de su capacidad, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria o la necesidad de otros apoyos para su autonomía personal, y otro para la valoración de la situación social, que permite identificar las necesidades de atención en función de su situación de convivencia familiar, económica, de vivienda y de relaciones sociales.

La intensidad de los servicios se determinará teniendo en cuenta la puntuación obtenida en el cuestionario físico o psíquico y se graduará de acuerdo con la puntuación alcanzada en el cuestionario social.

| BSN FÍSICO Y/O PSÍQUICO | CUESTIONARIO SOCIAL | | | | HORAS |
|-------------------------------|---------------------|---------|---------|---------|-------|
| | 0 a 14 | 15 a 19 | 20 a 49 | 50 ó + | |
| 0 a 24 | 0 | 1 a 4 | 5 a 8 | 9 | |
| 25 a 39 | 10 | 11 a 13 | 14 a 16 | 17 a 19 | |
| 40 a 49 | 20 | 21 a 23 | 24 a 26 | 27 a 29 | |
| 50 a 64 | 30 | 31 a 33 | 34 a 36 | 37 a 39 | |
| 65 a 74 | 40 | 41 a 45 | 46 a 50 | 51 a 54 | |
| 75 a 89 | 55 | 56 a 60 | 61 a 65 | 66 a 69 | |
| 90 a 100 | 70 | 71 a 76 | 77 a 83 | 84 a 90 | |

Prácticamente todos los usuarios de SAD han sido valorados con una u otra de las escalas, en función de su fecha de alta en el servicio (antes o después de la entrada en vigor de la Ordenanza 2009). El gráfico siguiente muestra, por distritos, el porcentaje de usuarios que han sido valorados con las diferentes escalas; la suma, en algunos distritos, supera el 100%, puesto que en aplicación de la propia Ordenanza 2009 se tienen que pasar ambas escalas a determinados usuarios.



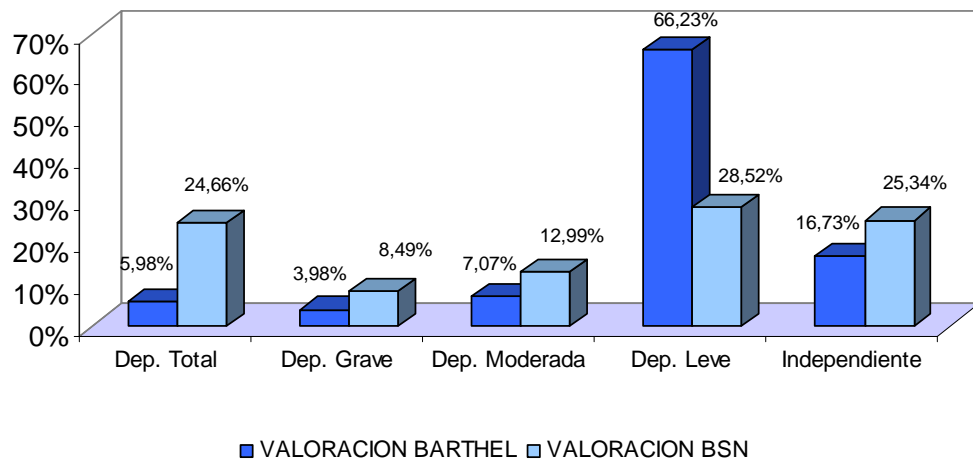
De todos los usuarios del servicio, el 82,77 % están valorados con Barthel, el 15,64 % tienen valoración de BSN, el 2,32% tienen ambas valoraciones y el 3,41% no tienen ninguna valoración hecha (aquellos usuarios que han sido alta en el servicio de forma excepcional)

Para poder relacionar Barthel con BSN, se puede utilizar el siguiente cuadro, aunque la equivalencia no es completa:

| VALORACION DE LA DEPENDENCIA | |
|------------------------------|-----------------------------------------|
| BARTHEL | BSN |
| 100= INDEPENDIENTE | GRADO 0 <25 |
| 60-95 DEP. LEVE | GRADO I NIVEL I GRADO I NIVEL II |
| 40-55 DEP. MODERADA | GRADO II NIVEL I |
| 20-35 DEP. GRAVE | GRADO II NIVEL II |
| <20 DEP. TOTAL | GRADO III NIVEL I GRADO III NIVEL II |

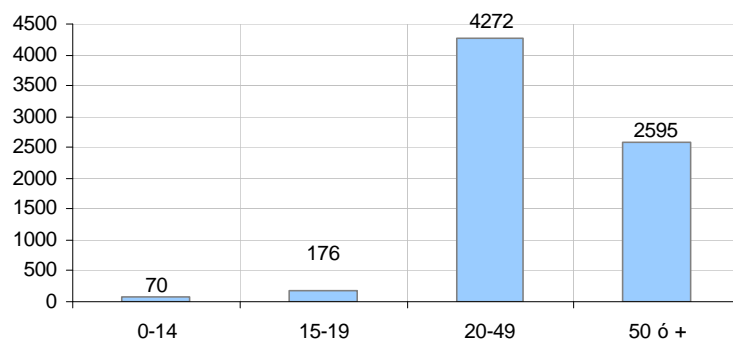
Interrelacionando los datos de ambas valoraciones llegamos al siguiente análisis:

COMPARATIVA VALORACION BARTHEL Y BSN



Respecto al BSN, en la valoración de la situación social, (en una escala de 0 a 100), el 60% de los usuarios presenta algunas dificultades a nivel social y el 36% de ellos presenta importantes necesidades en este aspecto, en el que se tienen en cuenta variables como: la presencia de familiares, de cuidadores, el nivel de renta, las condiciones de la vivienda y la frecuencia de trato con las personas de su entorno.

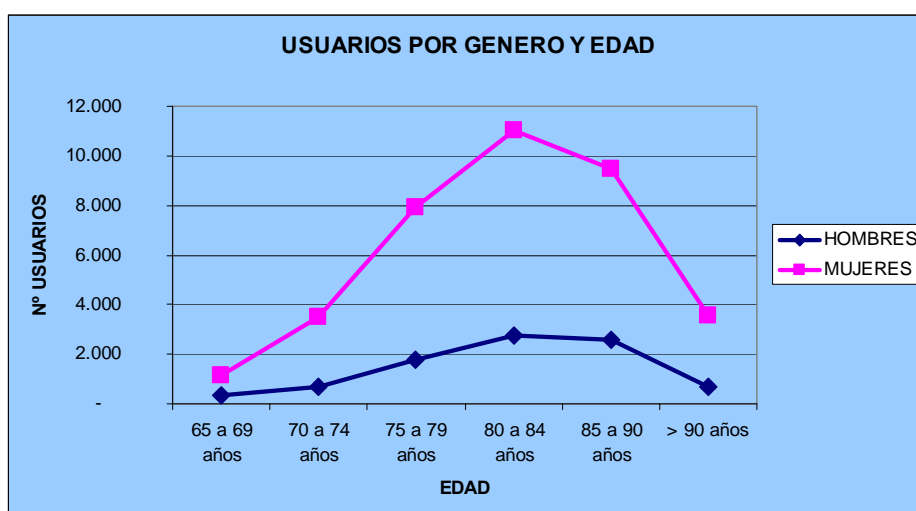
VALORACION SOCIAL



1.2.6.3. Sexo/Edad

Se constata el predominio de la mujer en todos los grupos de edad; el 79% de los domicilios tiene a una mujer como titular del servicio; en más de una tercera parte de los domicilios atendidos el titular tiene una edad superior a los 85 años, y si se considera únicamente a los titulares mayores de 80 años, se supera el 63% de los domicilios atendidos. La edad media es de 82 años.

| EDAD | HOMBRES | | MUJERES | | TOTAL | |
|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 65 a 69 años | 324 | 0,71% | 1.140 | 2,51% | 1.464 | 3,22% |
| 70 a 74 años | 704 | 1,55% | 3.521 | 7,74% | 4.225 | 9,29% |
| 75 a 79 años | 1.794 | 3,94% | 7.901 | 17,37% | 9.695 | 21,32% |
| 80 a 84 años | 2.759 | 6,07% | 11.027 | 24,24% | 13.786 | 30,31% |
| 85 a 90 años | 2.589 | 5,69% | 9.487 | 20,86% | 12.076 | 26,55% |
| > 90 años | 705 | 1,55% | 3.533 | 7,77% | 4.238 | 9,32% |
| TOTAL | 8.875 | 19,51% | 36.609 | 80,49% | 45.484 | 100% |

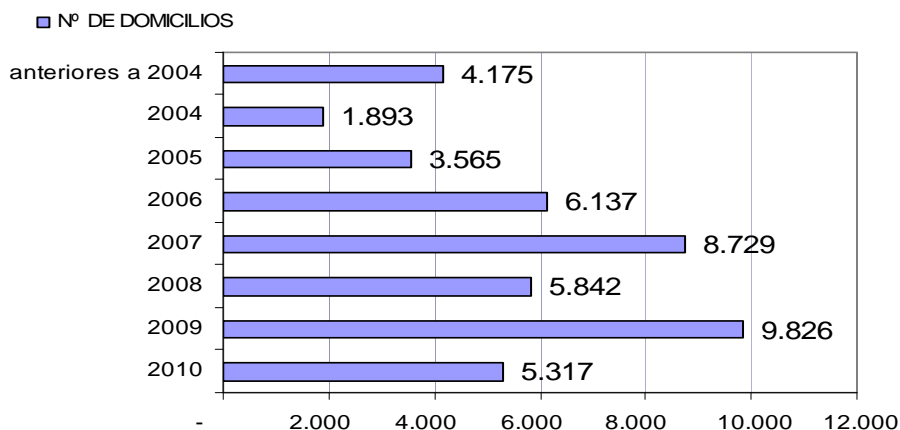


1.2.6.4. Antigüedad en el servicio

Tras la incorporación en el SAD, la persona mayor suele permanecer en el mismo durante largo tiempo. Las bajas suelen estar relacionadas con fallecimientos, ingresos en centros residenciales o por traslado a casa de familiares, debido al agravamiento de su dependencia.

El siguiente gráfico muestra cómo los usuarios que se han incorporado en los dos últimos años suponen casi un 40% del total de domicilios atendidos en 2010. Asimismo, el 16 % de los usuarios atendidos permanece en el servicio desde hace más de 5 años.

AÑO DE ALTA EN EL SERVICIO DE LOS DOMICILIOS ATENDIDOS EN 2010



1.2.7. Personal para la gestión del servicio

Además del personal municipal, que es el encargado de valorar y asignar la prestación del servicio, las entidades adjudicatarias, para la materialización del servicio, disponen, a 31 de diciembre de 2010, de 321 coordinadores (en su mayoría diplomados en Trabajo Social), 128 Ayudantes de Coordinación y 7.066 auxiliares domiciliarios, además del personal de apoyo a todos los distritos, encargado de la formación, contratación de personal, supervisión de zona, etc.

La media de la ciudad se sitúa en 1 coordinador por cada 118 domicilios y 1 ayudante de coordinación por cada 298 domicilios. Cada auxiliar atiende una media de 5,4 domicilios y por cada 22 auxiliares existe un coordinador. Si tenemos en cuenta los ratios por horas de atención, la media de la ciudad se sitúa en 1/22.250 para los coordinadores y en 1/55.800 para ayudantes de coordinación.

La tabla siguiente recoge el número de trabajadores destinados a este servicio desde el año 2005.

| PERSONAL | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | VARIACION 2005/10 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| COORDINADORES | 181 | 216 | 262 | 327 | 321 | 321 | 77,35 |
| AYUDANTES | 117 | 154 | 177 | 124 | 127 | 128 | 9,40 |
| AUXILIARES | 5.527 | 6.147 | 7.670 | 7.325 | 7.758 | 7.066 | 27,85 |
| PROMEDIO DE DOMICILIOS AUXILIAR | 4,40 | 4,70 | 4,62 | 4,80 | 6,20 | 5,4 | 22,73 |
| AUXILIARES POR COORDINADOR | 30,54 | 28,46 | 29,27 | 22,40 | 25,11 | 22,15 | - 27,47 |

El dato mas significativo es el del incremento en un 77% del número de coordinadores respecto al año 2005, lo que permite mejorar el seguimiento de los usuarios, redundando en la mejora de la calidad de este servicio.

Además, las entidades prestadoras del servicio disponen de otros profesionales, que dan soporte y cobertura no sólo a lo establecido en el contrato, sino a sus mejoras propuestas. Así, se dispone de 64 personas, de diferentes categorías profesionales (terapeutas, psicólogos, supervisores de coordinación, informáticos, administrativos, etc.) que completan el personal dedicado al servicio.

1.2.8. Mejoras técnicas

El contrato de Ayuda a Domicilio contempla mejoras técnicas que las entidades prestadoras han propuesto en sus diferentes ofertas.

Todas ellas aportan una cuantía económica para la adquisición e instalación de productos de apoyo (nunca para camas articuladas y grúas, puesto que la Dirección General de Mayores cuenta con un contrato específico para ello) que faciliten la tarea a realizar por las auxiliares domiciliarias y por los cuidadores de la persona atendida, mejorando en lo posible su calidad de vida.

En caso necesario, también realizan limpiezas de choque en el domicilio.

Ambos tipos de ayudas pueden ser demandadas por el distrito o bien propuestas por la entidad.

A lo largo del año 2010 se han destinado 71.855 € en un total de 1.134 productos de apoyo y se han realizado 29 limpiezas de choque, que han supuesto 387 horas.

La siguiente tabla muestra los diferentes productos de apoyo de los que se dispone:

| TIPO DE SOPORTE | NÚMERO TOTAL | IMPORTE TOTAL |
|--------------------------|--------------|--------------------|
| ANDADOR | 19 | 1.336,47 € |
| ASIDERO/INSTALACIÓN | 431 | 11.220,59 € |
| ASIENTO GIRATORIO | 102 | 12.130,60 € |
| BARANDILLA CAMA | 13 | 861,92 € |
| CALCETINES | 7 | 75,21 € |
| CONO DE ELEVACIÓN | 60 | 2.230,51 € |
| ELEVADOR WC CON TAPA | 90 | 4.446,45 € |
| EQUIPO ANTIESCARAS | 74 | 5.265,06 € |
| LAVACABEZAS | 70 | 2.129,37 € |
| PINZAS DE ALCANCE | 4 | 40,25 € |
| SILLA CON ASIENTO EN U | 2 | 312,59 € |
| SILLA DE DUCHA | 49 | 4.458,55 € |
| SILLA DE RUEDAS/TRASLADO | 26 | 7.441,50 € |
| TELEFONILLO/INSTALACIÓN | 11 | 6.725,71 € |
| TABLA BAÑERA | 43 | 1.702,11 € |
| TABURETE DUCHA | 43 | 2.098,56 € |
| TRAPECIO | 2 | 218,30 € |
| SILLA BAÑERA | 26 | 4.554,58 € |
| ASIENTO ABATIBLE | 5 | 660,19 € |
| OTROS | 57 | 3.946,02 € |
| TOTAL | 1.134 | 71.854,54 € |

1.3. TELEASISTENCIA

1.3.1. Marco normativo

La Ley de servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, Ley 11/2003 de 27 de marzo, recoge expresamente la figura de la teleasistencia entre las prestaciones materiales con las que cuenta el sistema público de servicios sociales de nuestra Comunidad Autónoma. La citada norma concibe la teleasistencia como *soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas* (art.º 18). Y en su artículo 64.7 añade que *los servicios municipales ofrecerán, en todo caso, el servicio de teleasistencia domiciliaria a las personas mayores incluidas en su ámbito territorial, cuando vivan solas en su domicilio y presenten el grado de dependencia que se determine reglamentariamente.*

La aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, ha supuesto un nuevo hito en el ámbito de la Teleasistencia. Tanto la Ley como los Reales Decretos en desarrollo de la misma (RD 504/2007, de 20 de abril por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia; RD 727/2007, de 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006), reconocen el indudable papel desempeñado por la teleasistencia en materia de protección social a la dependencia.

1.3.2. El servicio de teleasistencia municipal

El servicio, concebido en su puesta en marcha como telealarma para la atención de urgencias y emergencias en los hogares de personas mayores, ha evolucionado en los últimos años. Hoy es un recurso que, además, ofrece compañía y seguridad a los mayores del municipio de Madrid.

Los objetivos del servicio son:

- Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al usuario y sus familiares.
- Garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día.
- Potenciar la autonomía personal.
- Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.

Con carácter general, son beneficiarias del servicio todas las personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Madrid. Se prioriza el servicio para todos los mayores de 80 años, con especial hincapié en los que viven solos, por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo.

No pueden ser titulares del servicio aquellas personas que presenten limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir personas con enfermedades mentales, incluidas las demencias. No obstante, en esos casos, sus cuidadores principales podrán disponer del servicio, como apoyo.

El contrato define los siguientes perfiles:

Titular del servicio: la persona que dispone del terminal y de la unidad de control remoto.

Usuario con unidad de control remoto: la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del mismo.

Usuario sin unidad de control remoto: la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para solicitar él mismo la atención.

A partir del 1 de enero del 2008 entra en vigor el contrato de Gestión del servicio público del servicio de teleasistencia, con tres entidades adjudicatarias prestadoras del mismo. La fecha de finalización del contrato es el 31 de Mayo de 2012.

El actual contrato ha sido planteado de tal manera que el servicio obtenga un crecimiento cuantitativo y cualitativo importante. Para ello, además de asegurar compañía, atención inmediata y seguridad, se incorporan profesionales sanitarios al Centro de Atención, avances tecnológicos, mejoras sociales y asesoramiento telefónico.

En relación a los avances tecnológicos, se incorporan detectores de caídas, dispensadores de medicación, sensores de apertura de frigorífico y microondas, detectores de gas, sensores de ocupación de cama sillón, detectores de humo, dispositivos adaptados a deficiencias sensoriales y GPS para la localización de los usuarios fuera del domicilio.

Asimismo se ofrece a todos los usuarios que lo demanden, información y asesoramiento telefónico, con profesionales especializados, en materia social, económica, jurídica y psicológica.

En las mejoras sociales, se ofrecen salidas grupales con visitas culturales a museos, actividades lúdicas festivas a cines, teatros; charlas formativas, participación en talleres, etc. para que los usuarios, especialmente los mayores que viven solos, establezcan relaciones con otros mayores y aumenten las redes de apoyo. Todas estas actividades ofrecen transporte adaptado y acompañamiento por profesionales.

La exigencia de facilitar el acceso al Ayuntamiento de Madrid a las aplicaciones informáticas de las entidades, ha permitido realizar un seguimiento diario de las actuaciones de los centros de atención y del cumplimiento del contrato. Diariamente, los técnicos de la Dirección General de Mayores acceden a los datos de los usuarios, controlando las atenciones por emergencias, las llamadas de seguimiento, los tiempos de respuesta en las llamadas al centro de atención, la movilización de Unidad Móvil en las emergencias sanitarias y sociales, el tiempo de llegada de las Unidades Móviles a los domicilios, etc.

Además, se pueden solicitar locuciones de todas las llamadas que se reciben y que se emiten desde el centro de atención, hecho que complementa los datos incluidos en las aplicaciones informáticas y le confiere un estándar de calidad añadido al servicio.

El contrato introduce un nuevo concepto de cuantificación de usuarios del servicio, diferenciando entre domicilios atendidos (los que marcan los objetivos a alcanzar durante los años de vigencia del contrato) y usuarios del servicio; en estos últimos se incluye a todos los usuarios que disponen de algún tipo de dispositivo (terminal o unidad de control remoto). Por tanto, los datos que se presentan tienen en cuenta ambos conceptos: domicilios y usuarios.

Es importante señalar que, con este Contrato, se hace una valoración socio-sanitaria a todos los usuarios, para determinar su nivel de dependencia (obtenido por las escalas de Barthel y Lawton) y de riesgo socio-sanitario, medido por la escala de Barber. Esta escala también es utilizada para determinar el dispositivo periférico más adecuado para cada situación.

El incremento en el número de usuarios durante estos años ha sido exponencial: en junio de 2003 existían 16.593 dispositivos instalados en los domicilios y en diciembre de 2010 son 98.227 los domicilios atendidos y 112.780 mayores los que se benefician del servicio.

1.3.3. Datos de gestión del servicio

La memoria va a trabajar los datos del periodo 2006-2010, si bien se presenta en primer lugar un cuadro de los indicadores del año 2010.

| INDICADORES DE GESTIÓN | 2010 |
|-------------------------------------------|--------------|
| Presupuesto 2010 | 29.696.682 € |
| Coste del Servicio | 26.745.736 € |
| % Ejecución presupuestaria | 90,03% |
| Aportación Ayuntamiento | 26.735.398 € |
| % del coste | 99,96% |
| Aportación usuario | 10.337,74 € |
| % del coste | 0,04% |
| Coste medio mensual/usuario | 23,01 € |
| Domicilios atendidos en 2010 | 111.000 |
| Usuarios atendidos en 2010 | 128.354 |
| Domicilios a 31/12/2010 | 98.227 |
| Usuarios a 31/12/2010 | 112.780 |
| Altas domicilios | 19.069 |
| Altas usuarios | 24.080 |
| Bajas domicilios | 12.773 |
| Bajas usuarios | 15.807 |
| Ausencias domiciliarias | 59.676 |
| Suspensiones temporales | 43.249 |
| Índice de cobertura de usuarios >65 | 18,16% |
| Índice de cobertura de usuarios > 80 años | 39,51% |

* Población > 65 años: 616.317 habitantes.

Población > 80 años: 189.705 habitantes.

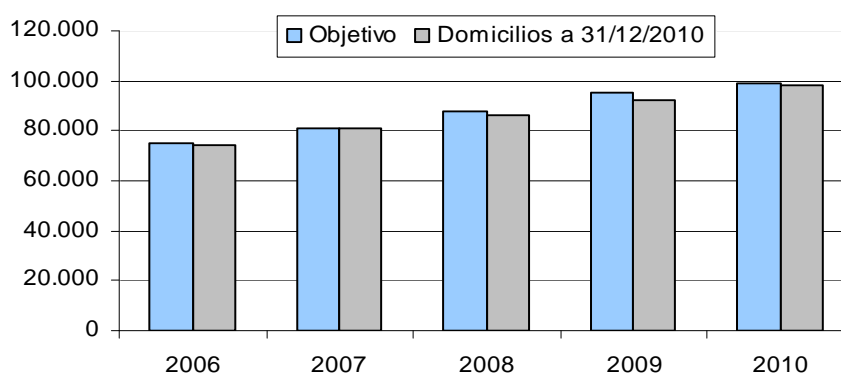
Datos oficiales sobre Padrón Municipal de Habitantes a 01/01/2010

1.3.4. Objetivo y evolución del servicio

El objetivo pretendido para 2010 fue que 99.000 domicilios de mayores de 65 años del municipio de Madrid tuvieran el servicio de TAD. Si bien a lo largo del año se ha dado servicio a 111.000 domicilios y 128.354 usuarios, a 31 de diciembre se ha alcanzado la cifra de 98.227 domicilios con teleasistencia y 112.780 usuarios atendidos por el servicio. El porcentaje de cumplimiento del objetivo ha sido del 99.22%, teniendo en cuenta que éste se marca sobre el número de domicilios a alcanzar.

En el cuadro siguiente se detalla la evolución de objetivos, domicilios y usuarios en el servicio durante los años 2006-2010.

| AÑOS | Objetivo a 31 de diciembre | Domicilios a 31 de diciembre | Usuarios a 31 de diciembre |
|------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 2006 | 75.000 | 74.404 | 75.823 |
| 2007 | 81.000 | 81.031 | 83.146 |
| 2008 | 88.072 | 85.966 | 96.156 |
| 2009 | 95.194 | 91.938 | 104.254 |
| 2010 | 99.000 | 98.227 | 112.780 |



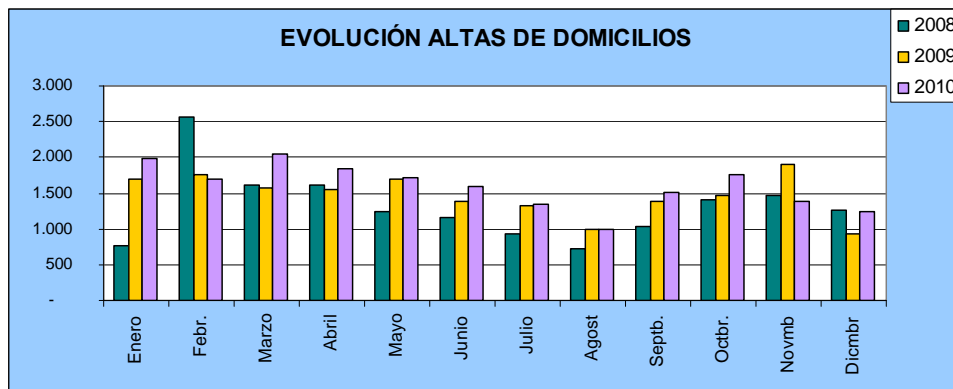
Los crecimientos netos en este período han sido de 23.823 domicilios y 36.957 usuarios.

1.3.5. Movilidad en el servicio

Altas en el servicio

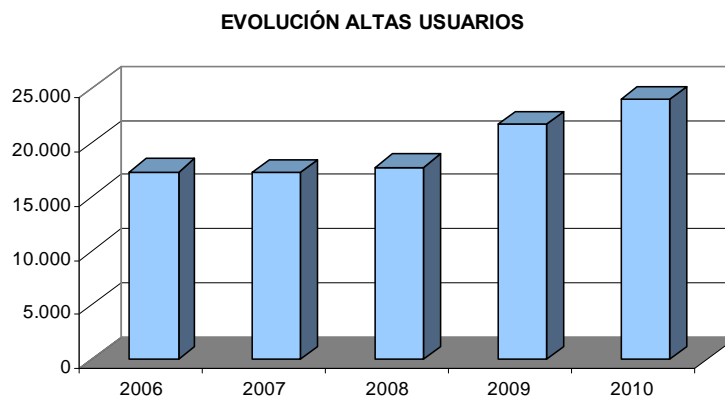
Domicilios: 2008-2010

En el año 2010 se produjeron 19.069 altas, en 2009 fueron 17.633; ello supone un incremento del 8.14%. Este porcentaje no se ve reflejado en el crecimiento total de domicilios, puesto que el número de bajas dadas en 2010 fue superior en 1.162 al dado en 2009.



Usuarios: 2006-2010

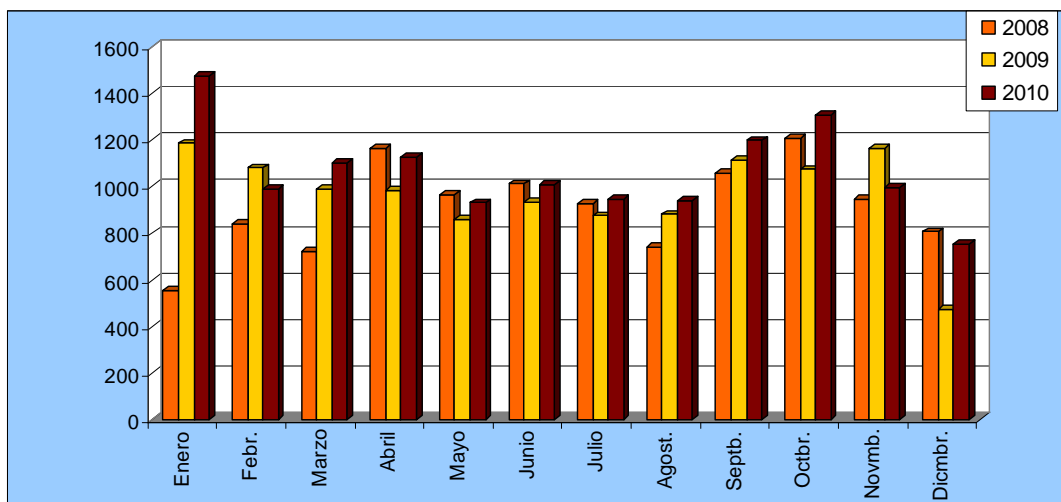
Su tendencia es muy similar a la de domicilios: hay declive de las solicitudes de alta en los meses de verano (junio-agosto) y en diciembre.



Bajas en el servicio 2006-2010

Domicilios: 2008-2010

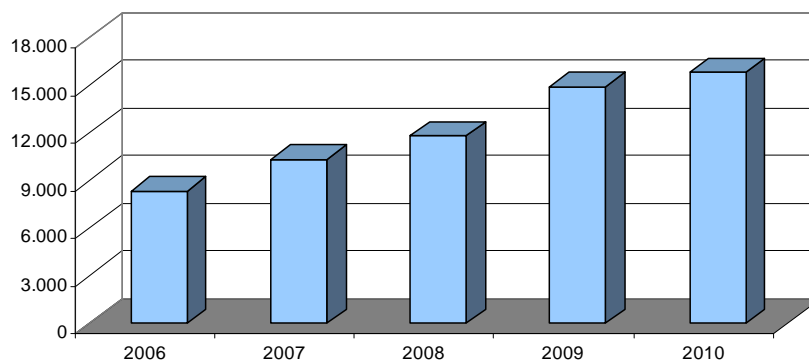
La comparativa muestra un incremento de 1.162 bajas en el año 2010 respecto al 2009: de 11.611 bajas producidas en 2009, se pasa en 2010 a 12.773.



Usuarios: 2006-2010

En el cuadro siguiente se expresa la evolución de las bajas de los usuarios durante los años 2006-2010.

EVOLUCIÓN BAJAS USUARIOS



Motivos de baja en el servicio

En la mayoría de los casos (38 %), la causa es el fallecimiento, seguido del 19% por finalización del plazo de suspensión temporal. En el 18 % de los casos los usuarios ingresan en centros residenciales y en un 12% se trasladan al domicilio de sus familiares.

| MOTIVOS DE BAJA | % |
|-------------------------------------------------|------|
| Fallecimiento | 38% |
| Finalización del plazo de suspensión temporal | 19% |
| Ingreso en Centro Residencial | 18% |
| Traslado del domicilio con familiares/ otros | 12% |
| Modificación de las circunstancias del alta | 4% |
| Decisión expresa del usuario | 2% |
| Baja en el padrón municipal | 0% |
| Incumplimiento de las obligaciones del servicio | 0% |
| Otros | 7% |
| Total | 100% |

Ausencias domiciliarias

Se denomina así a la situación que se produce, por decisión expresa del usuario, cuando éste se ausenta del domicilio por un periodo no superior a un mes. Durante ese tiempo se realizan llamadas periódicas al usuario o a los familiares para comprobar si hay modificación en la situación. Una vez superado el mes, si el usuario no ha regresado al servicio, se modifica su situación, pasando a la de suspensión temporal.

| 2010 | AUSENCIAS | Nº DOMICILIOS | % |
|--------------|---------------|---------------|--------|
| Enero | 1.859 | 92.434 | 2,01% |
| Febrero | 2.092 | 93.138 | 2,25% |
| Marzo | 3.994 | 94.091 | 4,24% |
| Abril | 2.571 | 94.797 | 2,71% |
| Mayo | 3.080 | 95.588 | 3,22% |
| Junio | 7.852 | 96.166 | 8,17% |
| Julio | 21.286 | 96.558 | 22,04% |
| Agosto | 7.501 | 96.601 | 7,76% |
| Septiembre | 2.897 | 96.906 | 2,99% |
| Octubre | 2.576 | 97.356 | 2,65% |
| Noviembre | 2.014 | 97.736 | 2,06% |
| Diciembre | 1.954 | 98.227 | 1,99% |
| TOTAL | 59.676 | | |

Analizados los motivos de ausencias domiciliarias, el 48.96% corresponde a periodos vacacionales, un 16.77% a ingresos hospitalarios y un 16.53% a traslados temporales a otros domicilios, generalmente de familiares.

| MOTIVOS DE AUSENCIAS DOMICILIARIAS | TOTAL | % |
|----------------------------------------------|---------------|----------------|
| Periodo vacacional | 29.220 | 48,96% |
| Ingreso en centro hospitalario | 10.010 | 16,77% |
| Traslado del domicilio con familiares/ otros | 9.866 | 16,53% |
| Ingreso en centro residencial | 9.511 | 15,94% |
| Petición del interesado | 20 | 0,04% |
| Otros | 1.049 | 1,76% |
| TOTAL | 59.676 | 100,00% |

Suspensiones temporales

Esta situación se produce al ausentarse el usuario de su domicilio por un período superior a un mes e inferior a cuatro meses. Existirá siempre comunicación expresa del usuario. El Ayuntamiento de Madrid abona el 30% del precio mensual del servicio en estos casos.

La entidad prestadora realiza llamadas periódicas, generalmente una vez al mes, para comprobar que no se han producido modificaciones en la situación.

Los datos mensuales indican, al igual que en las ausencias domiciliarias, que el mayor porcentaje de suspensiones temporales se producen en los meses de julio y agosto.

| 2010 | SUSPENSIONES | DOMICILIOS | % |
|--------------|---------------|------------|--------|
| Enero | 1.684 | 92.434 | 1,82% |
| Febrero | 1.651 | 93.138 | 1,77% |
| Marzo | 1.515 | 94.091 | 1,61% |
| Abril | 1.514 | 94.797 | 1,60% |
| Mayo | 1.451 | 95.588 | 1,52% |
| Junio | 1.705 | 96.166 | 1,77% |
| Julio | 6.510 | 96.558 | 6,74% |
| Agosto | 16.887 | 96.601 | 17,48% |
| Septiembre | 5.073 | 96.906 | 5,23% |
| Octubre | 2.034 | 97.356 | 2,09% |
| Noviembre | 1.501 | 97.736 | 1,54% |
| Diciembre | 1.724 | 98.227 | 1,76% |
| TOTAL | 43.249 | | |

Si atendemos a los motivos por lo que se produce la suspensión, el mayor porcentaje se debe al periodo vacacional (49.44%), el 19.96% a ingresos en residencia temporal, el 18.10% al traslado a otros domicilios y el restante 12.5% a muy diversos motivos.

1.3.6. Mejoras técnicas y sociales

Llamadas de información y asesoramiento telefónico en materia social, jurídica, económica y psicológica.

A través de la información y asesoramiento telefónico, psicólogos, economistas, abogados y trabajadores sociales, resuelven demandas de información de los usuarios. Las llamadas recibidas en los centros de atención han ascendido a casi 5.000; el asesoramiento jurídico, con más de 2.500 llamadas recibidas, ha sido el más solicitado, seguido del psicológico y del social.

Periódicamente, en las llamadas de seguimiento semanal, se recuerda a los usuarios la disponibilidad de este servicio, por lo que está siendo utilizado cada vez más.

| SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TELEFÓNICO | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Tipo de información y asesoramiento | Llamadas recibidas de usuarios | Llamadas realizadas por entidad |
| Jurídico | 2.580 | 2.171 |
| Económico | 308 | 234 |
| Social | 743 | 656 |
| Psicológico | 1.236 | 993 |
| TOTAL | 4.867 | 4.054 |

Mejoras sociales: actividades de animación socio-cultural

Las actividades socioculturales se realizan una vez al mes. La media mensual de asistencia ha sido de 150 usuarios; se ha facilitado transporte adaptado y acompañamiento por profesionales.

En el mes de diciembre, al igual que en el año 2009, se repitió la actividad de realizar visitas a usuarios que viven solos y que por su nivel de dependencia no tienen contacto con el exterior, con el objetivo de felicitarles las fiestas y de darles a conocer a las personas que semanalmente se comunican con ellos. En esta ocasión, se visitó a 164 usuarios y se les hizo entrega de un pequeño obsequio.

El número de actividades y nº de usuarios que han participado en las actividades desde el año 2008 es el siguiente:

| MEJORAS SOCIALES | | | |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------|
| AÑO | Nº ACTIVIDADES | Nº USUARIOS | Nº ACOMPAÑANTES |
| 2008 | 64 | 1.453 | 230 |
| 2009 | 77 | 2.157 | 298 |
| 2010 | 73 | 1.899 | 292 |
| TOTAL | 214 | 5.509 | 820 |

Dispositivos periféricos instalados

Los dispositivos periféricos contribuyen a prevenir y reducir el riesgo de accidentes domésticos, a mejorar la comunicación con la central de atención y a facilitar la localización fuera del domicilio.

En la valoración del perfil del usuario para la adjudicación de dispositivo, se utiliza el cuestionario “BARBER” adaptado para este fin.

Los dispositivos instalados en los domicilios en 2010 son **9.051**. En relación al año anterior (5.086 dispositivos instalados) se ha producido un incremento del 78%. El siguiente cuadro detalla el tipo y número de los mismos.

| TIPOS DE DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS | NÚMERO |
|-------------------------------------|--------------|
| DETECTORES DE HUMO | 3.700 |
| DETECTORES DE GAS | 3.386 |
| G.P.S. | 1.192 |
| DETECTORES DE CAÍDAS | 396 |
| SENSORES DE FRIGORÍFICO/ MICROONDAS | 274 |
| DISPOSITIVOS DEFICIENCIAS AUDITIVAS | 70 |
| SENSOR CAMA/ SILLÓN | 22 |
| DISPENSADOR DE MEDICACIÓN | 11 |
| TOTAL | 9.051 |

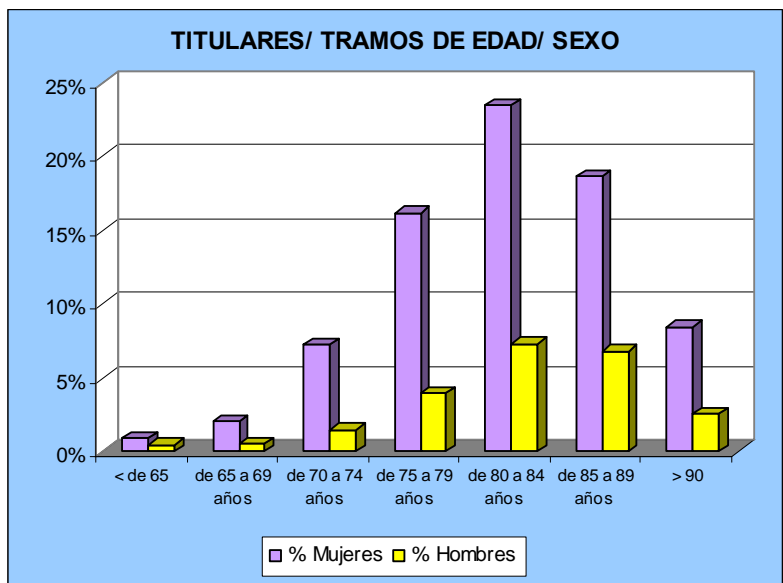
Antigüedad de terminales

Durante los años 2008, 2009 y 2010 se han instalado 83.439 terminales, con lo que el 84.95 % de los usuarios dispone de modelos de última generación.

1.3.7. Análisis cualitativo (datos de usuarios a 31 de diciembre de 2010)

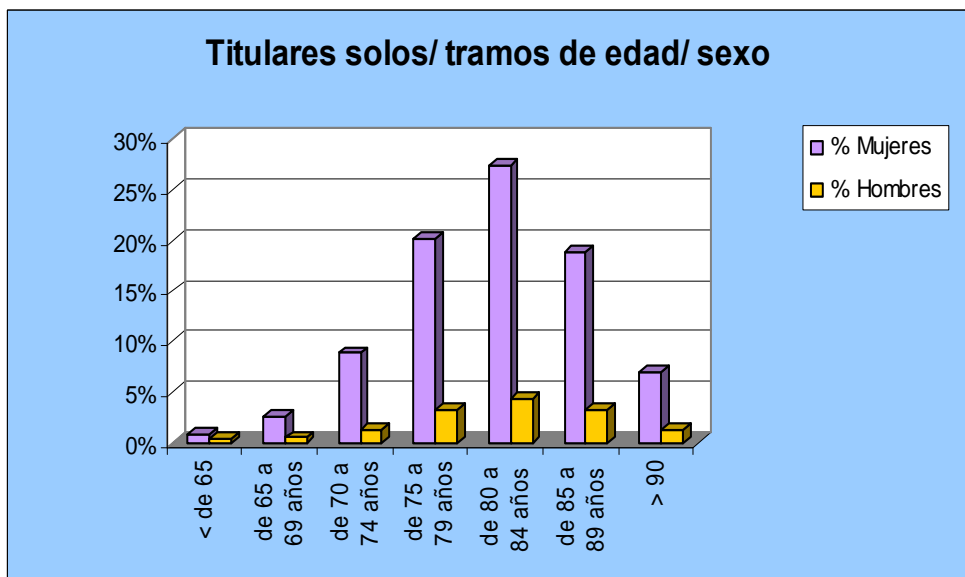
Perfil de usuarios por tramos de edad y sexo

Casi el 77% de los usuarios de este servicio son mujeres, y el 67,28 % supera los 80 años. En el año 2009 el % de mayores de 80 años era del 59,49% lo que pone de manifiesto el envejecimiento de los usuarios atendidos por el servicio. El reparto por edad de los 98.227 usuarios es el siguiente:

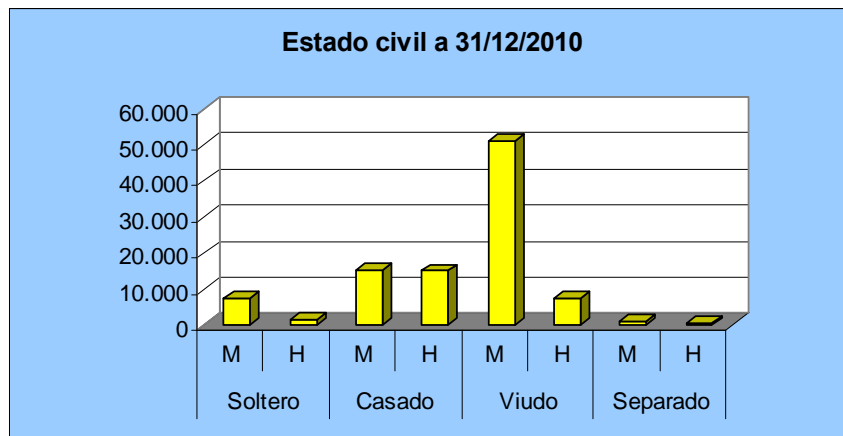


Unidad de convivencia: Usuarios que viven solos

El número de usuarios que viven solos es 48.894. Los porcentajes por tramos de edad son los siguientes:

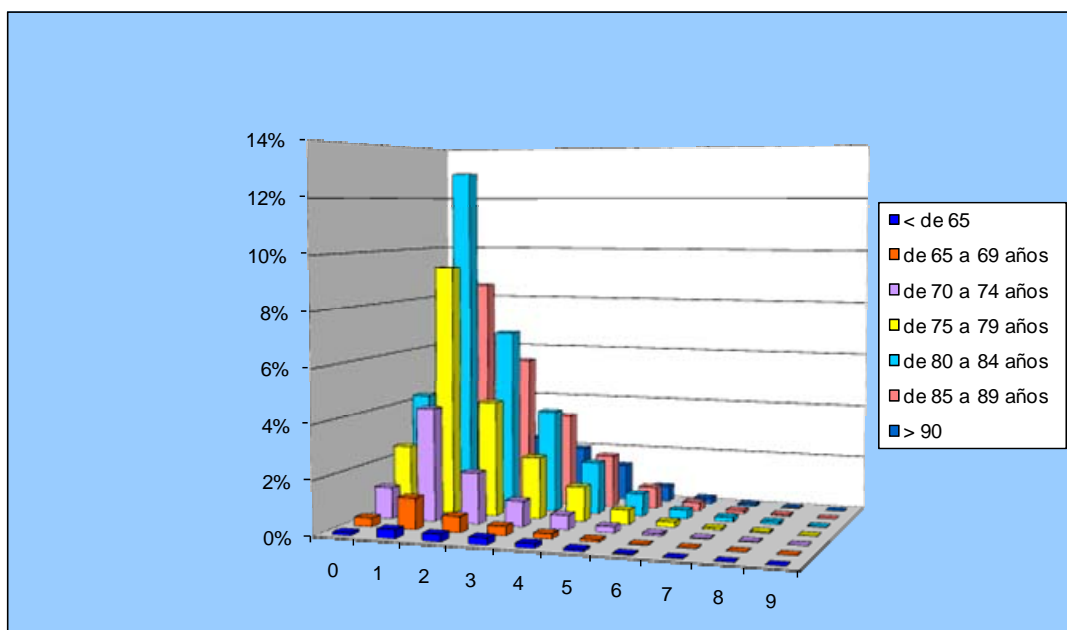


Perfil de usuarios: estado civil



Perfil de usuarios: riesgo socio-sanitario

En 2010 se ha seguido evaluando a los usuarios para adecuar la atención que reciben con el nivel de riesgo y de necesidad que presentan. La escala de valoración utilizada es la de Barber: ésta determina que existe riesgo socio-sanitario cuando la puntuación es mayor que la unidad.



El análisis del cuadro anterior indica la existencia de un porcentaje superior al 12% de usuarios con un grado de riesgo socio-sanitario elevado (puntuación ≥ 4). Asimismo, si bien los usuarios <65 años solamente suponen el 1,29% del total de la población, son un colectivo con un alto grado de riesgo: un 24.82 % de ellos tienen puntuación ≥ 4 . Asimismo, un 22.71% de la población mayor de 90 años presenta riesgo socio-sanitario elevado.

Perfil de usuarios: Dependencia funcional en actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD)

La dependencia funcional en actividades instrumentales de la vida diaria, se mide a través de la escala de Lawton. Esta escala evalúa la dependencia en las AIVD, con puntuaciones de 0 a 8, donde 0 es dependencia total y 8 es independencia.

Esta valoración determina que más del 70 % de los usuarios de TAD es independiente o presenta una dependencia leve en actividades instrumentales de la vida diaria (uso del teléfono, toma de medicación, arreglo del hogar, utilización del transporte público, etc.); teniendo en cuenta sólo a las mujeres, este porcentaje asciende al 74,71%. Sin embargo, respecto a los hombres, el 64,19 % tiene un nivel de dependencia leve o es independiente.

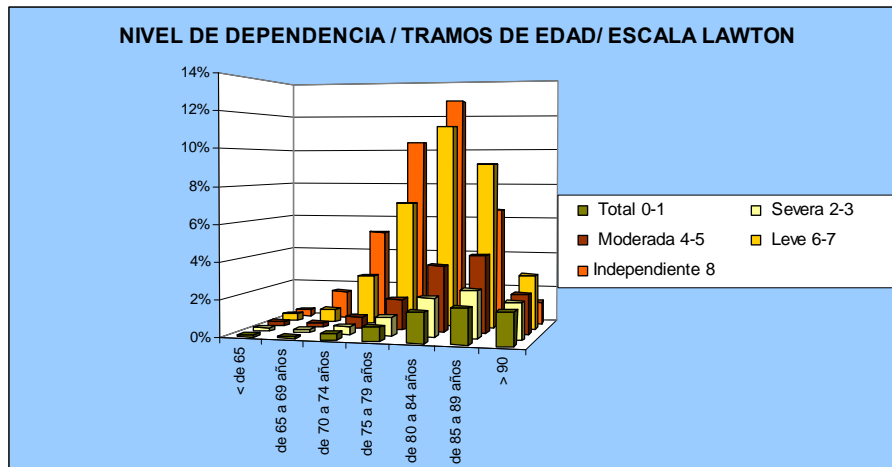
Respecto al modo de convivencia, el porcentaje de personas dependientes leves o independientes que viven solos asciende al 74,71%. En este sentido, el mayor número de usuarios con dependencia severa o total, es el sexo masculino: casi un 20 % frente a un 13 % de mujeres.

| SITUACIÓN A 31/12/2010: ESCALA LAWTON | | | | | | |
|----------------------------------------|--------------|---------------|-----------------|-------------|--------------------|---------|
| | Total 0-1 | severa 2-3 | moderada 4-5 | leve 6-7 | Independiente 8 | TOTAL |
| Total titulares | 6,57% | 8,40% | 12,79% | 34,22% | 38,01% | 100,00% |
| Titulares solos | 4,31% | 4,64% | 9,33% | 34,67% | 47,05% | 100,00% |
| NIVEL DE DEPENDENCIA (LAWTON) POR SEXO | | | | | | |
| Mujeres | 6,14% | 7,34% | 11,81% | 35,83% | 38,88% | 100,00% |
| Hombres | 7,96% | 11,84% | 16,00% | 28,98% | 35,22% | 100,00% |

| NIVEL DE DEPENDENCIA (LAWTON) POR TRAMOS DE EDAD | | | | | | |
|--------------------------------------------------|--------------|---------------|-----------------|-------------|--------------------|---------|
| | Total 0-1 | Severa 2-3 | Moderada 4-5 | Leve 6-7 | Independiente 8 | TOTAL |
| < de 65 | 8,98% | 14,81% | 17,77% | 30,50% | 27,94% | 100,00% |
| de 65 a 69 años | 3,47% | 6,02% | 8,58% | 26,51% | 55,43% | 100,00% |
| de 70 a 74 años | 3,63% | 4,50% | 7,16% | 29,44% | 55,26% | 100,00% |
| de 75 a 79 años | 3,70% | 4,78% | 8,15% | 33,19% | 50,18% | 100,00% |
| de 80 a 84 años | 5,10% | 6,67% | 11,48% | 35,96% | 40,80% | 100,00% |
| de 85 a 89 años | 7,72% | 10,52% | 17,22% | 37,76% | 26,77% | 100,00% |
| > 90 | 17,51% | 19,54% | 21,43% | 29,40% | 12,13% | 100,00% |

Y, según la edad, los datos aportados en el cuadro indican que el comportamiento en el nivel de dependencia funcional es inversamente proporcional a la edad: a menor edad más independencia y a mayor edad (sobre todo los mayores de 90 años) mayor dependencia.

La representación gráfica del total de la población, muestra que, si bien es mayoritario el porcentaje de usuarios con bajo grado de dependencia, también es cierto que se atiende a personas con elevados niveles de dependencia de todas las edades.



Perfil de usuarios: Dependencia funcional en actividades básicas de la vida diaria (ABVD)

La dependencia funcional en actividades básicas de la vida diaria, se mide a través de la escala de Barthel. Esta escala evalúa la dependencia en las ABVD, con puntuaciones de 0 a 100, donde 0 es dependencia total y 100 es independencia.

El 94,57 % de los usuarios son independientes o tienen una dependencia leve en estas actividades. Si diferenciamos entre sexos, el comportamiento es muy similar, con algo más de independencia en hombres, que en mujeres.

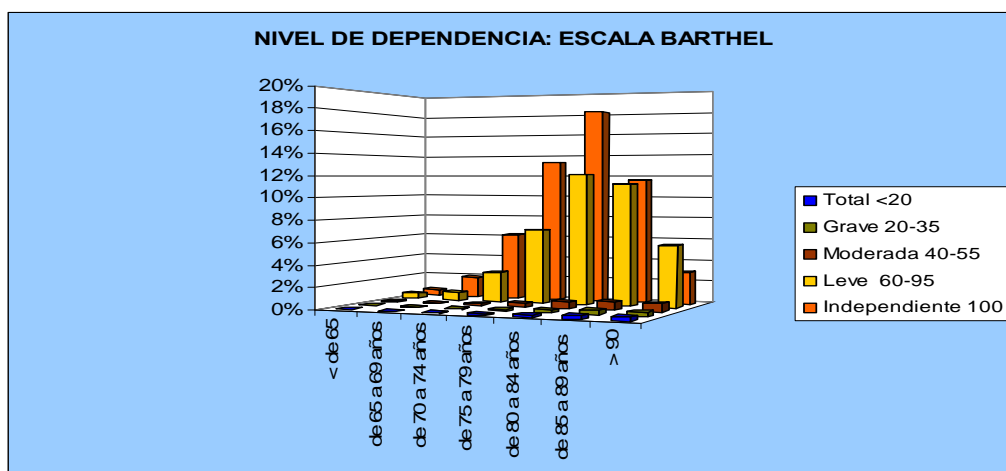
| | Total <20 | Grave 20-35 | Moderada 40-55 | Leve 60-95 | Independiente 100 |
|-----------------------------------------|-----------|-------------|----------------|------------|-------------------|
| Total titulares | 1,17% | 1,38% | 2,87% | 39,94% | 54,63% |
| Titulares solos | 0,51% | 0,56% | 1,44% | 36,22% | 61,27% |
| NIVEL DE DEPENDENCIA (BARTHEL) POR SEXO | | | | | |
| | Total <20 | Grave 20-35 | Moderada 40-55 | Leve 60-95 | Independiente 100 |
| Mujeres | 1,05% | 1,27% | 2,79% | 42,05% | 52,83% |
| Hombres | 1,57% | 1,74% | 3,12% | 33,12% | 60,45% |

Según los datos aportados en el cuadro, el comportamiento en el nivel de dependencia para las ABVD es muy similar en los tramos de edad superior e inferior, es decir, entre los > 90 años y <65 años, al igual que se constató al estudiar las AIVD.

La población más independiente es la comprendida entre los tramos de edad entre 65 y 84 años, en las que más del 95% de los mayores presentan dependencia leve o independencia total.

| NIVEL DE DEPENDENCIA (BARTHEL) POR TRAMOS DE EDAD | | | | | | |
|---------------------------------------------------|-----------|-------------|----------------|------------|-------------------|---------|
| | Total <20 | Grave 20-35 | Moderada 40-55 | Leve 60-95 | Independiente 100 | TOTAL |
| < de 65 | 3,35% | 4,34% | 6,90% | 40,43% | 44,97% | 100,00% |
| de 65 a 69 años | 0,59% | 1,37% | 2,10% | 27,04% | 68,90% | 100,00% |
| de 70 a 74 años | 0,78% | 0,64% | 1,64% | 29,63% | 67,31% | 100,00% |
| de 75 a 79 años | 0,64% | 0,73% | 1,80% | 33,14% | 63,69% | 100,00% |
| de 80 a 84 años | 0,71% | 0,89% | 2,01% | 38,64% | 57,74% | 100,00% |
| de 85 a 89 años | 1,26% | 1,62% | 3,27% | 46,22% | 47,64% | 100,00% |
| > 90 | 3,75% | 4,00% | 7,57% | 55,81% | 28,87% | 100,00% |

La representación gráfica del total de la población, muestra cómo es muy superior la población con dependencia leve o independencia en este tipo de actividades que el que presentan en las AIVD. Ello significa que nuestros mayores son bastante autónomos en relación a sus cuidados personales.



1.3.8. Actividad del servicio de teleasistencia en los centros de atención

La información que a continuación se describe, recoge el resultado de la suma de la actividad de los tres centros de atención de que dispone el servicio.

Comunicaciones de los usuarios con los Centros de Atención

Las llamadas que efectúan los usuarios son clasificadas en dos grupos: producidas por otras causas que no son emergencia o por situaciones codificadas como emergencia:

| COMUNICACIONES DE USUARIOS CON CENTROS DE ATENCIÓN | Nº DE LLAMADAS | % |
|----------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Llamadas por no emergencia | 777.918 | 87,84% |
| Llamadas por emergencia | 107.688 | 12,16% |
| TOTAL | 885.606 | 100,00% |

De las llamadas contempladas como no emergencia, las causas son las siguientes:

| LLAMADAS POR NO EMERGENCIA | Nº DE LLAMADAS | % |
|-----------------------------------------------|----------------|----------------|
| Informar ausencias/ vacaciones/ regresos | 236.064 | 30,35% |
| Pulsación por error | 200.007 | 25,71% |
| Hablar/ saludar/ conversar | 136.019 | 17,49% |
| Informar de visitas médicas, datos sanitarios | 114.254 | 14,69% |
| Petición información sobre recursos/ sistema | 59.871 | 7,70% |
| Petición de ayuda por no emergencia | 11.865 | 1,53% |
| Sugerencias/ reclamaciones/ quejas | 542 | 0,07% |
| Otros | 19.296 | 2,48% |
| TOTAL | 777.918 | 100,00% |

En las llamadas codificadas como no emergencia, el mayor número de estas emitidas por los usuarios al centro de atención se debe a las efectuadas para informar de ausencias del domicilio (30.35%). Esto pone de manifiesto que el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Madrid para concienciar a los mayores en la importancia de su implicación en el servicio, a fin de alcanzar la calidad por todos deseada, está siendo muy positivo. El 17.49 % de las llamadas que realizan los usuarios son motivadas por su deseo de hablar, saludar, conversar, etc... Este dato confirma que el objetivo de ofrecer compañía y seguridad al usuario es acertado.

En número de llamadas recibidas en los centros de atención codificadas como emergencias han sido las siguientes:

| LLAMADAS POR EMERGENCIA | Nº DE LLAMADAS | % |
|-----------------------------|----------------|----------------|
| Emergencia sanitaria | 79.649 | 73,96% |
| Emergencia social | 7.674 | 7,13% |
| Crisis de soledad /angustia | 1.334 | 1,24% |
| Alarmas sin respuesta | 12.565 | 11,67% |
| Otros | 6.466 | 6,00% |
| TOTAL | 107.688 | 100,00% |

Especial importancia tiene la respuesta que, desde el centro de atención, se efectúa ante las llamadas emitidas por los usuarios. Esta respuesta puede motivar o no movilización de recursos.

En caso de movilización de recursos, hay que tener en cuenta que el oficial de la unidad móvil debe acudir al domicilio siempre que haya habido una alarma por emergencia y el usuario viva solo o con acompañante dependiente.

| RESOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN: MOVILIZACIÓN DE RECURSOS | Nº DE LLAMADAS | % |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Movilización de Unidad móvil | 62.322 | 36,26% |
| Intervención Recursos Sanitarios | 50.160 | 29,19% |
| Movilización de recursos propios del usuario:familiares/ vecinos /amigos | 47.133 | 27,43% |
| Intervención de Servicios Sociales | 843 | 0,49% |
| Intervención de Policía | 474 | 0,28% |
| Intervención de Bomberos | 159 | 0,09% |
| Otros | 10.762 | 6,26% |
| TOTAL | 171.853 | 100,00% |

Uno de los motivos que influyen en el ciudadano para solicitar ser dado de alta en este servicio es la seguridad que le proporciona. Esto se confirma ante los elevados porcentajes que presentan la movilización de Unidad Móvil y la intervención de recursos sanitarios.

Para optimizar la respuesta a llamadas de los usuarios motivadas por urgencias sanitarias, en 2009 se puso en marcha, en las centrales de atención, la posibilidad de comunicación directa del usuario con el personal sanitario del Summa112, mediante transferencia en audio de su voz. Este procedimiento se ha consolidado durante el año 2010, realizando (dos de las entidades prestadoras) **4.161** propuestas de transferencias, realizando la comunicación efectiva a través de audio en **599** casos.

Durante el año 2010 se ha consolidado procedimiento de actuación conjunta entre el Samur Social y el servicio de teleasistencia Municipal iniciado en el año 2009. Los casos derivados, recibidos y atendidos durante el año 2010 se resumen en la tabla siguiente:

| INTERVENCIONES SERVICIO DE TELEASISTENCIA/ SAMUR SOCIAL: 2010 | | | % |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----|------------|
| INTERVENCIÓN | SERVICIO DE TELEASISTENCIA | 69 | 64% |
| | SAMUR SOCIAL | 39 | 36% |
| SITUACION DE EMERGENCIA | DETERIORO PSICO-ORGÁNICO Y/O COGNITIVO | 29 | 27% |
| | SOLEDAD SOBREVENIDA | 23 | 21% |
| | ABANDONO, DESATENCIÓN, NEGLIGENCIA | 24 | 22% |
| | CONFLICTIVIDAD O VIOLENCIA FAMILIAR/ SOSPECHA DE MALTRATO | 5 | 5% |
| | EMPEORAMIENTO DE SU ESTADO DE SALUD, CAIDA EN DOMICILIO | 25 | 23% |
| | PERDIDA O DESALOJO DE DOMICILIO | 2 | 2% |
| TIPO DE DEMANDA(* No excluyentes) | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 12 | |
| | SOLICITUD DE CONTACTO CON RECURSOS | 4 | |
| | SOLICITUD DE APERTURA DE PUERTA | 11 | |
| | ASISTENCIA O ACOMPAÑAMIENTO | 85 | |
| INTERVENCIÓN OTROS | SI | 65 | 60% |
| | NO | 43 | 40% |
| RESOLUCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | INTERVENCIÓN RESUELTA EN DOMICILIO | 71 | 66% |
| | DERIVACIÓN AL HOSPITAL | 16 | 15% |
| | INGRESO EN RECURSO RESIDENCIAL | 20 | 19% |
| | TRASLADO CON FAMILIARES | 1 | 1% |
| TOTAL INTERVENCIONES | | | 108 |

El mayor porcentaje de intervenciones se realiza por el servicio de teleasistencia con un 64% del total de las movilizaciones. La situación más frecuente que produce la necesidad de movilización de ambos servicios es el deterioro psico-orgánico y/o cognitivo con un 27% de los casos, seguido empeoramiento de estado de salud o caída en domicilio (23%) y de la producción de una situación de abandono o desatención en el domicilio con un 22% de las situaciones. El tipo de demanda que realizan los servicios es de asistencia o acompañamiento al usuario. En relación a la intervención de otros recursos, es necesario la movilización en el 60% de los casos. En el 66% la intervención se resuelve en domicilio.

Comunicaciones de los centros de atención con los usuarios

Estas comunicaciones pueden ser debidas a varios motivos:

| LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN | Nº DE LLAMADAS | % |
|----------------------------------------------------------------|------------------|----------------|
| Llamadas de seguimiento | 4.934.100 | 77,57% |
| Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación | 272.441 | 4,28% |
| Por actuaciones ante llamadas: contactos con recursos | 317.314 | 4,99% |
| Avisos de agenda | 314.604 | 4,95% |
| Llamadas confirmación de situaciones especiales | 160.032 | 2,52% |
| Llamadas de cortesía | 140.119 | 2,20% |
| Llamadas para verificación de emergencia/incidencia | 117.068 | 1,84% |
| Otros | 105.268 | 1,65% |
| TOTAL | 6.360.946 | 100,00% |

En el número de llamadas de seguimiento se incluyen, también, aquellas llamadas realizadas a los usuarios que han sido fallidas, es decir, no han conseguido contactar con ellos. Durante el año 2010 se ha realizado un esfuerzo para disminuir el número de estos contactos fallidos. Para ello se solicitó a todos los usuarios del servicio que indicasen en qué tramos querían ser llamados a lo largo del día. Esto ha supuesto una localización más eficaz de los mismos. La media de llamadas mensuales, por usuarios atendidos, durante el año 2010 ha sido de 5 llamadas.

En resumen, la actividad desarrollada en los centros de atención ha sido la siguiente:

| TOTAL ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA | Nº LLAMADAS | % |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| Llamadas recibidas en el centro de atención | 885.606 | 11,28% |
| Llamadas emitidas desde el centro de atención | 6.360.946 | 81,00% |
| Llamadas para movilización de recursos | 171.853 | 2,19% |
| Llamadas técnicas y avisos técnicos recibidos en el centro de atención | 434.587 | 5,53% |
| TOTAL | 7.852.992 | 100% |

1.3.9. Otras actividades desarrolladas por el servicio

El servicio de teleasistencia, a través de las llamadas de seguimiento semanales, ha realizado actividades extraordinarias de información a la mayoría de los usuarios sobre temas específicos de interés para este colectivo de personas:

- **Información sobre el programa de Convivencia intergeneracional Vive y Convive:** Destinado a personas que viven solas y que están interesados en compartir su vivienda con un estudiante universitario. La información de este programa y la captación de usuarios interesados se realizó en los meses de enero y junio.
- **Información y captación de cuidadores para el programa Cuidar al Cuidador:** Durante los meses de febrero y septiembre se realizaron llamadas específicas a cuidadores de personas dependientes para ofrecerle el programa psicoterapéutico y psicoeducativo: “Cuidar al cuidador”.
- **Información sobre el apagón digital analógico:** Se realizaron llamadas a todos los usuarios del servicio preguntando si tenían conocimiento de la fecha de inicio del apagón digital, si poseían dispositivo para la instalación y si podían instalar ellos mismos el dispositivo. En caso de que no tuvieran ningún recurso familiar ni vecinal, las entidades acudían al domicilio a ayudar en la instalación.
- **Información y encuesta del Día Europeo de la Solidaridad y Cooperación entre las Generaciones:** Para informar a los

mayores de dicha celebración, y conocer la percepción que tienen sobre la relación abuelos-nietos, se realizó una encuesta de opinión a usuarios en los que se preguntaba si habían tenido abuelos, los recuerdos que mantenían de esta relación, lo que aprendieron de ellos etc.

- **Información sobre las medidas de protección ante la ola de calor:** Durante los meses de julio y agosto se informó a los mayores sobre las medidas que debían tener para protegerse de un golpe de calor.
- **Información sobre la existencia de servicio de asesoramiento telefónico** en materia social, económica, jurídica y psicológica. A lo largo del año 2010 se ha informado a todos los usuarios de la existencia de este servicio al que pueden acudir ante cualquier duda o necesidad de asesoramiento.
- **Información sobre la Valoración de la Situación de Dependencia:** En el mes de octubre se realizaron llamadas a un número de usuarios para obtener información sobre si habían realizado o no solicitud a la Comunidad de Madrid para ser valorado su situación de dependencia, y el resultado del mismo.
- En colaboración con la Asociación Madrileña de atención a la dependencia (AMADE) se realizó un **programa llamado “Ningún mayor solo en Navidad”**. El programa ofreció plazas residenciales a mayores que vivían solos para que pudieran compartir, junto con otros mayores, la Nochebuena, el día de Navidad, la Noche de fin de año y el Año Nuevo. Un total de 24 personas participaron del programa.

1.3.10. Personal destinado al servicio de teleasistencia

En colaboración con el personal municipal, el personal destinado al servicio en las entidades adjudicatarias es el siguiente:

| RECURSOS HUMANOS | Nº PROFESIONALES | TITULACIÓN |
|-----------------------------------|------------------|--------------------------------------|
| Director | 3 | Licenciado |
| Responsable Centro de Atención | 3 | Licenciado / Diplomado |
| Supervisor Centro de Atención | 21 | Licenciado / Diplomado |
| Operadores | 302 | Licenciado / Diplomado / FP |
| DUE | 8 | Diplomado |
| Coordinadores | 64 | Diplomado / Bachiller |
| Responsable de custodia de llaves | 28 | Diplomado / Bachiller |
| Oficial Unidad Móvil | 223 | Bachiller |
| Instaladores | 17 | Licenciados / Diplomados / Bachiller |
| Psicólogo | 3 | Licenciado |
| Economista | 3 | Licenciado |
| Abogado | 3 | Licenciado |
| Trabajador social | 3 | Diplomado |
| Otros | 25 | Varias |
| TOTAL | 706 | |

RECURSOS DESTINADOS AL SERVICIO

| RECURSOS MATERIALES | NÚMERO |
|--------------------------------------------------|--------|
| Central de atención | 3 |
| Bases de Unidad Móvil | 6 |
| Puestos de atención en las centrales de atención | 122 |
| Puestos de atención en bases de unidad móvil | 68 |
| Unidades móviles | 54 |
| OTROS RECURSOS TÉCNICOS | |
| Vehículos coordinadores | 6 |
| Ordenadores portátiles / PDA | 65 |
| Teléfonos móviles | 104 |
| Puestos control Llaves | 3 |

1.3.11. Sugerencias y reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en las centrales de atención de las entidades durante el año 2010 son las siguientes:

| RECLAMACIONES / SUGERENCIAS ENTIDADES | | | | |
|---------------------------------------|------------------|----------------|--------------------|------------|
| 2010 | Nº Reclamaciones | Nº Sugerencias | Nº Agradecimientos | TOTAL |
| Total | 212 | 39 | 619 | 870 |

Las recibidas a través del buzón de sugerencias y reclamaciones municipal y resueltas en la Dirección General de Mayores son las siguientes:

| RECLAMACIONES / SUGERENCIAS D.G.M. | | | | | |
|------------------------------------|----------------------|------------------|-----------------|-------|-----------|
| 2010 | Calidad del servicio | Averías Técnicas | Agradecimientos | Otros | TOTAL |
| TOTAL | 20 | 7 | 2 | 5 | 34 |

1.3.12. Análisis global

El servicio de TAD durante el año 2010 ha consolidado gran parte de los procesos y actividades iniciados durante el año 2008.

- 1. Valoración socio-sanitaria:** se ha visitado al más del 40 % de los domicilios para actualizar los datos socio-sanitarios y redefinir el perfil de usuario del servicio. Con los datos obtenidos se han detectado nuevas necesidades; para prevenir posibles situaciones de riesgo, se han instalado más de 4.000 dispositivos periféricos en los domicilios de los mayores, fundamentalmente detectores de gas, de humo y GPS.

- 2. Contenido de las llamadas de seguimiento:** han sido efectuadas casi 5 millones de llamadas de seguimiento. En estas comunicaciones además de interesarse por el usuario se ha aprovechado para informar de la existencia de asesoramiento psicológico, jurídico, económico y social, de recordar que no deben quitarse la UCR. Asimismo se ha transmitido otro tipo de información: ola de calor, programa vive y convive, apagón digital analógico, datos de valoración de dependencia, prevención de robos en domicilio etc.

- 3. Incorporación de terminales de alta tecnología:** se continúan instalado terminales de nueva generación, compatibles con todas las compañías telefónicas, para evitar los problemas generados por la irrupción en el mercado de nuevos proveedores de telefonía.

- 4. Incorporación avances tecnológicos.**
 - a. Sensores para la eliminación de cableados en domicilios:**

Se han instalado más de 600 sensores en los domicilios que facilitan la instalación del servicio y eliminan el cableado de los dispositivos periféricos.
 - b. Implantación de sistema de interacción del servicio de TAD con usuarios con problemas de comunicación.** Se han incorporado dispositivos móviles con pantalla táctil, que permiten la comunicación entre el usuario y la central de atención, mediante la pantalla del dispositivo. En situaciones de emergencia se establece una comunicación a través de un diálogo escrito en el que el usuario recibe la pregunta y tiene varias opciones de respuesta.

- 5. Definición de procedimientos de actuación con entidades adjudicatarias:** en relación a situaciones extraordinarias de actuación del servicio en las que debe coordinarse con el SAD y/u otros servicios.

- 6. Modificación de documentos para la tramitación del servicio.** Se han unificado los documentos de gestión y tramitación del servicio (conformidad, instalación, entrega de llaves, declaración responsable, etc.) para simplificar el alta en el servicio.

- 7. Otras iniciativas puestas en marcha en el servicio.**
 - a. Visitas a domicilios de usuarios centenarios:** Se han realizado 19 visitas a domicilios de usuarios que cumplían más de 100 años.
 - b. Dinamización en usuarios en riesgo de aislamiento:** Se han realizado actividades de dinamización con usuarios que rechazan la participación en las actividades socio-culturales. Se han realizado grupos reducidos con estos usuarios para realizar otro tipo de actividades.

1.4. COMIDAS A DOMICILIO

Este servicio va destinado fundamentalmente, a personas mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Madrid, que presentan algún tipo de dependencia y que viven solas o que conviven con una persona también dependiente, que tienen escasos apoyos familiares y que, además, presentan alguno de los siguientes condicionantes:

- Dependencia en la preparación de comidas por incapacidad motora o sensorial
- Dificultad en el control de riesgos de accidentes
- Necesidades nutricionales difíciles de garantizar sin este servicio.
- Estado de la vivienda inadecuado para la preparación de comidas.

El servicio realiza la distribución de raciones alimenticias equilibradas para conseguir los siguientes objetivos:

- Proporcionar una dieta con aportes nutricionales correctos
- Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a las necesidades del usuario.
- Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud y la independencia
- Evitar riesgos de accidentes, ocasionados con motivo de la preparación de las comidas

En el año 2004, se centraliza la gestión del servicio de Comidas a Domicilio en la Dirección General de Mayores, con el fin de garantizar una homogeneidad del servicio en toda la Ciudad.

1.4.1. Gestión del servicio

A partir del año 2009 la tramitación de la concesión y puesta en marcha del servicio se lleva a cabo en la Dirección General de Mayores, de acuerdo con el procedimiento administrativo.

Además, y como continuación de la labor realizada en 2009 para adecuar a los usuarios a los perfiles definidos para este servicio, se han abordado mejoras en la gestión del servicio, para conseguir una mayor perspectiva social.

En cuanto a la gestión de los expedientes, a lo largo del año 2010 han sido tramitados 1.092 expedientes de solicitud de comida a domicilio, con el siguiente resultado:

- 978 concedidos
- 14 denegados,
- 131 desistimientos y
- 806 han sido baja en el servicio, aunque no todos los expedientes de baja lo han sido de usuarios en activo.

A estas tramitaciones hay que añadir las solicitudes correspondientes al año 2009 que fueron gestionadas a lo largo del año 2010.

SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO RESUMEN GENERAL DEL SERVICIO

| SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO | DATOS ACUMULADOS |
|-------------------------------------|------------------|
| Coste total del Servicio | 1.803.314,01 € |
| Presupuesto | 1.078.124,00 € |
| Gasto realizado | 719.971,25 € |
| % Ejecución del presupuesto | 66,78% |
| Aportación usuario | 1.083.342,76 € |
| % Aportación usuario | 60,08% |
| % Aportación Ayuntamiento | 39,92% |
| Número de usuarios atendidos | 2.093 |
| Altas usuarios | 918 |
| Reinicios usuarios | 1.308 |
| Bajas usuarios | 761 |
| Suspensiones Temporales | 2.569 |
| Nº de comidas prestadas | 319.723 |
| Media mensual de usuarios atendidos | 1.158 |

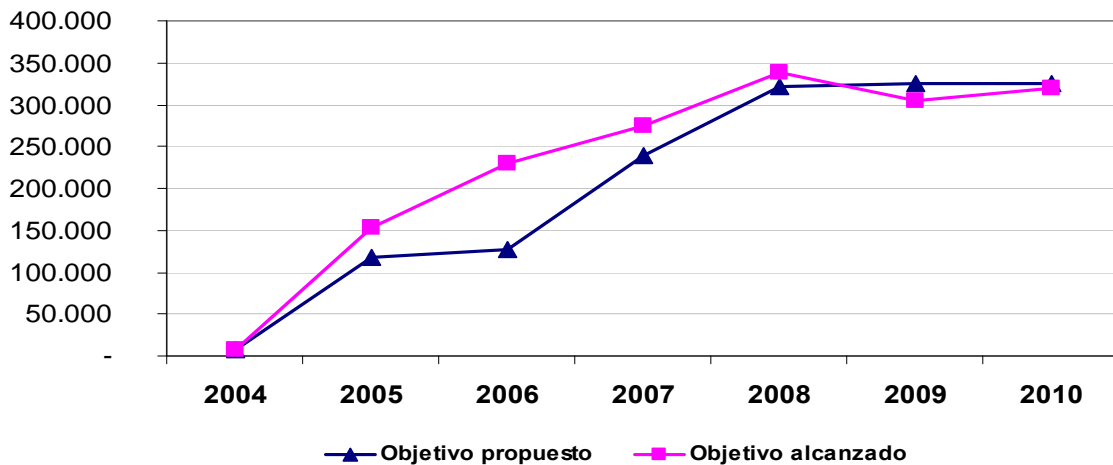
El número de usuarios atendidos fue de 2.093 personas; el número de comidas servidas fue de 319.723; dato superior al del año 2009.

La evolución del servicio desde el año de 2004, se resume en la tabla siguiente:

| AÑO | Nº USUARIOS | Nº COMIDAS | APORTACIÓN USUARIOS | APORTACIÓN AYUNTAMIENTO | TOTAL COSTE |
|------|-------------|------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| 2004 | 117 | 6.781 | 20.450,48 € | 13.354,16 € | 33.804,64 € |
| 2005 | 1.083 | 153.162 | 365.351,86 € | 414.827,40 € | 780.179,24 € |
| 2006 | 1.978 | 230.111 | 543.193,33 € | 663.568,47 € | 1.206.761,80 € |
| 2007 | 2.451 | 275.600 | 665.904,83 € | 833.359,17 € | 1.499.264,00 € |
| 2008 | 2.317 | 338.293 | 971.034,21 € | 946.352,51 € | 1.917.386,72 € |
| 2009 | 1.757 | 304.917 | 921.016,12 € | 825.526,91 € | 1.746.543,03 € |
| 2010 | 2.093 | 319.723 | 1.083.342,76 € | 719.971,25 € | 1.803.314,01 € |

Gráficamente, la evolución muestra un ascenso continuado hasta el año 2008, año a partir del cual se ralentiza el crecimiento en el número de comidas entregadas en los domicilios.

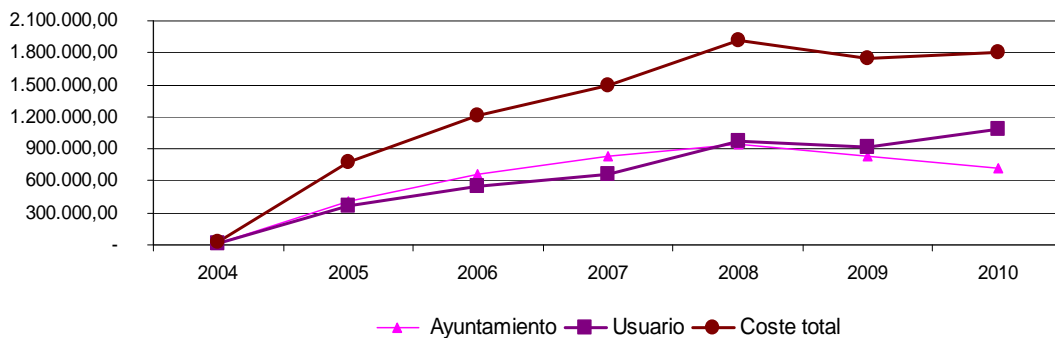
EVOLUCION DE COMIDAS SERVIDAS 2004-2010



1.4.2. Datos económicos

El coste del servicio ha ascendido a 1.803.314,01€. El Ayuntamiento ha aportado 719.971,25€ (40%) y el usuario 1.083.342,76€ (60%). La ejecución del presupuesto ha sido del 67%, motivada fundamentalmente por el alto porcentaje de aportación de los usuarios, dicho porcentaje había sido estimado en un 40%; ello confirma que están incorporándose al servicio personas con un nivel de RMPC superior al que hasta entonces venía siendo habitual.

EVOLUCIÓN COSTE DEL SERVICIO 2004-2010



APORTACIÓN DEL USUARIO AL COSTE DEL SERVICIO.

Los usuarios del servicio de comidas a domicilio aportan, al coste del servicio, una cantidad en función de su RMPC. En ocasiones, y sobre todo cuando se trata de una pareja, suelen solicitar el servicio ambos; en estos casos, uno de los titulares aporta el 100% y el segundo comensal sólo debe aportar el 50% de lo establecido según baremo, siempre que la RMPC de la unidad familiar no supere 1,5 veces el IPREM (465,95€). En 2010 el 6,4% de los usuarios ha obtenido esta bonificación.

El número de usuarios según su RMPC, es el siguiente:

| RMPC 2010 | APORTACIÓN USUARIO POR COMIDA | Nº DE USUARIOS | % DE USUARIOS |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------|---------------|
| Hasta 257,56 € | 0,59 | 96 | 4,59% |
| Desde 257,57 € hasta 283,38 € | 0,88 | 87 | 4,16% |
| Desde 283,39 € hasta 325,88 € | 1,29 | 80 | 3,82% |
| Desde 325,89 € hasta 374,73 € | 1,82 | 126 | 6,02% |
| Desde 374,74 € hasta 439,39 € | 2,53 | 420 | 20,06% |
| Desde 439,40 € hasta 512,32 € | 3,41 | 306 | 15,00% |
| Desde 512,33 € hasta 599,93 € | 4,52 | 211 | 10,08% |
| Más de 599,94 € | 5,64 | 767 | 36,00% |
| TOTALES | | 2.093 | 100% |

1.4.3. Tipología de menús

Para poder dar una respuesta adecuada a las necesidades de cada usuario, se contemplaban hasta el mes de octubre del año 2010 tres tipos de menús:

Menú normal: Todos los platos deben ajustarse a los requerimientos nutricionales internacionalmente aceptados, a los gustos culinarios de este colectivo y a la estación del año en la que se sirvan. Los alimentos se sirven sin sal añadida.

Menú especial: adecuado para personas con dietas diabéticas o con sobrepeso, que no precisen de un control dietético estricto ni individualizado.

Menú triturado: adecuado para aquellos mayores que presenten dificultades en la masticación y/o deglución.

Tras realizar un análisis pormenorizado de los usuarios que disfrutaban del menú triturado, se determina que es necesario diferenciar la problemática de las personas con problemas de masticación de la que presentan las personas con problemas de deglución.

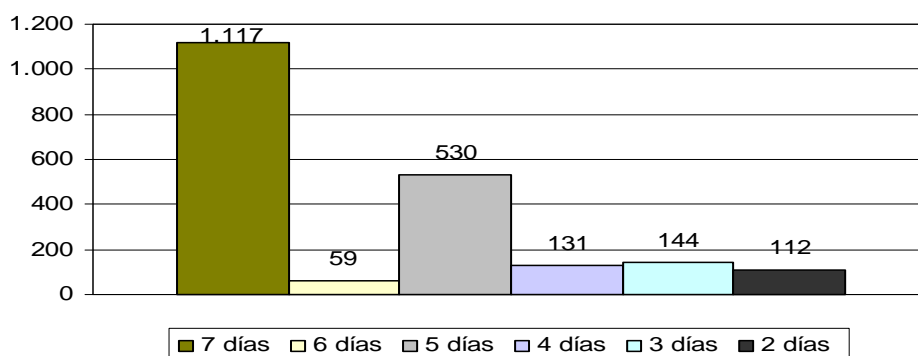
Así pues se añade, a partir de octubre, un cuarto menú, de fácil masticación, cuya composición es la misma que la del menú normal, sustituyendo aquellos condimentos duros de masticar por otros de masticación blanda.

1.4.4. Intensidad semanal y frecuencia de reparto

Analizados los usuarios por número de comidas entregadas, la mayoría solicita comida diaria, pero dependiendo de sus circunstancias (acudir a centro de día, fin de semana con cuidador...), también se sirve comida para menos días de la semana.

Así pues, el promedio en 2010 ha sido de 5,73 comidas semanales por usuario.

INTENSIDAD SEMANAL



La frecuencia de reparto puede ser de un día, dos, o tres a la semana. Esta elección se realiza a priori en base al número de comidas que el usuario va a recibir semanalmente, de tal forma que, los usuarios que tienen asignadas 7 comidas a la semana, deben tener una frecuencia de reparto de 3 días. El hecho de valorar el servicio de comidas a domicilio más allá de un simple catering, ha hecho reformular el concepto de los repartos, entendiendo que en personas con una mayor dependencia y que precisan de mayor número de comidas es necesario tener un mayor control y seguimiento.

Por ese motivo, aún respetando siempre la voluntad del usuario, todas las propuestas de cambios en los días de reparto, son valoradas por los técnicos de la Dirección General de Mayores previamente a su autorización.

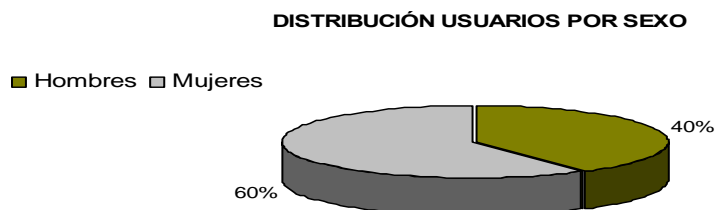
1.4.5. Situación convivencial

El 56% de los usuarios vive solo, frente al 44%, que vive acompañado. En relación al año 2009 se constata una tendencia creciente de usuarios que viven solos.



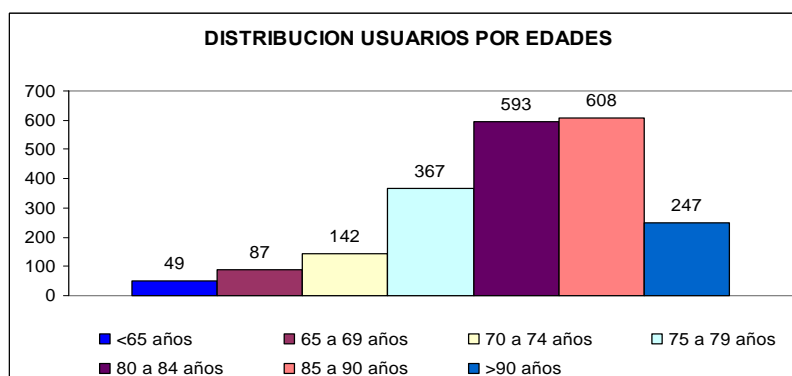
1.4.6. Correlación sexo / edad

Diferenciando la población en función del sexo, en Madrid hay un mayor número de mujeres que viven solas. Esto también constituye una realidad en el servicio: mayor número de mujeres (1.247 usuarias, el 60% del total) que de hombres (846, que representan el 40% del total).



Por edades, al igual que en los restantes servicios, el porcentaje del número de usuarios atendidos aumenta a medida que la edad avanza. El núcleo mayor de usuarios se encuentra en el tramo que oscila entre 85 y 90 años. Mencionar que aunque éste es un servicio destinado a personas mayores y gestionado por la D.G.M., se atiende, de manera excepcional, a personas menores de 65 años, previo informe social de los servicios sociales del distrito y análisis de los indicadores de riesgo social, la temporalidad en el servicio y el diseño de intervención en el que se incluye.

En 2010 se ha atendido a 49 personas con menos de 65 años de edad.



1.4.7. Movilidad

Este servicio presenta mucha movilidad, pues, además de los motivos de baja en el servicio comunes al resto de servicios para mayores, se añade su utilización como recurso temporal, hasta tanto no se soluciona la situación mediante otro recurso más apropiado; asimismo, las bajas de usuarios producidas como consecuencia de la inadaptación a las características de las comidas, afecta en gran medida a los movimientos en el servicio.

A lo largo del año 2010 se han hecho efectivas 918 altas, aunque las concesiones gestionadas desde el Departamento superan esta cifra. La diferencia se encuentra en aquellos casos en que, por distintos motivos, no llega a iniciarse el servicio, fundamentalmente por renuncia del usuario.

A lo largo del año 2010 se han producido 761 bajas, de las cuales el 45% se debe a la finalización del periodo máximo de tiempo permitido para estar en suspensión temporal. Las bajas a petición del usuario han supuesto un 43%; los fallecimientos un 10% y otros motivos un 2%.

| BAJAS | |
|-----------------------------------------------|------------|
| Superar período máximo de suspensión temporal | 339 |
| Petición usuario | 329 |
| Fallecimiento | 78 |
| Otros | 12 |
| Traslado municipio | 2 |
| Ingreso residencia | 1 |
| TOTAL | 761 |

Además se producen otros muchos cambios dentro del propio servicio, tales como: modificaciones en el número de comidas semanales a consumir, o tipología del menú.

1.4.8. Detección de incidencias

Gracias al seguimiento realizado por los repartidores y los coordinadores, se han detectado 190 usuarios que no han utilizado correctamente el servicio, fundamentalmente, por incorrecta administración de los platos: en unos casos sobra comida y en otros casos no se toma ningún otro alimento para completar la alimentación de cada día.

Con el fin de poder hacer un seguimiento exhaustivo de los casos que presentan incidencias, se han establecido coordinaciones semanales con la entidad en las que se abordan, junto a la gestión propia del servicio, este tipo de casos.

Cuando los repartidores que acuden al domicilio comprueban situaciones especiales, la entidad adjudicataria traslada la información a la D.G.M. quien valoran la incidencia e informa al distrito para que haga el seguimiento.

Así, a lo largo de 2010 se han realizado 190 comunicaciones motivadas por las causas que se reflejan en la tabla:

| TIPOLOGÍA Y FRECUENCIA DE LOS PROBLEMAS | |
|------------------------------------------------|------------|
| Falta de autonomía | 50 |
| Deterioro cognitivo | 38 |
| Otros | 25 |
| Aviso a servicios de emergencias | 23 |
| Caída de ánimo | 19 |
| Malas condiciones de habitabilidad vivienda | 19 |
| Malas condiciones de salubridad vivienda | 13 |
| Situación abandono | 2 |
| Presunción de maltrato | 1 |
| TOTAL | 190 |

Respecto al año 2009 se ha duplicado el número de comunicaciones de la entidad por incidencias detectadas en los usuarios del servicio, entendiéndose con ello que la forma de trabajo establecida a lo largo de este año, está teniendo una mayor efectividad.

1.4.9. Mejoras técnicas

La entidad presta en depósito microondas, neveras o transformadores de luz en caso de que los usuarios no dispongan de éstos.

A 31 de diciembre de 2010, eran 99 los domicilios que disfrutaban de un microondas y 3 los que disponen de frigorífico, aportados por el servicio.

Además, se entrega un litro de leche semanal o un yogurt diario (a elección del usuario), así como una comida de emergencia para ser utilizada si en un caso excepcional e imprevisible, el reparto no llegara a tiempo; así se garantiza que el usuario tiene comida para ese día.

Al dar el alta del servicio, se proporciona un manual con consejos; mensualmente se hace entrega del menú que se va a servir durante dicho mes, aconsejando los alimentos que deben ingerirse en las restantes comidas del día.

1.4.10. Personal destinado por la entidad al contrato

La entidad prestadora del servicio ha dispuesto del siguiente personal para la prestación del servicio en todo el municipio:

| CATEGORIA | NÚMERO |
|-------------------------------------|-----------|
| Directora Técnica | 1 |
| Directora De Proyectos y Desarrollo | 1 |
| Jefe servicio | 1 |
| Coordinador | 5 |
| Nutricionista | 1 |
| Contabilidad | 1 |
| Conductor- Repartidor | 12 |
| Responsable de almacén | 2 |
| TOTAL | 24 |

1.5. AYUDAS TÉCNICAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1.5.1. Antecedentes

Las **camas articuladas** son ayudas técnicas que se ofrecen a personas que deben permanecer temporalmente encamadas, facilitando el aseo personal, la ingesta de alimentos y los cambios posturales y reduciendo la posibilidad de que aparezcan lesiones dérmicas típicas de los encamados, sobre todo cuando son personas mayores.

Las **grúas geriátricas** son ayudas técnicas que favorecen la movilización y traslado de personas con dificultades en traslados de cama a sillón así como el mantenimiento de la bipedestación. Estas ayudas técnicas se consideran un gran apoyo para los cuidadores, en la tarea de los cuidados.

Desde el año 2004, el Ayuntamiento de Madrid, a través de los distritos, es propietario de ayudas técnicas, suministradas por las entidades adjudicatarias del Contrato del SAD vigente desde 2004 hasta 2008, en el cual las entidades adjudicatarias tenían el compromiso de aportar una determinada cantidad para la adquisición de ayudas técnicas.

Asimismo, a la vista de las numerosas solicitudes recibidas, en el año 2005 fueron adquiridas 150 camas articuladas.

En el año 2007, consciente esta Dirección General de Mayores de la importancia de este servicio, y de la necesidad de homogeneizar los procedimientos de solicitud y de concesión de ayudas en todos los distritos, se tramitó un concurso para la gestión del mismo: el Contrato de Ayudas Técnicas de atención a la dependencia, con vigencia desde el 21 de Septiembre de 2007 hasta el 30 de Abril de 2011.

El objeto de dicho contrato incluye el suministro en régimen de arrendamiento de ayudas técnicas (camas articuladas y grúas) y su gestión integral, y el mantenimiento, revisión, reparación y traslado de ayudas técnicas propiedad del Ayuntamiento de Madrid a partir del 1 de Enero de 2008.

| INDICADORES DE GESTIÓN | 2010 |
|---------------------------------------------------------|--------------|
| Presupuesto 2010 (Suministro/mantenimiento/material) | 335.250,86 € |
| Coste total del servicio | 336.816,73 € |
| % Ejecución presupuestaria | 99,32% |
| Aportación Ayuntamiento | 332.959,28 € |
| % del coste | 98,85% |
| Aportación usuario | 3.857,45 € |
| % del coste | 1,15% |
| Número de usuarios de camas atendidos | 671 |
| Número de usuarios de grúas atendidos | 240 |
| Camas articuladas a 31/12/2010 | 484 |
| Grúas a 31/12/2010 | 155 |
| Altas de camas articuladas | 206 |
| Bajas de camas articuladas | 187 |
| Altas de grúas | 82 |
| Bajas de grúas | 85 |

1.5.2. Presupuesto del servicio

En el cuadro siguiente incluye los datos presupuestarios del periodo 2007-2010. Las cuantías del año 2007 son muy inferiores al resto de los años dado que el contrato se inició en el mes de septiembre.

| AÑO | COSTE TOTAL | COSTE AYUNTAMIENTO | APORTACIÓN USUARIO |
|------|--------------|--------------------|--------------------|
| 2007 | 93.074,82 € | 88.675,82 € | 4.399 € |
| 2008 | 320.709,67 € | 315.912,67 € | 4.797 € |
| 2009 | 335.884,86 € | 332.191,44 € | 3.693 € |
| 2010 | 336.816,73 € | 332.959,28 € | 3.857 € |

1.5.3. Gestión del servicio

| NÚMERO DE AYUDAS TÉCNICAS GESTIONADAS EN EL AÑO 2010 | | | | | | |
|------------------------------------------------------|------------------------|--------------|-------|------------------------|--------------|-------|
| Ayudas técnicas | SITUACIÓN A 31.12.2009 | | | SITUACIÓN A 31.12.2010 | | |
| | Arrendadas | En propiedad | Total | Arrendadas | En propiedad | Total |
| Camas | 266 | 199 | 465 | 293 | 191 | 484 |
| Grúas | 24 | 134 | 158 | 27 | 128 | 155 |
| Total | 290 | 333 | 623 | 320 | 319 | 639 |

El menor número de ayudas técnicas, en propiedad del Ayuntamiento de Madrid, existente a 31 de diciembre de 2010, en comparación con el año 2009, se debe a la retirada de aquellas que no estaban en condiciones adecuadas de uso y cuya reparación no era viable económicamente.

Gestión de solicitudes de camas articuladas y grúas

A 31 de diciembre de 2010 han sido gestionadas en su totalidad las solicitudes recibidas. En la mayoría de los casos se ha procedido a instalar las ayudas técnicas pero existen casos en los que, por motivos imputables a los usuarios se procedía a dar la baja a la solicitud sin iniciar el trámite administrativo del expediente. El resumen de la gestión de solicitudes es el siguiente:

| GESTION DE SOLICITUDES CAMAS ARTICULADAS | | GESTION DE SOLICITUDES GRÚAS | |
|------------------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------|
| Solicitudes recibidas | Bajas de solicitudes | Solicitudes recibidas | Bajas de solicitudes |
| 334 | 157 | 172 | 79 |

Movilidad de las ayudas técnicas

En cuanto a la movilidad, el tiempo de permanencia de las camas articuladas y grúas en los domicilios, se describe en el cuadro siguiente:

| PERIODO DE PERMANENCIA | % Camas articuladas | % Grúas |
|------------------------|---------------------|---------|
| De uno a tres meses | 12% | 13% |
| De tres a seis meses | 15% | 13% |
| De seis meses a un año | 18% | 18% |
| De un año a dos años | 22% | 21% |
| Más de dos años | 33% | 35% |

Mantenimiento de las ayudas técnicas

Todas las ayudas técnicas propiedad del Ayuntamiento de Madrid deben ser revisadas anualmente. Asimismo, todas las piezas deben ser reparadas y sustituidas para asegurar el correcto funcionamiento de la ayuda técnica.

| AYUDAS TÉCNICAS | REPARACIONES | REVISIONES |
|-----------------------|--------------|------------|
| Camas articuladas | 97 | 199 |
| Grúas | 81 | 134 |
| Colchones antiescaras | 3 | 0 |
| Total | 181 | 333 |

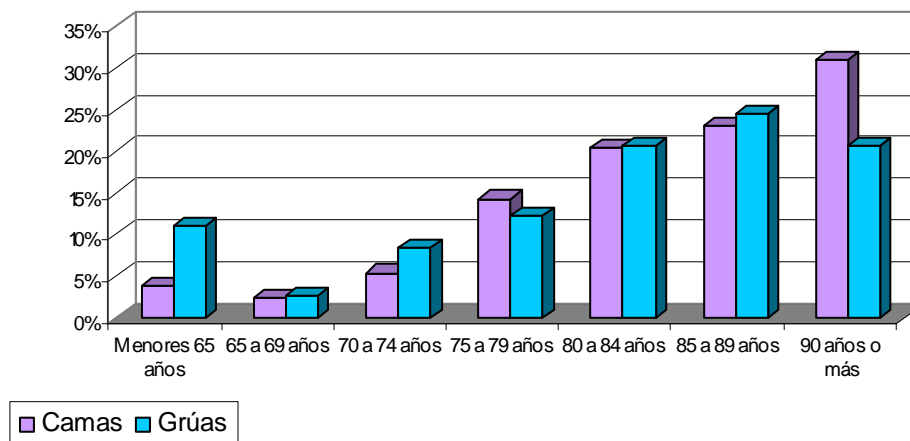
1.5.4. Perfil de la persona usuaria del servicio

El servicio de Ayudas Técnicas está destinado prioritariamente a los mayores de 65 años, empadronados en el municipio de Madrid, estableciéndose excepciones en menores de esa edad.

La población beneficiaria de este servicio es, en el 70%, mayor de 80 años.

| TRAMO DE EDAD | Camas articuladas | % | Grúas | % |
|-----------------|-------------------|-------------|------------|-------------|
| Menores 65 años | 18 | 4% | 17 | 11% |
| 65 a 69 años | 11 | 2% | 4 | 3% |
| 70 a 74 años | 26 | 5% | 13 | 8% |
| 75 a 79 años | 69 | 14% | 19 | 12% |
| 80 a 84 años | 99 | 20% | 32 | 21% |
| 85 a 89 años | 111 | 23% | 38 | 25% |
| 90 años o más | 150 | 31% | 32 | 21% |
| Total | 484 | 100% | 155 | 100% |

Ayudas técnicas por tramos de edad

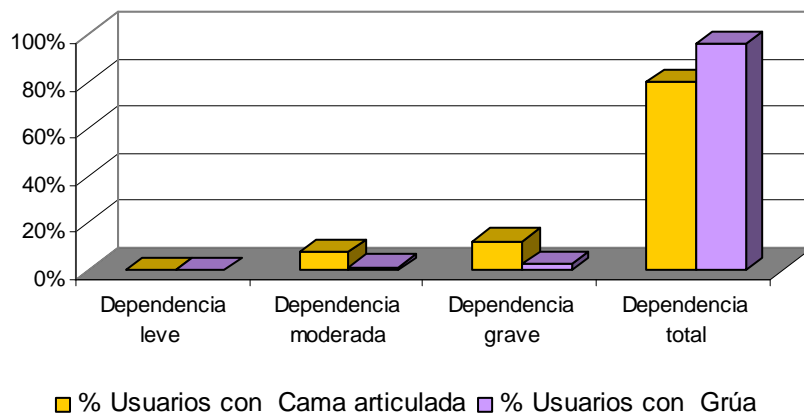


Dependencia funcional.

El nivel de dependencia, medido por la escala de Barthel, determina que el 80% de los usuarios con camas articuladas y el 96% con grúas instaladas, presentan una dependencia total. Asimismo, el 20% presenta una dependencia moderada-grave en el caso de las camas articuladas y el 4% en usuarios con grúas.

| Dependencia funcional | % Usuarios con Cama articulada | % Usuarios con Grúa |
|-----------------------|--------------------------------|---------------------|
| Dependencia leve | 0% | 0% |
| Dependencia moderada | 8% | 1% |
| Dependencia grave | 12% | 3% |
| Dependencia total | 80% | 96% |
| Total | 100% | 100% |

Dependencia funcional: Barthel



Nivel económico

El nivel económico, medido en relación a la RMPC, es el siguiente:

| RENDA MENSUAL PER CAPITA | % USUARIOS |
|--------------------------|------------|
| < 390 € | 28% |
| 390,01€ - 450 € | 13% |
| 450,01€ - 510 € | 7% |
| >510 € | 53% |

1.5.5. Mejoras técnicas

El contrato también contempla la instalación de colchones antiescaras en las camas articuladas.

Para valorar la necesidad de esta ayuda técnica se utiliza la escala de Norton. Esta escala determina si existe riesgo de sufrir úlceras por presión. La graduación del riesgo es la siguiente:

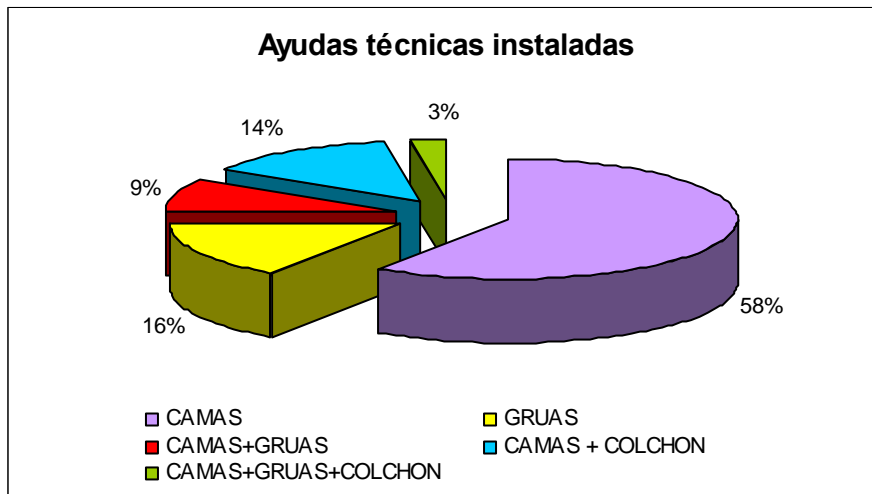
- 5 a 9: riesgo muy alto
- 10 a 12: riesgo alto
- 13 a 14: riesgo medio
- Más de 14 riesgo mínimo o sin riesgo.

Se han instalado 111 colchones antiescaras, a usuarios con la siguiente puntuación en la escala de Norton:

| PUNTUACIÓN ESCALA DE NORTON | % |
|-------------------------------------|-----|
| 5 A 9: Riesgo muy alto | 33% |
| 10 A 12: Riesgo alto | 43% |
| 13 A 14: Riesgo medio | 15% |
| Más de 14: Riesgo mínimo/ No riesgo | 8% |

El 74% de los usuarios dispone de una única ayuda técnica instalada, el resto se distribuye de la siguiente manera:

- Usuarios con cama + colchón antiescaras: 14%
- Usuarios con cama + grúa: 9%
- Usuarios cama + grúa + colchón antiescaras: 3%



1.5.6. Personal destinado a la gestión del servicio

La entidad adjudicataria dispone del siguiente personal para la realización del servicio:

| PERSONAL DEL SERVICIO | |
|-------------------------------------------|---|
| Gerente | 1 |
| Coordinación técnica | 1 |
| Terapeuta ocupacional | 1 |
| Responsable mantenimiento e instalación | 1 |
| Montadores | 1 |
| Coordinación administrativa | 1 |
| Coordinación atención telefónica usuarios | 1 |

1.6. SERVICIO DE LAVANDERÍA MUNICIPAL

1.6.1. Regulación normativa

El Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda Domicilio del Sistema de servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 5º que la prestación de carácter doméstico podrá incluir, entre otras, el lavado y planchado de la ropa, bien dentro o fuera del hogar.

El servicio de lavandería se ofrece a los ciudadanos de Madrid desde el año 1984; se encuadra dentro del Programa de Atención a las Personas Mayores como servicio de atención personal para responder a un problema de necesidad muy localizado y que no tiene otra solución alternativa.

El objeto del contrato es la prestación de recogida, lavado, planchado y entrega en el domicilio de ropa de hogar y personal. Se dirige a personas mayores de 65 años empadronadas en el municipio de Madrid, que presentan un estado físico o psíquico que les impide o dificulta seriamente la realización de tareas de lavado, secado y planchado de ropa y, en algunos casos, que carecen de la posibilidad de realizar dichas tareas en su domicilio por las condiciones que éste presenta.

| INDICADORES DE GESTIÓN DEL SERVICIO | 2010 |
|-------------------------------------|--------------|
| Presupuesto 2010 | 279.937,73 € |
| Coste total del servicio | 267.077,60 € |
| % Ejecución presupuestaria | 93,49% |
| Aportación Ayuntamiento | 261.720,86 € |
| % del coste | 97,99% |
| Aportación usuario | 5.356,74 € |
| % del coste | 2,01% |
| Nº de usuarios atendidos en 2010 | 341 |
| Nº de usuarios a 31/12/2010 | 286 |
| Media de usuarios al mes | 282 |
| Media de servicios usuario/año | 44,78 |
| Total de servicios prestados | 12.636 |
| Altas del servicio | 77 |
| Bajas del servicio | 55 |
| Suspensiones temporales | 217 |
| Ausencias domiciliarias | 461 |

1.6.2. Presupuesto del servicio

Ha sido ejecutado el 93,49% del presupuesto. Respecto al coste del servicio el Ayuntamiento ha aportado el 97,99 % y los usuarios el 2,01 % restante.

Datos comparativos de los años 2006-2010.

| AÑO | COSTE TOTAL | COSTE AYUNTAMIENTO | APORTACIÓN USUARIO |
|------|--------------|--------------------|--------------------|
| 2006 | 205.416,00 € | 201.746,00 € | 3.670,00 € |
| 2007 | 229.008,00 € | 225.036,00 € | 3.972,00 € |
| 2008 | 249.895,59 € | 242.876,49 € | 7.019,10 € |
| 2009 | 258.054,06 € | 253.295,04 € | 4.759,02 € |
| 2010 | 267.077,60 € | 261.720,86 € | 5.356,74 € |

1.6.3. Aportación del usuario

Se determina en relación a la RMPC de cada usuario. En este sentido casi el 70% de los usuarios del servicio no realizan aportación por presentar una renta inferior a 455,73€.

| RMPC | APORTACIÓN | Nº USUARIOS A | % |
|-------------------------|------------|---------------|----------------|
| | | 31/12/2010 | |
| De 0,00€ a 455,73 € | 0,00 € | 198 | 69,23% |
| De 455,74 € a 531,98 € | 0,55 € | 27 | 9,44% |
| De 531,99 € a 608,21 € | 1,08 € | 17 | 5,94% |
| De 608,22 € a 684,45 € | 1,63 € | 12 | 4,20% |
| De 684,46 € a 760,69 € | 2,18 € | 8 | 2,80% |
| De 760,70 € en adelante | 2,73 € | 24 | 8,39% |
| TOTAL | | 286 | 100,00% |

1.6.4. Antigüedad de los usuarios en el servicio

El 12% de los usuarios lleva más de 20 años disponiendo del servicio de lavandería municipal, no obstante se destaca el elevado porcentaje de usuarios que han sido dados de alta en el año 2010, 68 personas, lo que supone duplicar el número de personas de años anteriores.

| AÑO DE ALTA EN EL SERVICIO | Nº USUARIOS | % |
|----------------------------|-------------|-------------|
| Hasta 2000 | 34 | 12% |
| 2001 | 2 | 1% |
| 2002 | 12 | 4% |
| 2003 | 9 | 3% |
| 2004 | 12 | 4% |
| 2005 | 23 | 8% |
| 2006 | 23 | 8% |
| 2007 | 39 | 14% |
| 2008 | 30 | 10% |
| 2009 | 34 | 12% |
| 2010 | 68 | 24% |
| Total | 286 | 100% |

Frecuencia en la prestación de los servicios

Se determina en función del grado de necesidad del usuario.

| FRECUENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | % |
|------------------------------------------|----------------|
| Semanal | 63,29% |
| Quincenal | 28,67% |
| 2 días a la semana | 6,29% |
| 3 días a la semana | 1,75% |
| TOTAL | 100,00% |

El 8% de los usuarios presenta una frecuencia intensa: 2 ó 3 días en semana el servicio acude a su domicilio. En más del 60% el servicio se realiza una vez a la semana.

Suspensiones temporales en el servicio

Situación que se produce por una ausencia del usuario durante un periodo máximo de cuatro meses. En este periodo no se realizarán entregas ni recogidas en el domicilio.

La evolución mensual ha sido la siguiente:

| MESES | SUSPENSIONES TEMPORALES | USUARIOS | % SOBRE USUARIOS |
|------------|-------------------------|----------|------------------|
| Enero | 5 | 261 | 1,92% |
| Febrero | 5 | 267 | 1,87% |
| Marzo | 10 | 276 | 3,62% |
| Abril | 12 | 272 | 4,41% |
| Mayo | 18 | 275 | 6,55% |
| Junio | 27 | 279 | 9,68% |
| Julio | 41 | 283 | 14,49% |
| Agosto | 35 | 286 | 12,24% |
| Septiembre | 18 | 282 | 6,38% |
| Octubre | 15 | 282 | 5,32% |
| Noviembre | 15 | 282 | 5,32% |
| Diciembre | 16 | 286 | 5,59% |

En este sentido, se mantiene la tendencia de que el mayor porcentaje de suspensiones se producen durante los meses de verano, motivado por el periodo vacacional. Entre el 12% y el 14% de los usuarios no utilizan el servicio en los meses de julio y agosto. Los motivos más frecuentes de suspensiones temporales es el que figura en el cuadro siguiente:

| SUSPENSIONES TEMPORALES | | |
|------------------------------------------|-----------------|----------------|
| MOTIVO DE SUSPENSIONES TEMPORALES | USUARIOS | % |
| A PETICION DE USUARIO | 103 | 47,47% |
| ENFERMEDAD | 79 | 36,41% |
| OTROS | 35 | 16,13% |
| TOTAL SUSPENSIONES | 217 | 100,00% |

Ausencias domiciliarias en el servicio

La ausencia domiciliaria es la situación que se produce cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación al Ayuntamiento de Madrid ni a la entidad adjudicataria, en el momento de la recogida o la entrega de la ropa. Estas ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y se factura por ellas el 20% del coste total del servicio.

| MESES | AUSENCIAS DOMICILIARIAS | USUARIOS | % SOBRE USUARIOS |
|--------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Enero | 29 | 261 | 11,11% |
| Febrero | 18 | 267 | 6,74% |
| Marzo | 40 | 276 | 14,49% |
| Abril | 38 | 272 | 13,97% |
| Mayo | 31 | 275 | 11,27% |
| Junio | 37 | 279 | 13,26% |
| Julio | 59 | 283 | 20,85% |
| Agosto | 60 | 286 | 20,98% |
| Septiembre | 31 | 282 | 10,99% |
| Octubre | 52 | 282 | 18,44% |
| Noviembre | 36 | 282 | 12,77% |
| Diciembre | 30 | 286 | 10,49% |

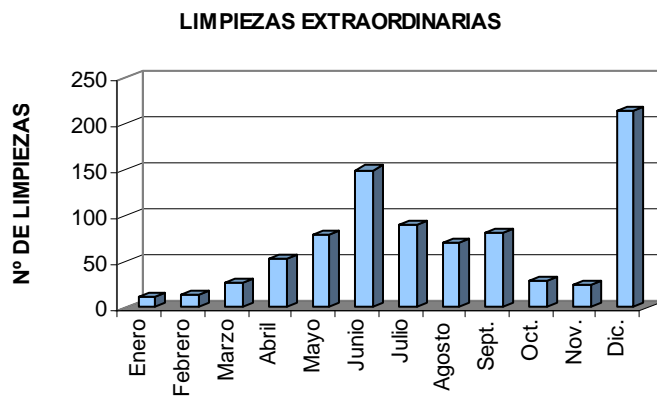
Los motivos fundamentales de estas ausencias son en el 73,97% de los casos porque el usuario no está en el domicilio y en el 25,03% por no entregar la ropa.

1.6.5. Mejoras técnicas del servicio

En el contrato del servicio la empresa adjudicataria ofertó la aportación de lencería de hogar a aquellos usuarios que lo precisaran y que así lo determinara el Ayuntamiento de Madrid; también ofertó la realización de limpiezas extraordinarias en el 30% del total de domicilios del servicio.

Han sido realizadas 845 limpiezas extraordinarias, con la siguiente distribución mensual:

| LIMPIEZAS EXTRAORDINARIAS | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-------|------|------|------|-------|
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Oct. | Nov. | Dic. | Total |
| 12 | 14 | 26 | 54 | 79 | 150 | 90 | 71 | 81 | 30 | 24 | 214 | 845 |



Asimismo, se realizaron 104 arreglos de prendas (cosido de botones, bajos, etc.)

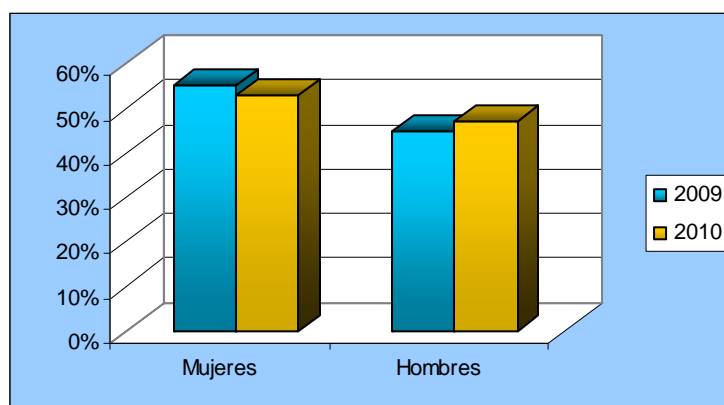
En el cuadro siguiente se especifica el tipo y la cantidad de lencería aportada a los usuarios durante el año 2010.

| TIPO DE LENCERIA | Nº |
|------------------|-----------|
| Sábanas | 21 |
| Toallas | 19 |
| Colcha/ edredón | 6 |
| Manta | 15 |
| Paños de cocina | 16 |
| Funda colchón | 15 |
| TOTAL | 92 |

1.6.6. Características sociodemográficas de los usuarios

Perfil

La distribución por sexos en el servicio a 31 de diciembre de 2010 es la que figura en gráfico siguiente. No hay diferencias significativas entre ambos sexos comparando los datos con 2009.



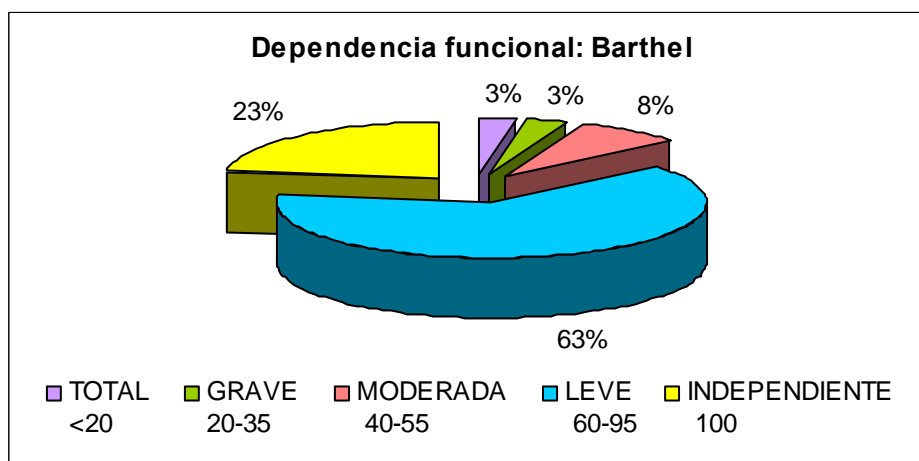
| TRAMOS EDAD | < 65 | de 65 a 69 | de 70 a 74 | de 75 a 79 | de 80 a 84 | de 85 a 90 | 90 | Total |
|-------------|------|------------|------------|------------|------------|------------|----|-------|
| Nº USUARIOS | 47 | 25 | 27 | 49 | 60 | 64 | 20 | 292 |
| % | 16% | 9% | 9% | 17% | 21% | 22% | 7% | 100% |

La edad media de los usuarios del servicio es de 76,3 años; un 50 % sobrepasa los 80 años.

Dependencia funcional: Escalas de Barthel y Lawton

Para determinar la dependencia funcional de los usuarios en el desarrollo de las Actividades Básicas e Instrumentales de la vida diaria (ABVD y AIVD) se utilizan las Escalas de Barthel y Lawton, respectivamente.

| ESCALA BARTHEL | TOTAL <20 | GRAVE 20-35 | MODERADA 40-55 | LEVE 60-95 | INDEPENDIENTE 100 | TOTAL |
|----------------|-----------|-------------|----------------|------------|-------------------|-------|
| Nº usuarios | 6 | 7 | 18 | 139 | 51 | 221 |
| % de usuarios | 3% | 3% | 8% | 63% | 23% | 100% |

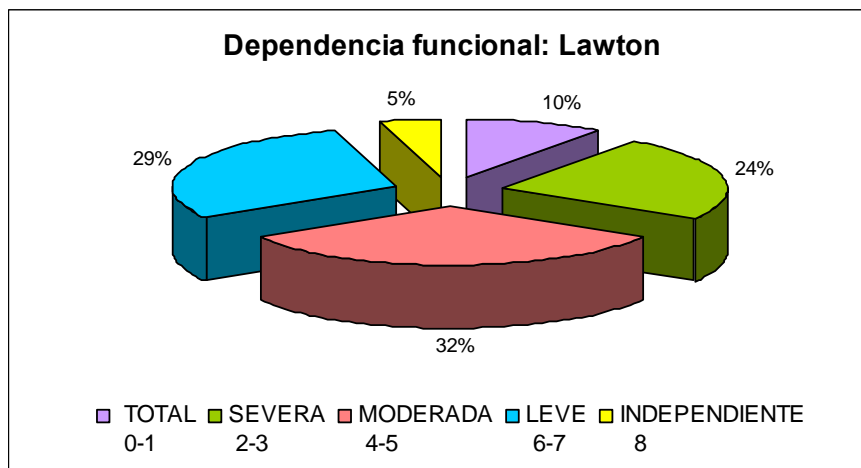


El 23% de los usuarios es independiente en ABVD y el 77% restante presenta algún grado de dependencia funcional.

La prestación del servicio a usuarios independientes se justifica por la inexistencia de lavadora en el domicilio y la imposibilidad de su instalación, dadas las condiciones que presenta la vivienda.

En relación con la escala de Lawton, sólo el 5% de los usuarios es autónomo en el desarrollo de las AIVD; el resto presenta algún grado de dependencia.

| ESCALA LAWTON | TOTAL 0-1 | SEVERA 2-3 | MODERADA 4-5 | LEVE 6-7 | INDEPENDIENTE 8 | TOTAL |
|---------------|-----------|------------|--------------|----------|-----------------|-------|
| Nº usuarios | 22 | 52 | 72 | 65 | 10 | 221 |
| % de usuarios | 10% | 24% | 33% | 29% | 5% | 100% |



1.6.7. Apoyo de la red social: Otros recursos sociales

El 7 % de los usuarios de este servicio sólo recibe esta prestación. El resto, un 93%, utiliza además otros recursos municipales:

| RECURSOS MUNICIPALES | % |
|------------------------------------|-------------|
| LAVANDERÍA | 7% |
| LAVANDERIA+TAD | 3% |
| LAVANDERIA+SAD | 17% |
| LAVANDERIA+SAD+TAD | 54% |
| LAVANDERIA+SAD+TAD+COMIDA | 12% |
| LAVANDERIA+SAD+COMIDA | 3% |
| LAVANDERIA+SAD+ TAD+ CENTRO DE DÍA | 3% |
| TOTAL | 100% |

1.6.8. Personal destinado a la gestión del servicio

En colaboración con el personal municipal responsable de las valoraciones y el diseño de intervención social de los casos y los responsables del servicio en el Departamento de servicios de Ayuda a Domicilio de la Dirección General de Mayores, la entidad adjudicataria dispone del siguiente personal para la realización del servicio:

| CATEGORÍA PROFESIONAL | NÚMERO |
|------------------------------|---------------|
| Gerente | 1 |
| Oficial de 1ª | 4 |
| Encargado | 2 |
| Peón | 2 |
| Conductor | 2 |
| Administración | 2 |
| TOTAL | 13 |

1.7. ADAPTACIONES GERIÁTRICAS

La adaptación funcional de las viviendas de los mayores y la utilización de productos de apoyo son importantes para favorecer la autonomía personal en el propio domicilio, dar apoyo en la atención a los cuidadores informales y evitar, o retrasar, institucionalizaciones de las personas que presentan algún tipo de dependencia funcional.

El Ayuntamiento de Madrid ofrece ayudas económicas a mayores de 65 años del municipio, para la realización de adaptaciones en el domicilio. La gestión de estas ayudas exige, entre otros requisitos, la valoración del usuario y de su vivienda, que determinarán la adaptación geriátrica o ayudas técnicas más adecuadas.

Para realizar dicha valoración, la Dirección General de Mayores, junto con la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid, inició en 2005 el programa de “Valoración de las necesidades para la realización de adaptaciones geriátricas en el domicilio de las personas mayores”. El año 2010 es, por tanto, la quinta edición de este programa.

El protocolo de valoración utilizado se basa, principalmente, en el estudio del nivel de autonomía personal (medido por la escala de Barthel), de la modalidad de convivencia, del estado funcional del cuidador principal y del estado de la vivienda (detección de barreras arquitectónicas). Los resultados de esta valoración determinan uno u otro tipo de intervención.

1.7.1. Concepto de adaptación geriátrica

Supone la modificación del entorno, entendida como adaptación de los elementos de equipamientos constructivos (obras) y del uso de productos de apoyo referidos a utensilios, dispositivos o equipamientos adaptados, que permitan el desempeño de tareas de autocuidado, procuran seguridad y ayudan en las limitaciones funcionales a las personas.

1.7.2. Objetivos

La finalidad del programa es conseguir que las adaptaciones geriátricas prescritas e instaladas cubran las necesidades de los mayores y contribuyan a que éstos permanezcan en su domicilio el mayor tiempo posible en las condiciones de seguridad e independencia más adecuadas.

Los objetivos específicos son:

- Sistematizar el proceso de gestión de las adaptaciones geriátricas a través de la definición de perfiles de usuarios.
- Prestar apoyo a los servicios Sociales del distrito, acudiendo a los domicilios valorar a los mayores, y realizar la propuesta de adaptación más adecuada.
- Verificar que las adaptaciones indicadas se han resuelto según las especificaciones de los profesionales.

A partir del programa 2008-2009 se han revisado cerca de 700 expedientes de concesión de ayudas, con el fin de verificar si las adaptaciones geriátricas han sido ejecutadas conforme a las indicaciones recogidas en los correspondientes expedientes de concesión.

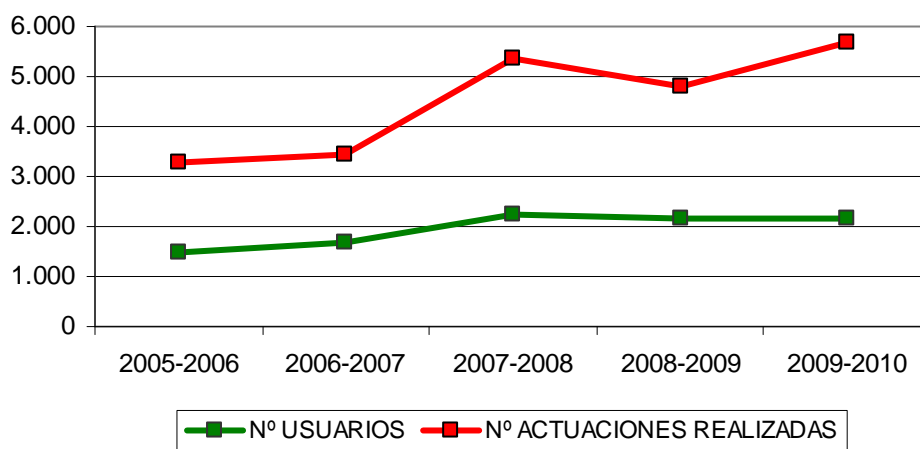
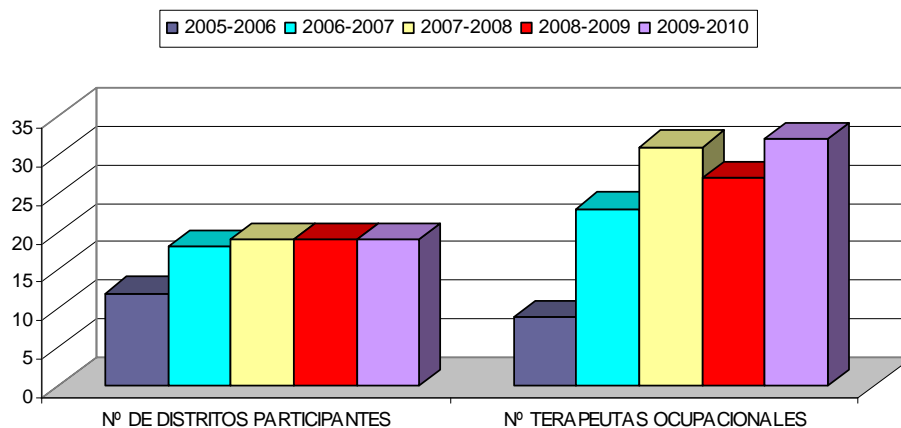
1.7.3. Protocolo del programa

La evaluación se efectúa sobre la capacidad funcional (escala de Barthel), la modalidad de convivencia (existencia de cuidador y situación funcional de éste), el estado de salud y fragilidad del usuario, el equipamiento y estado de la vivienda. Asimismo se estudian las características físicas del ambiente: seguridad y grado de maniobrabilidad. También se recogen datos que complementen a los anteriores tales como nivel de ingresos y apoyos familiares.

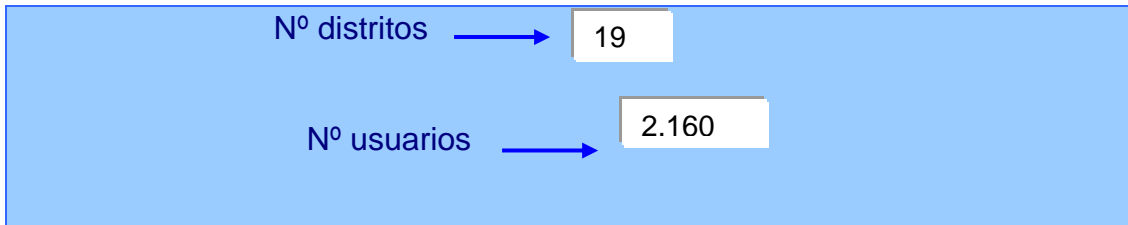
1.7.4. Evolución del programa

| PERÍODO | Nº DE DISTRITOS PARTICIPANTES | Nº TERAPEUTAS OCUPACIONALES | Nº USUARIOS | Nº ACTUACIONES REALIZADAS |
|-----------|-------------------------------|-----------------------------|-------------|---------------------------|
| 2005-2006 | 12 | 9 | 1.468 | 3.294 |
| 2006-2007 | 18 | 23 | 1.677 | 3.459 |
| 2007-2008 | 19 | 31 | 2.236 | 5.344 |
| 2008-2009 | 19 | 27 | 2.178 | 4.815 |
| 2009-2010 | 19 | 32 | 2.160 | 5.671 |

I



1.7.5. Gestión 2010. Nuevas valoraciones



El protocolo se ha desarrollado en 19 de los 21 distritos de Madrid, esto es, en todos excepto Centro y Barajas.

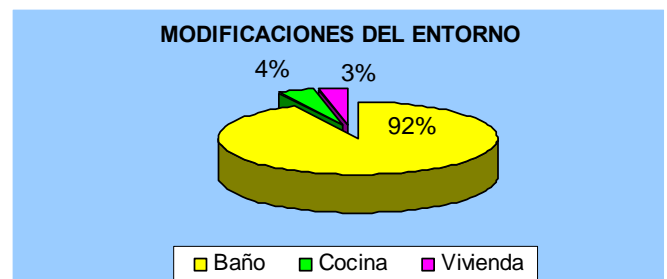
1.7.6. Resultado de las valoraciones

Se han prescrito un total de 5.671 adaptaciones geriátricas; de ellas 2.161 correspondieron a modificaciones del entorno (obras) y 3.510 a productos de apoyo.

Modificaciones del entorno

La mayor cantidad de estas modificaciones corresponde a las áreas del baño, con un 92% de indicaciones, en menor medida se han realizado obras en la cocina y en otras estancias de la vivienda.

| MODIFICACIONES DEL ENTORNO | | |
|----------------------------|------|------|
| Baño | 1997 | 92% |
| Cocina | 93 | 4% |
| Vivienda | 71 | 3% |
| Total adaptaciones | 2161 | 100% |



Tipo de modificación

Respecto al entorno del baño, las modificaciones realizadas han sido las siguientes:

| CUARTO DE BAÑO | | | | | |
|------------------|---------|--------------------|------------------|-------|-------|
| PLATO POR BAÑERA | MAMPARA | ELIMINAR ELEMENTOS | CAMBIO ELEMENTOS | OTROS | TOTAL |
| 1.342 | 181 | 209 | 167 | 98 | 1997 |
| 67,20% | 9,06% | 10,47% | 8,36% | 4,91% | 100% |

- 67% cambio de bañera por plato de ducha.
- 10% eliminación de elementos.
- 9% instalación de mampara.
- 8% cambio de elementos.

Respecto a la cocina:

| COCINA | | | | |
|---------------|------------|-------------------|-------|-------|
| GAS/ELECTRICA | CALENTADOR | ELECTRODOMESTICOS | OTROS | TOTAL |
| 30 | 33 | 5 | 25 | 93 |
| 32% | 35% | 5% | 27% | 100% |

- Sustitución de cocina de gas por cocina eléctrica en el 32% de los casos.
- Cambio del calentador en un 35%.

Productos de apoyo

La indicación de los productos de apoyo está relacionada directamente con la dependencia funcional medida por la escala de Barthel.

Se resumen los productos de apoyo indicados en cada una de las áreas funcionales:

| PRODUCTOS DE APOYO | | | | TOTAL |
|----------------------|------------------------|-------------|-----|-------|
| ACTIVIDADES BÁSICAS | Alimentación | 22 | 21% | 105 |
| | Vestido | 56 | 53% | |
| | Aseo | 27 | 26% | |
| BAÑO | Asideros | 1406 | 53% | 2644 |
| | Tabla de baño | 64 | 2% | |
| | Asiento giratorio baño | 92 | 3% | |
| | Silla de ducha | 909 | 34% | |
| | Silla transfer | 25 | 1% | |
| | Grúa | 2 | 0% | |
| | Otros | 146 | 6% | |
| TRASLADO SILLÓN CAMA | Cama articulada | 38 | 20% | 191 |
| | Tacos elevadores | 31 | 16% | |
| | Equipo antiescaras | 25 | 13% | |
| | Barandillas | 24 | 13% | |
| | Grúas | 13 | 7% | |
| | Catapulta | 9 | 5% | |
| | Disco giratorio | 3 | 2% | |
| | Tabla transferencia | 3 | 2% | |
| | Otros | 45 | 24% | |
| USO RETRETE | Barras de apoyo | 200 | 53% | 438 |
| | Elevadores W.C | 232 | 46% | |
| | Cuadros de inodoro | 6 | 1% | |
| DEAMBULACIÓN | Andador / bastón | 87 | 78% | 112 |
| | Silla ruedas | 19 | 17% | |
| | Otros | 6 | 5% | |
| ESCALONES | Barandillas | 14 | 70% | 20 |
| | Rampas portátiles | 5 | 25% | |
| | Plataformas elevadoras | 0 | 0% | |
| | Otros | 1 | 5% | |
| TOTAL | | 3510 | | |

Dependencia funcional Vs modificaciones realizadas

Se ha analizado la dependencia funcional de los usuarios en relación con las modificaciones del entorno realizadas. Se incluye únicamente las relacionadas con las destinadas al área de vivienda del baño. El resultado es que la distribución de modificaciones es inversamente proporcional al nivel de dependencia funcional: a mayor dependencia funcional, menor indicación de adaptaciones, tal y como se refleja en la tabla siguiente:

| ÁREAS VIVIENDA: BAÑO | INDEPENDIENTES | DEPENDENCIA LEVE | DEPENDENCIA MODERADA | DEPENDENCIA GRAVE | DEPENDENCIA TOTAL |
|------------------------------------------|----------------|---------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|
| Sustitución plato de ducha por bañera | 12% | 69% | 10% | 6% | 3% |

Igualmente los productos de apoyo siguen la misma tendencia que las modificaciones del entorno:

| AYUDAS TÉCNICAS | INDEPENDIENTES | DEPENDENCIA LEVE | DEPENDENCIA MODERADA | DEPENDENCIA GRAVE | DEPENDENCIA TOTAL |
|-----------------|----------------|---------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|
| ASIDEROS | 10% | 70% | 11% | 6% | 3% |
| TABLA DE BAÑO | 33% | 61% | 5% | 0% | 1% |

La indicación en otros productos de apoyo, destinados al traslado o deambulación, es directamente proporcional al nivel de dependencia: a mayor dependencia, mayor número de indicaciones.

| PRODUCTOS DE APOYO | INDEPENDIENTES | DEPENDENCIA LEVE | DEPENDENCIA MODERADA | DEPENDENCIA GRAVE | DEPENDENCIA TOTAL |
|-----------------------|----------------|---------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|
| Grúa baño | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Grúa traslado | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Equipo antiescaras | 0% | 0% | 4% | 19% | 77% |
| Cama articulada | 2% | 8% | 8% | 20% | 62% |
| Silla transfer | 0% | 7% | 7% | 33% | 53% |
| Silla ruedas | 0% | 6% | 10% | 36% | 48% |

1.7.7. Revisiones

Con el objetivo de evaluar los resultados finales de las adaptaciones realizadas durante el ejercicio 2008-2009, se revisaron todas las indicaciones efectuadas durante el periodo anteriormente mencionado, tanto de modificaciones del entorno como de ayudas técnicas. Del total de 1.460 domicilios valorados, durante ese periodo de tiempo (de los que se tenía información en los expedientes de los distritos) se visitaron únicamente **738** de los mismos.

Los resultados de los expedientes revisados fueron clasificados en:

- N° de domicilios revisados con adaptaciones realizadas: **738**
- N° de domicilios con adaptaciones no realizadas: **661**
- N° de expedientes sin datos por ilocalización, fallecimientos etc: **61**

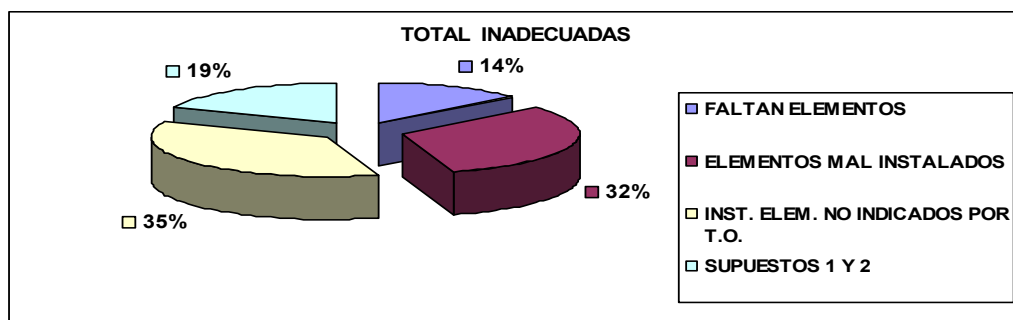
Se realizó una clasificación de las adaptaciones realizadas de la forma siguiente:

- 1. Adecuadas:** Todos los elementos correctamente instalados.
- 2. Parcialmente adecuada:** La indicación principal está correctamente realizada pero faltan o están mal instalados 1 ó 2 elementos secundarios (ej: asidero, alza.....)
- 3. Inadecuadas:** Por falta de elementos considerados como indispensables para el correcto desarrollo de la actividad por ejemplo plato ducha, silla giratoria, etc o bien existan elementos mal instalados por altura o ubicación o que se hayan instalado elementos no indicados. Supuestos 1 y 2 (simultáneamente)

4. No valorable: la adaptación ha sido realizada pero se desconoce el resultado final porque el usuario rechaza visita en domicilio o bien no se le localiza.

| REVISIONES | | |
|------------------------|------------|----------------|
| ADECUADAS | 326 | 44,17% |
| PARCIALMENTE ADECUADAS | 149 | 20,19% |
| INADECUADAS | 161 | 21,82% |
| NO VALORABLES | 102 | 13,82% |
| TOTAL | 738 | 100,00% |

De las adaptaciones realizadas inadecuadamente, el 35% de los casos fue debido a la instalación de elementos que no fueron indicados por el terapeuta ocupacional o se instalaron mal.



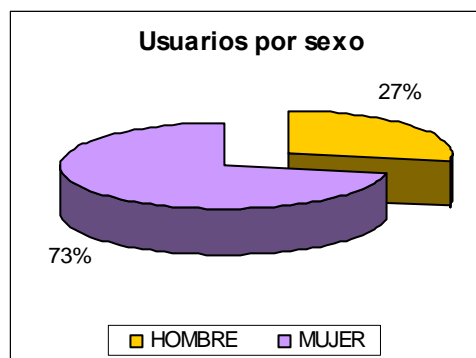
1.7.8. Perfil del usuario

Edad y sexo

Más del 54% de las personas valoradas tiene una edad superior de 80 años, de los cuales más de un 8% supera los 90 años.

| Perfil usuario/ tramos de edad | | | | | | |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| <65 | 65-69 | 70-74 | 75-79 | 80-84 | 85-89 | ≥90 |
| 2% | 5% | 14% | 25% | 29% | 17% | 8% |

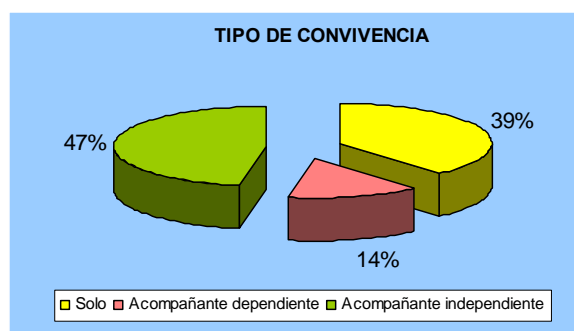
| SEXO | Nº | % |
|--------------|-------------|---------------|
| HOMBRE | 593 | 27,5% |
| MUJER | 1567 | 72,5% |
| TOTAL | 2160 | 100,0% |



Modalidad de convivencia

Un 39 % de las personas valoradas vive solo, un 14% vive con acompañante dependiente y el 47 % restante convive con acompañante independiente.

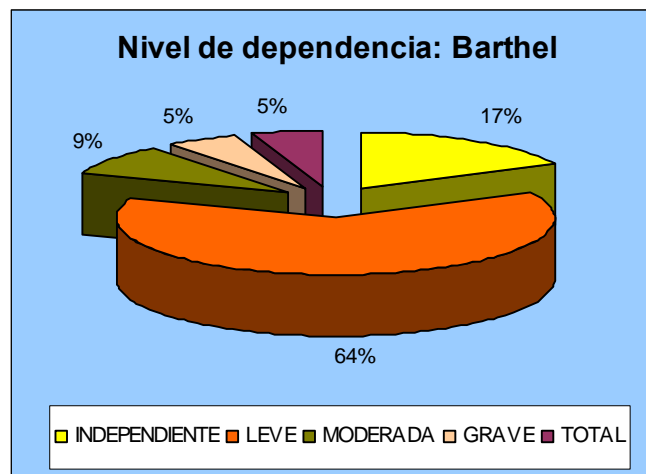
| TIPO DE CONVIVENCIA | % | Usuarios |
|---------------------------|-----|----------|
| Solo | 39% | 836 |
| Acompañante dependiente | 14% | 301 |
| Acompañante independiente | 47% | 1023 |



Nivel de Dependencia

El mayor porcentaje de las personas valoradas, más del 80 %, es independiente o muestra una dependencia leve en las ABVD (medida con la escala de Barthel). A estos usuarios se les prescribió productos de apoyo que facilitarían la ejecución de estas actividades y que, además, otros servirían como medida preventiva.

| DEPENDENCIA FUNCIONAL: ESCALA DE BARTHEL | | | | |
|------------------------------------------|--------|----------|-------|-------|
| INDEPENDIENTE | LEVE | MODERADA | GRAVE | TOTAL |
| 377 | 1360 | 196 | 110 | 117 |
| 17,45% | 62,96% | 9,07% | 5,09% | 5,42% |



Discapacidades

Se analizan las discapacidades sensoriales, de coordinación, de dificultad en manipulación, de los usuarios valorados en el programa. Las más significativas están relacionadas con los problemas en coordinación y en dificultades para utilización de miembros inferiores. Los resultados son los siguientes:

| DISCAPACIDADES | % |
|-----------------------------------------------|-------------|
| DIFICULTAD PARA INTERPRETAR LA INFORMACIÓN | 5% |
| PÉRDIDA PARCIAL DE VISIÓN | 11% |
| PÉRDIDA TOTAL DE VISIÓN | 1% |
| PÉRDIDA DE AUDICIÓN | 7% |
| TRASTORNOS DE EQUILIBRIO | 11% |
| FALTA DE COORDINACIÓN | 5% |
| PÉRDIDA DE RESISTENCIA/FUERZA | 16% |
| DIFICULTAD PARA MANIPULAR CON MANOS Y DEDOS | 8% |
| INCAPACIDAD PARA USAR EXTREMIDADES SUPERIORES | 1% |
| DIFICULTAD PARA INCLINARSE/ARRODILLARSE | 19% |
| DIFICULTAD PARA DESPLAZARSE | 13% |
| INCAPACIDAD PARA USAR EXTREMIDADES INFERIORES | 3% |
| TOTAL | 100% |

1.7.9. Personal destinado a la gestión del programa

El programa dispone del siguiente personal para su desarrollo:

| RECURSOS HUMANOS | Nº PROFESIONALES | TITULACIÓN |
|-------------------------------------|------------------|----------------------------------|
| Coordinador de la Agencia de empleo | 1 | Licenciado |
| Coordinador del programa (D.G.M) | 1 | Diplomado en Terapia Ocupacional |
| Terapeutas Ocupacionales | 32 | Diplomado en Terapia Ocupacional |
| Auxiliar Administrativo | 1 | FP |
| TOTAL | 35 | |

1.7.10. Valoración global

El programa “*Valoración de las necesidades para la realización de adaptaciones geriátricas en el domicilio de las personas mayores*” continúa su proceso de consolidación, mejorando el procedimiento de gestión y evaluación año tras año, gracias a la experiencia acumulada de años anteriores.

El reconocimiento de su importancia para optimizar recursos (las ayudas económicas), por todos los responsables del distrito, se hace patente y se demuestra con las demandas explícitas de la necesidad de que los Terapeutas Ocupacionales sean parte de la plantilla de los distritos.

Hay un elevado número de personas con un bajo grado de dependencia, dado que este programa pretende promover la autonomía personal en el domicilio.

La indicación de un producto de apoyo ha solventado la dificultad del mayor en muchas de las áreas, sin necesidad de efectuar obras, lo que disminuye los costes y evita las molestias derivadas de la realización de una obra en un domicilio.

Este año, la decisión de que dos Terapeutas Ocupacionales desarrollen su trabajo en la Dirección General de Mayores, coordinando al resto del equipo, ha permitido una mejor organización del Programa desde el punto de vista de la gestión del personal, optimización de tiempos, elaboración de protocolos, realización de estudios etc.

Además, se ha conseguido re-evaluar a todos los usuarios valorados el año anterior, hecho que ha permitido estudiar cuantitativamente el resultado de todos los expedientes trabajados el año 2008-2009.

CAPÍTULO 2. CENTROS DE DÍA Y RESIDENCIALES

2.1. INTRODUCCIÓN

Uno de los hitos que ha marcado el año 2010 en este Departamento ha sido la aprobación de la Carta de Servicios de Centros de Día. El 12 de abril de 2010 se publicó en el BOAM el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 8 de abril de 2010 por el que se aprueba la Carta de Servicios de Centros de Día, siendo éste el resultado de más de un año de trabajo intenso. Esta Carta consolida el trabajo de calidad en este Departamento.

Por otro lado, finalizó el proyecto de trabajo que se materializará en el libro “Centros de Día Municipales: modelos de atención”. Este trabajo se inició en el año 2009 y ha finalizado en el año 2010 encontrándose el libro en imprenta.

Otro de los trabajos que han requerido una especial dedicación ha sido la elaboración de los pliegos de condiciones, así como la valoración de todos los proyectos presentados del contrato de gestión de servicios públicos en la modalidad de concesión denominado: De equipamientos y servicios municipales de atención a mayores (1.01.2011-30.09.2013) a adjudicar por procedimiento abierto.

2.1.1. Decreto de Delegación.

Mediante Decreto del Alcalde de 24 de junio de 2004 se establece, la organización, estructura y competencias del Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía, atendiendo al modelo organizativo previsto en la Ley 57/2003, de 18 de noviembre, de Medidas de Modernización del Gobierno Local, y en el Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, ROGA), fundamentado en el modelo departamental.

Este Decreto fue objeto de modificación por Decreto de 3 de junio de 2005. Dicha modificación afecta a la estructura de la Dirección General de Mayores, en la que se integra el Departamento de Centros de Día y Residenciales, principal responsable de la gestión de estos equipamientos.

Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- 1) Gestión y seguimiento presupuestario y de objetivos de las plazas públicas en Centros de Día.
- 2) Control y conformación de facturas correspondiente a gastos de su Departamento.
- 3) Apoyo y coordinación de los distritos municipales en materia de plazas públicas de atención sociosanitaria en Centros de Día Municipales y Concertados, garantizado el equilibrio y nivel de calidad homogéneo en todos ellos.
- 4) Inspección, seguimiento, control y coordinación de las distintas entidades contratadas para la gestión de los equipamientos y servicios de atención en Centros de Día Municipales.

- 5) Inspección, seguimiento control y coordinación de las distintas entidades privadas que gestionan Centros de Día en los que el Ayuntamiento tiene plazas concertadas.
- 6) Inspección, seguimiento y control de los servicios que se prestan en los Centros Municipales de Mayores, en coordinación con las Juntas Municipales de Distrito.
- 7) Inspección, seguimiento y control de la gestión de los servicios que se prestan en los equipamientos municipales residenciales.
- 8) Gestión de los Apartamentos Municipales de Mayores.
- 9) Seguimiento, inspección y control de altas y bajas en los Centros de Día Municipales, Centros de Día Concertados y en los equipamientos residenciales.
- 10) Coordinación con la Comunidad de Madrid sobre criterios y baremos aplicables a la asignación de estas prestaciones y gestión de las listas de espera.
- 11) Elaboración de los contenidos, criterios y características técnicas que servirán de base para la redacción de los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares que han de regir las contrataciones dependientes del Departamento.
- 12) Elaboración de documentos técnicos e instrucciones sobre la gestión y buena práctica en la atención a mayores en Centros de Día, Centros Municipales de Mayores y equipamientos residenciales.
- 13) Diseño y propuesta de nuevos programas y servicios, así como mejora de los existentes, en materia de Centros de Día, Centros Municipales de Mayores y Centros Residenciales.
- 14) Valoración previa al alta en los Centros de Día tanto municipales como concertados en casos dudosos, así como evaluaciones de seguimiento en todos los casos.

- 15) Valoración de los proyectos para los que se solicita subvención, cuyo contenido tiene relación con las materias propias de este Departamento.
- 16) Elaboración de la Memoria anual del Departamento.

Desde la entrada en vigor de la ordenanza municipal aprobada en Pleno con fecha 29/julio/2009, publicada en el BOAM de 7/agosto/2009, compete a la Dirección General de Mayores, y por delegación al Departamento de Centros de Día y Residenciales

- 1) La gestión de la lista de espera de Centros de Día y otros recursos del departamento.
- 2) Las altas, bajas y modificaciones en todos los recursos del departamento.

2.1.2. Personal del Departamento de Centros de Día y Residenciales

- . 1 Jefe de Departamento
- . 1 Adjunta a Departamento
- . 3 Jefes de Sección
- . 6 Médicos Medicina General
- . 5 Diplomados en Trabajo Social¹
- . 10 DUE
- . 2 Auxiliares de Servicios Sociales
- . 2 Auxiliares Administrativos
- . 1 P.O.D.O.
- . 1 Encargado de edificio

¹ Durante el año han estado de baja maternal dos trabajadoras sociales

2.2. CENTROS DE DIA

Los Centros de Día son equipamientos no residenciales de Servicios Sociales donde se presta atención socio-sanitaria, preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores, en régimen diurno.

Son objetivos principales de estos centros, proporcionar atención socio-sanitaria que prevenga y/o compense la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en su medio habitual, retrasar la institucionalización a aquellos casos en situaciones límite y con grave deterioro físico y/o cognitivo.

Además facilita apoyo a los familiares y/o cuidadores principales del mayor.

2.2.1. Características.

Servicios Prestados:

Los Centros de Día prestan los siguientes servicios:

- ❑ Transporte desde el domicilio al Centro y viceversa.
- ❑ Restauración.
- ❑ Aseo personal cuando se requiere.
- ❑ Control sanitario y administración del tratamiento que cada usuario tiene establecido.
- ❑ Rehabilitación a través de fisioterapia y terapia ocupacional.
- ❑ En los Centros de Día especializados en Alzheimer se contempla, además, apoyo psicológico tanto al usuario como a la familia.

Perfiles de Atención:

El Ayuntamiento de Madrid tiene establecido unos perfiles de atención al objeto de optimizar los recursos y prestar una atención diferenciada y de calidad según las necesidades que presenta el mayor:

- **Perfil físico:** sería el de aquella persona mayor que presenta alguna dependencia física y/o muestra carencias en el aspecto relacional, de aislamiento social, soledad, etc. Este perfil puede admitir el que la persona presente además deterioro cognitivo o desorientación en un grado leve o incipiente.

- **Perfil deterioro cognitivo (Alzheimer-demencia):** se corresponde con una persona que padece fundamentalmente deterioro cognitivo en una fase leve, moderada o severa. A la vez este perfil admite que la persona presente además alguna dependencia física.

Tipos de centro

Teniendo en cuenta los perfiles de usuarios anteriormente definidos y con el objetivo de adecuar el recurso a los mismos se establecen dos tipos de Centros de Día que son:

- Centro de Día para atención a mayores con dependencia física.
- Centro de Día para atención a mayores con deterioro cognitivo (especializado en la atención a enfermos de Alzheimer).

Titularidad

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una red de Centros de Día propios y con plazas concertadas con entidades privadas. Los Centros de Día de titularidad municipal son 60 centros que se distribuyen en:

- 40 para la atención perfil físico, con un total de 1.700 plazas.
- **20 destinados a usuarios que padecen deterioro cognitivo, con un total de 1.230 plazas.**
Lo que hace un total de 2.930 plazas en Centros Municipales.

Los Centros Concertados son un total de 45 que se distribuyen en:

- 13 para la atención perfil físico, con un total de 355 plazas.
 - 32 destinados a usuarios que padecen deterioro cognitivo, con un total de 1.363 plazas.
- Lo que hace un total de 1.718 plazas en Centros Concertados.

En total 105 centros y un total de 4.648 plazas

2.2.2. Centros de Día Municipales (Por distrito).

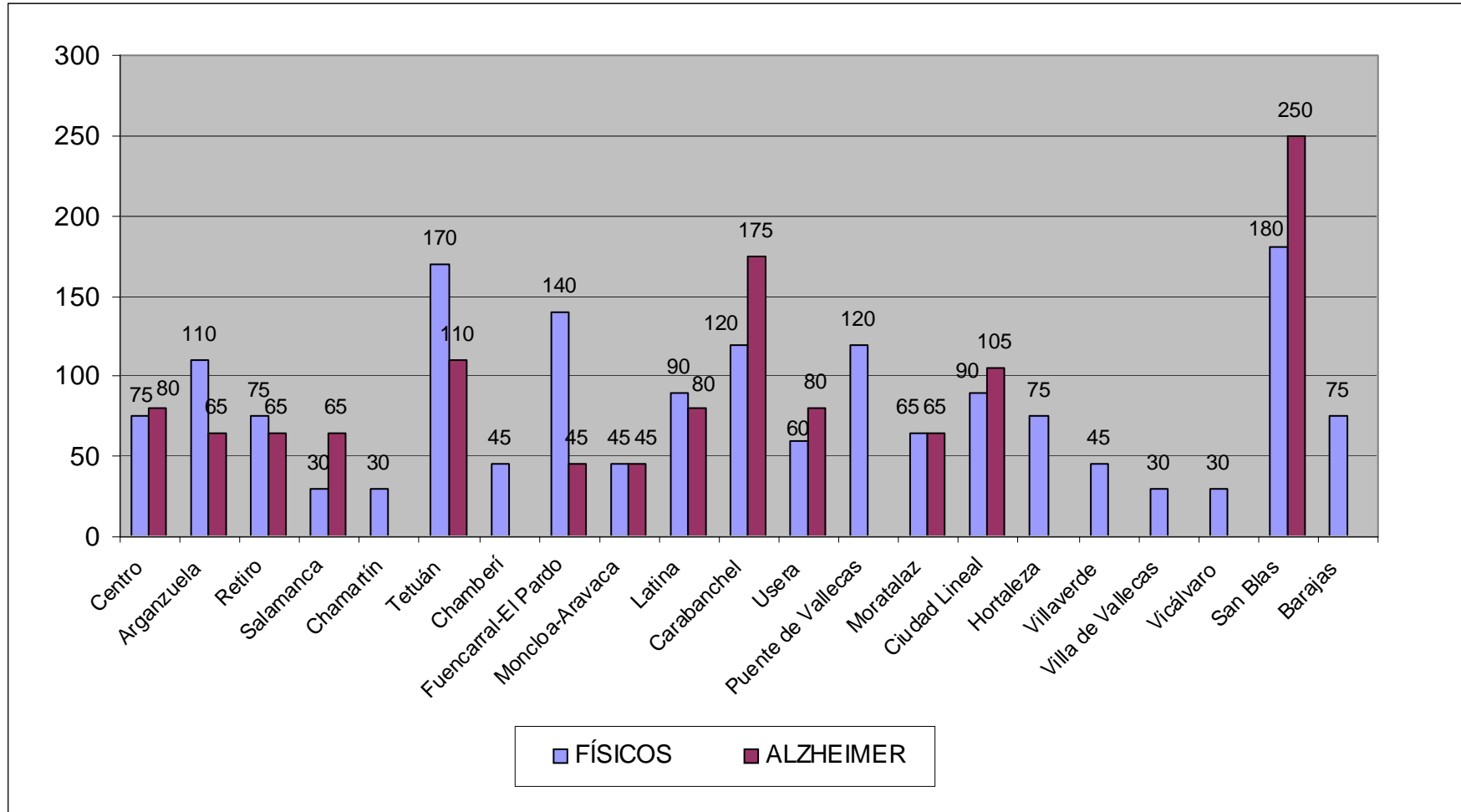
A) De perfil físico

| DISTRITOS | CENTROS | Nº PLAZAS |
|-----------------|-------------------------|-------------|
| 1. Centro | 1.- S. Francisco | 30 |
| | 2.- Casino Reina | 45 |
| 2. Arganzuela | 3.- José Villareal | 45 |
| | 4.- CDI Arganzuela | 65 |
| 3. Retiro | 5.- Luis Peidró | 30 |
| | 6.- Retiro | 45 |
| 4. Salamanca | 7.- Guindalera | 30 |
| 5. Chamartín | 8.- Juan Pablo II | 30 |
| 6. Tetuán | 9.- La Remonta | 45 |
| | 10.-Leñeros | 45 |
| | 11.- Pamplona | 80 |
| 7. Chamberí | 12.- Sta Engracia | 45 |
| 8. Fuencarral | 13.- F. Luis Leon | 65 |
| | 14.- Peña Grande | 45 |
| | 15.- El Pardo | 30 |
| 9. Moncloa | 16.-Almorox | 45 |
| 10. Latina | 17.- Casa de Campo | 45 |
| | 18.- Gallur | 45 |
| 11. Carabanchel | 19.- Fco. de Goya | 30 |
| | 20.-San Vicente de Paul | 45 |
| | 21.- Aurora Villa | 45 |
| 12. Usera | 22.- J.M. Bringas | 30 |
| | 23.-Orcasur | 30 |
| 13. P. Vallecas | 24.- Pablo Neruda | 45 |
| | 25.-Entrevías | 30 |
| | 26.- R.P. Ayala | 45 |
| 14. Moratalaz | 27.- Moratalaz | 65 |
| 15. C. Lineal | 28.- Can. Panamá | 45 |
| | 29.- Ascao | 45 |
| 16. Hortaleza | 30.- Conc. Arenal | 30 |
| | 31.- Parq. Querol | 45 |
| 17. Villaverde | 32.- Miguel Delibes | 45 |
| 18. V. Vallecas | 33.- V. Vallecas | 30 |
| 19. Vicálvaro | 34.- Vicálvaro | 30 |
| 20. San Blas | 35.- Mora de Rubielos | 45 |
| | 36.- Pablo Casals | 45 |
| | 37.- Ciud. Pegaso | 45 |
| | 38.-Esfinge | 45 |
| 21. Barajas | 39.- Acuario | 45 |
| | 40.- Teresa de Calcuta | 30 |
| TOTALES | | 1700 |

B) De perfil enfermos de Alzheimer

| DISTRITOS | CENTROS DE DIA | Nº PLAZAS |
|--------------------------|------------------------|--------------|
| 1. Centro | 1.- Carmen Conde | 80 |
| 2. Arganzuela | 2.- José Villareal | 65 |
| 3. Retiro | 3.- Luis Peidró | 65 |
| 4. Salamanca | 4.-Margarita Retuerto | 65 |
| 5. Tetuán | 5.- Leñeros | 30 |
| | 6.-Pamplona | 80 |
| 6. Fuencarral | 7.- V.V. Justo Sierra | 45 |
| 9. Moncloa | 8.- Almorox | 45 |
| 10. Latina | 9.- San Crispín | 80 |
| 11. Carabanchel | 10.-Aurora Villa | 65 |
| | 11.- La Magdalena | 65 |
| | 12.- Dr. Salgado Alba | 45 |
| 12. Usera | 13.- Loyola de Palacio | 80 |
| 14. Moratalaz | 14.- Isaac Rabin | 65 |
| 15. Ciudad Lineal | 15.- Carmen Laforet | 65 |
| | 16.- C.I. Jazmín | 40 |
| 20. San Blas | 17.- Pablo Casals | 80 |
| | 18.-Ciud. Pegasus | 45 |
| | 19.- Castillo de Uclés | 45 |
| | 20.- Esfinge | 80 |
| | TOTALES | 1.230 |

PLAZAS DISPONIBLES EN CENTROS MUNICIPALES POR DISTRITOS

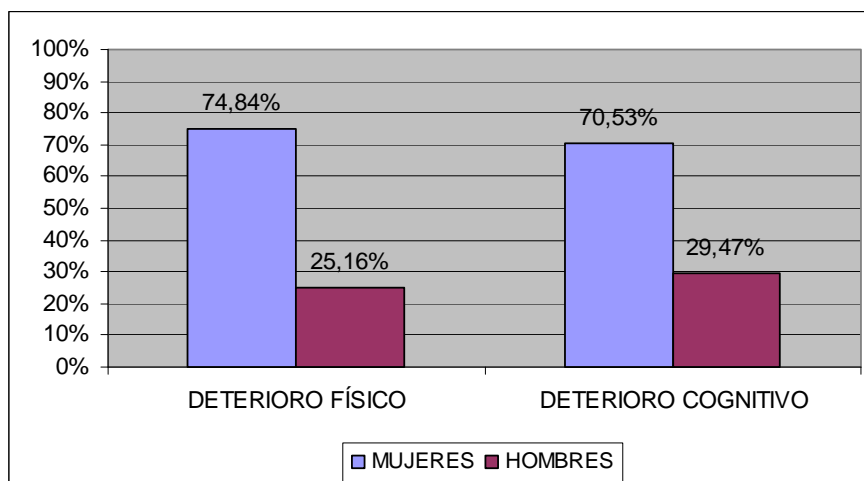


Características de los beneficiarios

Las personas que utilizaron los Centros de Día municipales durante el año 2010 fueron un total de 4.853 distintas:

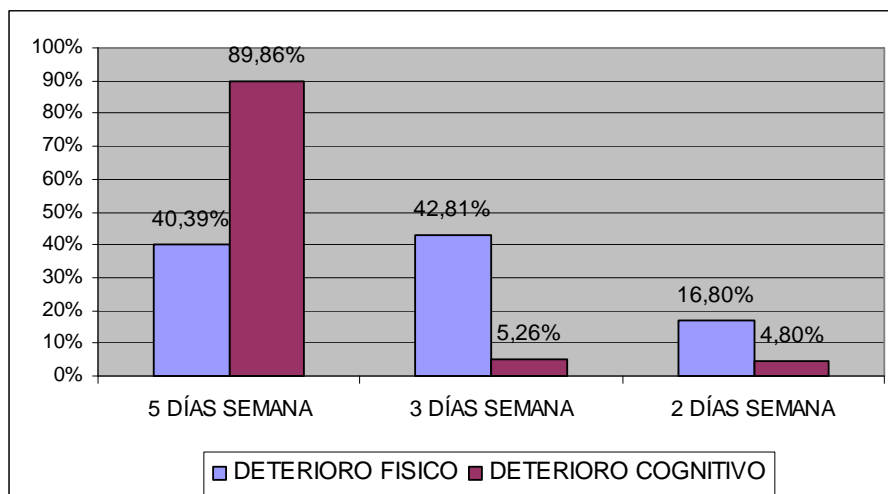
Atendiendo a sexo y perfil de deterioro

| | MUJERES | HOMBRES |
|----------------------------|---------|---------|
| DETERIORO FÍSICO | 74,84% | 25,16% |
| DETERIORO COGNITIVO | 70,53% | 29,47% |



Por modalidad de asistencia

| | 5 DÍAS SEMANA | 3 DÍAS SEMANA | 2 DÍAS SEMANA |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| DETERIORO FÍSICO | 40,39% | 42,81% | 16,80% |
| DETERIORO COGNITIVO | 89,86% | 5,26% | 4,80% |



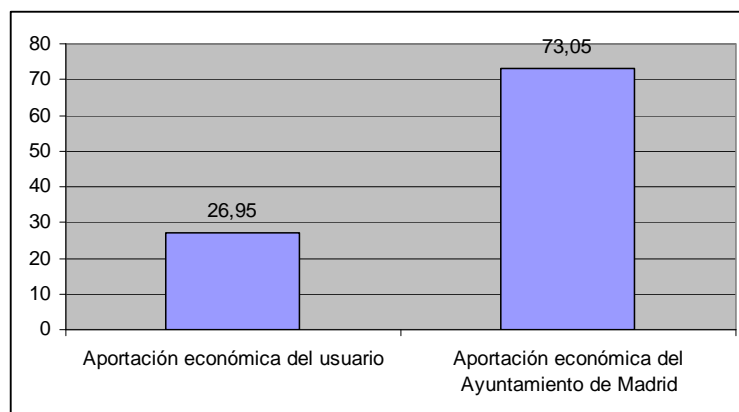
La adscripción a una u otra modalidad de asistencia, así como su ubicación en un Centro de Día perfil físico o deterioro cognitivo, viene determinada por el resultado de la valoración social efectuada por los técnicos de Servicios Sociales Municipales, contemplándose además valoración sanitaria, cuando el usuario presenta deterioro cognitivo. En ambos casos se atenderá a las necesidades y carencias del usuario, así como al apoyo que requiere la familia o cuidador.

En cuanto a la modalidad de asistencia, hemos de destacar que los usuarios que presentan deterioro cognitivo asisten en un porcentaje elevado con modalidad de 5 días lo cual viene determinado por la puntuación obtenida en su valoración y puntuación en el BSN.

Dicha modalidad de asistencia resulta ser muy beneficiosa terapéuticamente para el usuario que por su padecimiento requiere de pautas y actividades reiteradas de tal modo que minimicen su desorientación siendo al mismo tiempo un gran apoyo para su familiar/cuidador.

Aportación económica al servicio

La media de la aportación económica de los usuarios al coste del servicio ha sido del 26,95%, correspondiendo al Ayuntamiento de Madrid el 73,05% restante.



Podemos resaltar que cada usuario abona la cantidad resultante de aplicar el baremo establecido a su renta mensual per cápita (RMPC).

Rotación de los usuarios

En cuanto a la rotación de beneficiarios de los Centros de Día Municipales en ambos perfiles de deterioro, tenemos un total de 1.649 entre altas y bajas, lo que supone un 50,58% de altas y un 49,42% de bajas, lo que muestra la existencia de un equilibrio y que todas las vacantes que se han ido produciendo han sido cubiertas por otros usuarios de forma inmediata.

2.2.3. Centros de Día Privados con Plazas Concertadas.

El envejecimiento de la población y la Ciudad de Madrid de los últimos años, el incremento de la necesidad de cuidado y apoyo personal, por parte de estos ciudadanos mayores, han incidido en el aumento de la demanda de plazas en Centros de Día.

El Ayuntamiento de Madrid para dar respuesta a esta demanda y completar la oferta municipal, mantuvo contratadas durante el año 2010, un total de 1718 plazas en Centros de Día del sector privado.

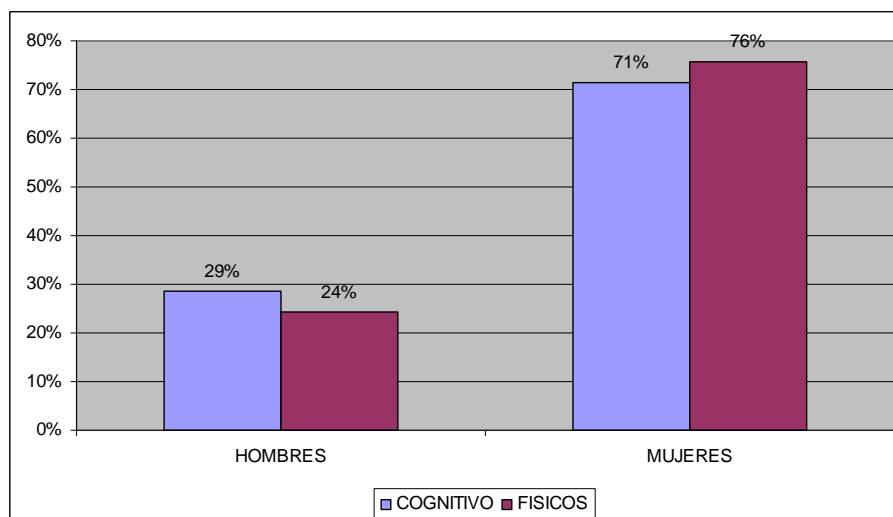
El total de Centros Contratados, es de 45, repartidos por diferentes Distritos de Capital.

El número de plazas contratadas, que están destinadas a personas que padecen deterioro cognitivo es de 1363, y se atienden en 32 centros, el resto 355 plazas, son para aquellos mayores que presentan dificultades físicas o relacionales, atendiéndose en 13 centros.

Los ciudadanos diferentes, que hicieron uso de estos servicios fueron 2642 personas a lo largo del año 2010, de los que 2088 presentan deterioro cognitivo y 554 tienen carencias físicas o relacionales.

Atendiendo al sexo y perfil de deterioro

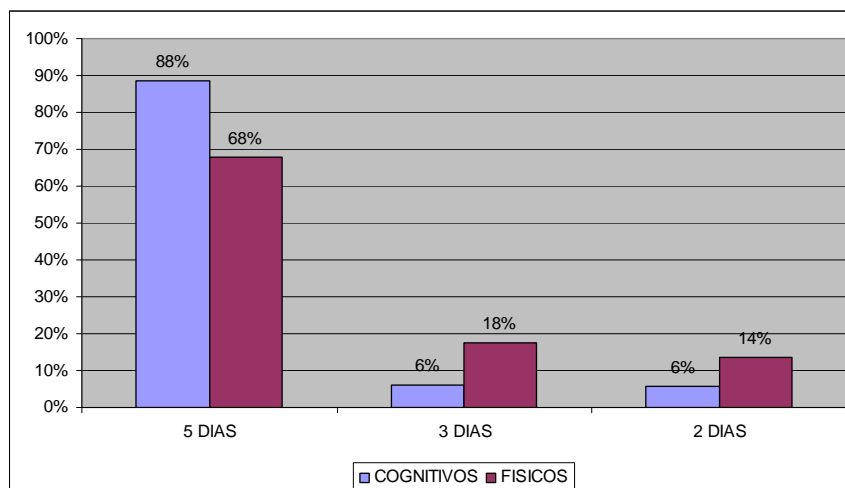
| | HOMBRES | MUJERES |
|----------------------------|---------|---------|
| DETERIORO FÍSICO | 24% | 76% |
| DETERIORO COGNITIVO | 29% | 71% |



En ambos tipos de deterioro, tanto cognitivo como físico se observa que el porcentaje de asistencia de mujeres a los centros es de más del doble que el de hombres y que acuden por igual a los Centros.

Por modalidad de asistencia

| | 5 DÍAS SEMANA | 3 DÍAS SEMANA | 2 DÍAS SEMANA |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| DETERIORO FÍSICO | 68% | 18% | 14% |
| DETERIORO COGNITIVO | 88% | 6% | 6% |



Los usuarios asisten a los centros 5 días en semana, en unos porcentajes muy elevados. Las plazas para enfermos con deterioro cognitivo en centros de día concertados son el 79,92% del total de plazas concertadas. Estos enfermos reciben esta modalidad de asistencia en número ligeramente mayor que los enfermos de deterioro físico.

Los usuarios y sus familias se beneficiaron de la continuidad y la constancia diaria en la aplicación de terapias.

2.2.4. Centros de Día Municipales y Concertados.

RESUMEN DE DATOS.

| | MUNICIPALES | CONCERTADOS | TOTALES |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Nº de centros abiertos | 60* | 45* | 105 |
| Nº de plazas disponibles | 2.930 | 1.718 | 4.648 |
| Tipología de las plazas disponibles | F 1.700 EA 1.230 | F 355 EA 1.363 | F 2.055 44,21% EA 2.593 55,79% |
| Tipología de usuarios atendidos | F 3.126 H 843 M 2.283 EA 1.727 H 509 M 1.218 | F 554 H 136 M 418 EA 2.088 H 588 M 1.500 | F 3.680 H 979 M 2.701 EA 3.815 H 1.097 M 2.718 |
| Total usuarios atendidos | Municipales 4.853 | Concertados 2.642 | Total 7.495 |
| Usuarios diferentes con | 2 días/semana 1.068 3 días/semana 1.213 5 días/semana 2.572 | 2 días/semana 192 3 días/semana 223 5 días/semana 2.227 | 2 días/semana 1.260 3 días/semana 1.436 5 días/semana 4.799 |
| Coste total | 31.727.846,56 | 19.215.856,07 | 50.943.702,63 |
| Financiación | A.M. 23.176.294,74 % 73,05 Usuario 8.551.551,82 % 26,95 | A.M. 14.504.594,62 % 75,36 Usuario 4.711.261,45 % 24,64 | A.M. 37.680.889,36 % 73,97 Usuario 13.262.813,27 % 26,03 |

* En los Centros Integrados de Leñeros, Almorox, Esfinge, Pablo Casals, Aurora Villa, José Villareal, Luis Peidró, Pamplona y Ciudad Pegaso existen dos Centros de Día en cada uno de ellos (CDF + CDEA), por lo que el nº total de equipamientos son 51 y el nº de Centros de Día son 60.

Características de los beneficiarios de los centros de día: municipales y concertados.

Los usuarios de los Centros de Día son personas mayores en situación de dependencia física o psíquica de mayor o menor grado, que tienen apoyos familiares o sociales para poder prolongar la estancia en su domicilio.

El acogimiento de los usuarios en los centros supone una importante descarga familiar en los casos de las dependencias más importantes.

Al solicitar el ingreso en Centro de Día se acompaña entre otros documentos un informe médico, que facilita a los técnicos municipales, derivar a los usuarios a los centros adecuados, donde previo al ingreso, es valorado por el personal técnico de los mismos.

Durante el año 2010, en los 32 centros concertados destinados a atención de deterioro cognitivo se atendieron a 2.088 usuarios, en los 13 centros destinados a deterioro físico se atendieron a 554 personas.

En los 40 centros de día municipales de deterioro físico, se atendieron a un total de 3.126 usuarios, y en los 20 destinados a deterioro cognitivo se atendieron a 1.727 personas.

Los familiares o usuarios que lo solicitaron, pudieron disfrutar de horario flexible, así como de las distintas modalidades de asistencia y uso de los servicios prestados.

No obstante lo anterior, se hace desaconsejable la estancia en el Centro de Día, según queda establecido en los Pliegos Técnicos de los contratos, por los siguientes motivos:

- Necesitar asistencia sanitaria intensiva.
- Que la estancia del usuario en el centro suponga un gran riesgo para su persona o para el resto de los beneficiarios.

Tanto en los centros de deterioro cognitivo como físico, el uso y utilización del transporte se perfila como servicio imprescindible en un alto porcentaje.

No obstante, estos elevados porcentajes tienen relación con el hecho de que los centros están alejados del lugar de residencia, el grado de deterioro de los usuarios o la falta de tiempo de sus cuidadores para acompañarlos al centro.

Los usuarios de los Centros de Día abonan por plaza un porcentaje económico, relacionado con su nivel de ingresos. Esta cantidad se determina según el baremo establecido por la Dirección General de Mayores, que se actualiza a principio del año, coincidiendo con la subida porcentual de las pensiones.

Atención sanitaria en los centros

La Sección de Atención Geriátrica se ha responsabilizado de la atención sanitaria, médica y de enfermería, especializada en los Centros de Día Municipales.

Entre las principales tareas llevadas a cabo por los **Médicos** se encuentran las siguientes:

Los médicos han prestado 1059 jornadas de atención directa en los Centros de Día especializados, realizado 584 Historias de Valoración nuevas, 2.671 intervenciones a demanda, 1771 revisiones y 1.546 intervenciones con

familias, 269 reuniones del equipo multidisciplinar del centro de día. Se ha procedido a derivar 8 pacientes al Hospital Nuestra Señora de la Poveda.

Las actividades realizadas por los **Diplomados Universitarios en Enfermería** han sido las siguientes:

1. En los 12 CDF de 30 plazas donde los DUES municipales prestan su atención, han realizado 255 historias nuevas, 2321 actuaciones de enfermería programadas, 1920 actuaciones a demanda, 431 intervenciones con la familia, 188 reuniones de equipo multidisciplinar. Se han realizado también: 85 charlas de educación para la salud con los usuarios de estos centros de día.
2. Campaña de vacunación: Los meses de septiembre y octubre se realiza el apoyo a la campaña de vacunación antigripal y antineumocócica en los centros. Sólo se han realizado la vacunación directa en los Centros de Alzheimer.

Los profesionales sanitarios han colaborado en otras actividades del departamento:

- Participación en el Comité de Ética Social de Asispa como miembro activo del mismo de la Dra. Francisca González Docavo (Master en Bioética), presentado en abril de 2009 y realizando una reunión mensual del mismo.
- Se han impartido y coordinado un total de 96 charlas sobre "Ola de Calor" durante los meses de junio y julio en los Centros de Día.
- Valoraciones previas a la adjudicación de plazas en los Apartamentos para Mayores, habiéndose realizado 15 en el presente año.

2.3. PROGRAMA DE RESPIRO FAMILIAR.

Es un programa social que se desarrolla en Centros de Día y Residencias de titularidad municipal, a través de un conjunto de actividades, durante los fines de semana (sábado y/o domingo), en régimen diurno no residencial.

2.3.1. Objetivos

- Facilitar descanso a aquellas familias que tienen a su cargo a personas mayores dependientes.
- Apoyar a las familias y /o cuidadores.
- Proporcionar la guarda del mayor durante el horario que permanece en el servicio.

2.3.2. Servicios que proporciona

- Transporte adaptado.
- Restauración.
- Aseo personal.
- Atención socio-sanitaria
- Desarrollo de actividades de la vida diaria y de ocio.

2.3.3. Características de los usuarios

Son sujetos de atención y por tanto beneficiarios de este servicio, las familias o cuidadores de una persona mayor que padezca Alzheimer, demencia o cualquier otro tipo de dependencia, que requieran de un tiempo de descanso que les permita liberar su sobrecarga:

- Que el mayor esté empadronado o resida en la ciudad de Madrid.
- Que no precise atención permanente y continuada en un centro sanitario, residencial o de convalecientes.

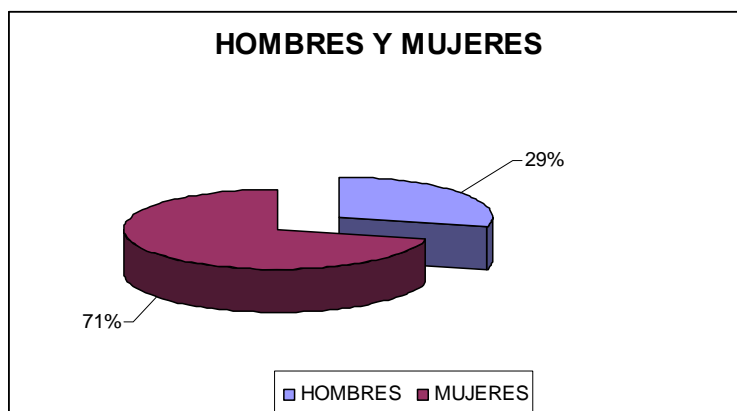
2.3.4. Síntesis

| | JAZMÍN | ALMOROX | DR. S. ALBA | MARGARITA RETUERTO | PAMPLONA | PABLO CASALS | LOYOLA DE PALACIO | TOTAL |
|--------------------|--------|---------|----------------|-----------------------|----------|-----------------|-------------------------|--------|
| Nº plazas | 30 | 20 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 200 |
| Hombres | 34 | 13 | 120 | 76 | 81 | 100 | 42 | 466 |
| Mujeres | 266 | 126 | 217 | 76 | 216 | 155 | 83 | 1.139 |
| T.Usuarios | 300 | 139 | 337 | 152 | 297 | 255 | 125 | 1.605 |
| ATENCIONES | | | | | | | | |
| At.dispo. | 3.090 | 2.060 | 3.090 | 3.090 | 3.090 | 3.090 | 3.090 | 20.600 |
| At presta. | 1.467 | 782 | 1.371 | 756 | 1.595 | 1.302 | 657 | 7.930 |
| % ocupa. | 47,48 | 37,96 | 44,37 | 24,47 | 51,62 | 42,14 | 21,26 | 38,50 |
| CONVIVENCIA | | | | | | | | |
| Solos | 35 | 11 | 13 | 12 | 44 | 58 | 25 | 194 |
| Pareja | 68 | 34 | 65 | 61 | 57 | 101 | 25 | 411 |
| Hijos | 174 | 64 | 207 | 68 | 162 | 96 | 52 | 822 |
| Otros | 23 | 30 | 52 | 11 | 39 | 0 | 23 | 178 |
| DIAS DE ASISTENCIA | | | | | | | | |
| S Y D | 295 | 125 | 230 | 104 | 216 | 185 | 160 | 1.315 |
| S O D | 8 | 40 | 51 | 30 | 79 | 66 | 16 | 290 |
| TRANSPORTE | | | | | | | | |
| CT | 154 | 96 | 163 | 113 | 164 | 104 | 64 | 858 |
| ST | 146 | 43 | 166 | 38 | 133 | 151 | 70 | 747 |

2.3.5. Análisis de los Datos

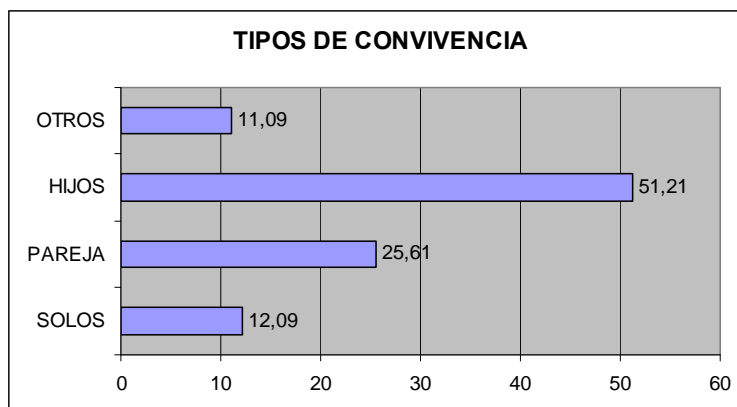
Sexo

Del total de los usuarios atendidos en este servicio, en todos los centros, se desprende un predominio del número de mujeres constatándose la tendencia que habitualmente se produce cuando analizamos los datos de atención a mayores en otros recursos sociales. Lo podemos observar a través de las siguientes gráficas:



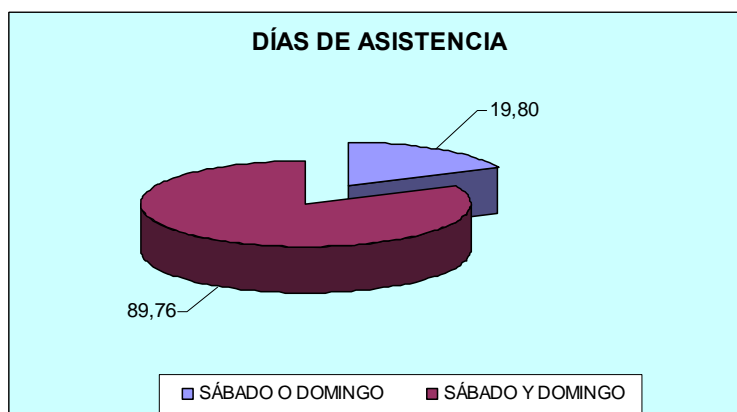
Convivencia

En cuanto a la variable convivencia, los datos indican que, un 51,21% de las personas atendidas lo hacen con hijos, el 25,61% con su cónyuge o pareja, el 12,09% viven solos con apoyo a distancia de algún familiar o conocido, y un 11,09% convive con otros familiares (hermanos, nietos, sobrinos, etc.), o personas con las que no tiene vínculo familiar.



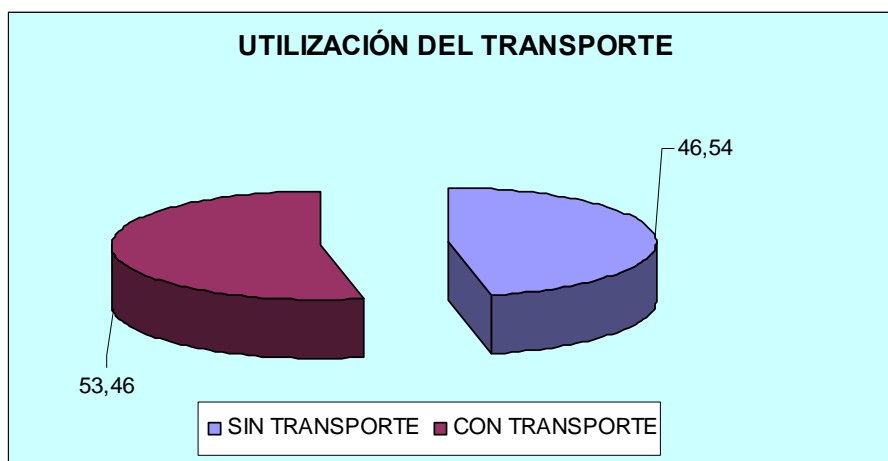
Frecuencia de la asistencia

En cuanto a la intensidad o frecuencia de utilización del servicio, los datos nos indican que el 84% lo utilizan de forma sistemática y habitual, asistiendo los dos días a la semana sábado y domingo; sin embargo el 16 % restante han asistido sábado o domingo, utilizando el servicio de forma ocasional.



Utilización transporte

En relación al servicio de transporte, ha sido utilizado por el 53,46% del total; el resto 46,54% ha acudido por sus propios medios.



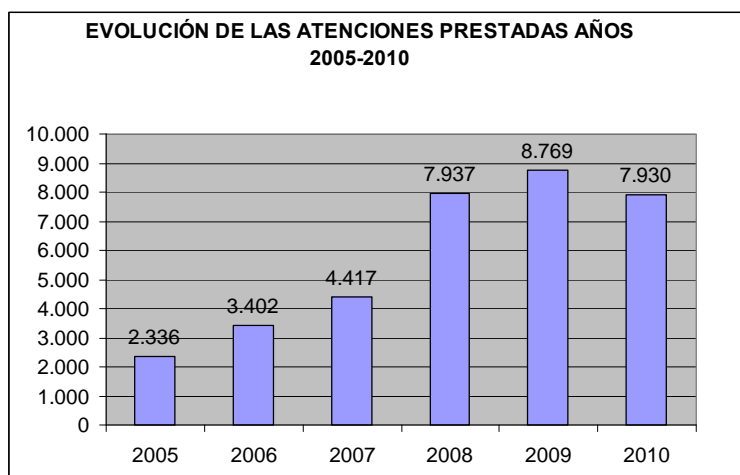
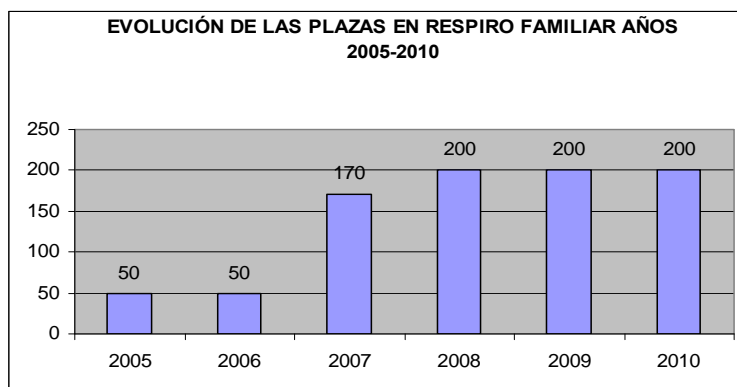
Aportaciones de los usuarios

La financiación del servicio ha sido efectuada en un 69,17% con cargo al Ayuntamiento de Madrid y el resto 30,83 % con las aportaciones de los usuarios.

2.3.6. Valoración del Recurso

A partir de la entrada en vigor de octubre de 2006, de un nuevo contrato de servicio público para la prestación de servicios y equipamientos, se amplía la posibilidad de desarrollarlos en un total de 10 equipamientos, de los cuales se han puesto en marcha 7.

La apertura o puesta en marcha del servicio en esos 7 equipamientos, se ha ido habilitando sucesivamente, permitiendo dar respuesta al 100% de la demanda.



2.4. SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA Y DE MANTENIMIENTO

Esta actividad tiene como finalidad mejorar la capacidad personal de las personas mayores evitando y/o retrasando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal del mantenimiento.

2.4.1. Perfil

- Personas mayores de 60 años de edad,
- Que residan o estén empadronadas en la ciudad de Madrid.
- Que no padezcan enfermedad infecto-contagiosa.
- Afectados por algún deterioro físico o patología crónica invalidante, que haga aconsejable atención fisioterapéutica (ictus residual, parkinson, poliartrrosis avanzada).

2.4.2. Funcionamiento.

La atención se realiza en grupos configurados entre 12 y 20 personas ó entre 10 y 15 personas (atendiendo a la directriz que el pliego establece para cada uno de los lotes), estableciéndose la frecuencia de asistencia de los usuarios a cada una de las modalidades (5, 3 o 2 días a la semana) a partir de las necesidades que presente el mayor y del resultado de la valoración técnica. El personal técnico que realiza esta actividad es un fisioterapeuta.

La actividad se realiza en los Centros de Día Municipales o Centros Municipales de Mayores que dispongan de un gimnasio, sala de fisioterapia suficientemente amplia y equipada para el desarrollo de esta actividad.

2.4.3. Datos del Servicio

| DISTRITO | CENTROS DONDE SE REALIZAN | Nº GRUPOS DE L a V O EQUIVALENTES | Nº USUARIOS ATENDIDOS | ALTAS | BAJAS |
|-------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------|------------|
| | | | | | |
| 1. Centro | CD San Francisco | 3 | 201 | 110 | 100 |
| | C.D. B.M. Lozano | | | | |
| 2. Arganzuela | CMM Casa del Reloj | 6 | 265 | 127 | 105 |
| | CMM Luca de Tena | | | | |
| | C.I. Arganzuela | | | | |
| 4. Salamanca | CD Guindalera | 3 | 85 | 8 | 9 |
| 5. Chamartín | CMM Santa Hortensia | 2 | 44 | 7 | 11 |
| 6. Tetuán | CMM Remonta | 4 | 101 | 48 | 25 |
| 7. Chamberí | CD Santa Engracia | 4 | 56 | 9 | 13 |
| 8. Fuencarral | CD Peña Grande | 1 | 38 | 10 | 13 |
| | CD Fray Luis de León | | | | |
| 9. Moncloa | CMM Dehesa de la Villa | 4 | 189 | 77 | 14 |
| | CD Almorox | | | | |
| 10. Latina | CD Gallur | 1 | 39 | 13 | 6 |
| 11. Carabanchel | CD San Vicente de Paul | 1 | 65 | 3 | 1 |
| 12. Usera | CD Orcasur | 2 | 40 | 6 | 10 |
| | CD Bringas | | | | |
| 13. Pte. Vallecas | CMM San Diego | 3 | 92 | 16 | 21 |
| 14. Moratalaz | CMM Nicanor Barroso | 4 | 187 | 101 | 100 |
| 15. C. Lineal | CMM Ascao | 3 | 102 | 34 | 50 |
| | CD Canal de Panamá | | | | |
| 16. Hortaleza | CMM San Benito | 6 | 307 | 171 | 44 |
| | CMM La Merced | | | | |
| | CMM El Henar | | | | |
| | CMM Ntra. Señora Salud | | | | |
| 17. Villaverde | CMM Ortuño Ponce | 3 | 139 | 49 | 16 |
| | CMM Miguel Delibes | | | | |
| 19. Vicálvaro | CD Vicálvaro | 4 | 140 | 40 | 45 |
| 20. San Blas | CD Pegaso | 13 | 435 | 109 | 102 |
| | CD Castillo de Uclés | | | | |
| | C.D Pablo Casals | | | | |
| | C.D. Esfinge | | | | |
| 21. Barajas | CD Teresa de Calcuta | 3 | 148 | 86 | 33 |
| | CD Acuario | | | | |
| Totales | | 70 | 2673 | 1.024 | 718 |

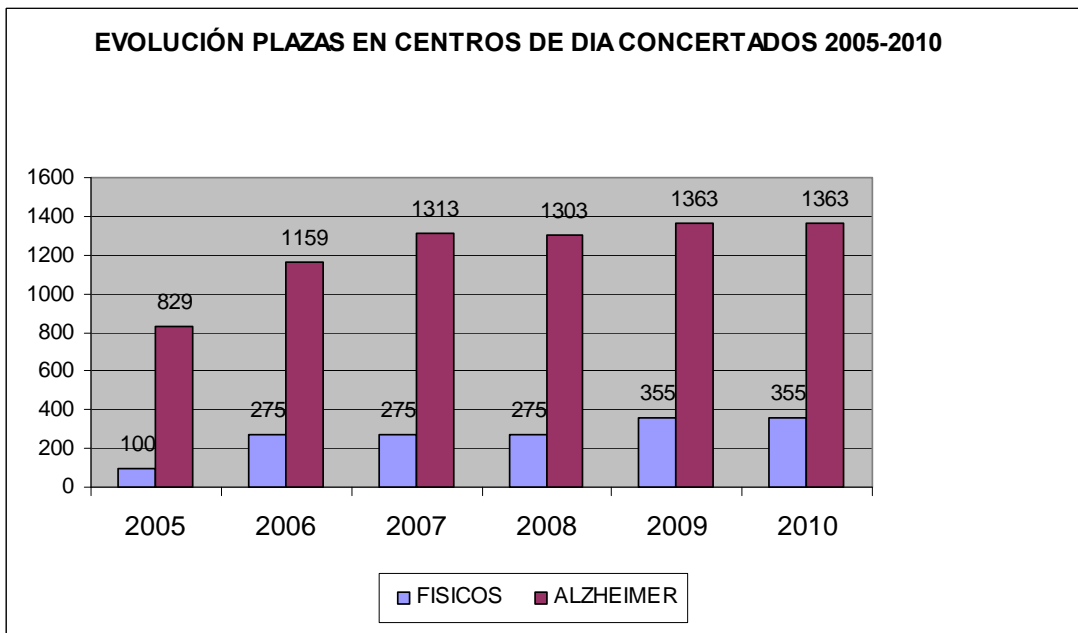
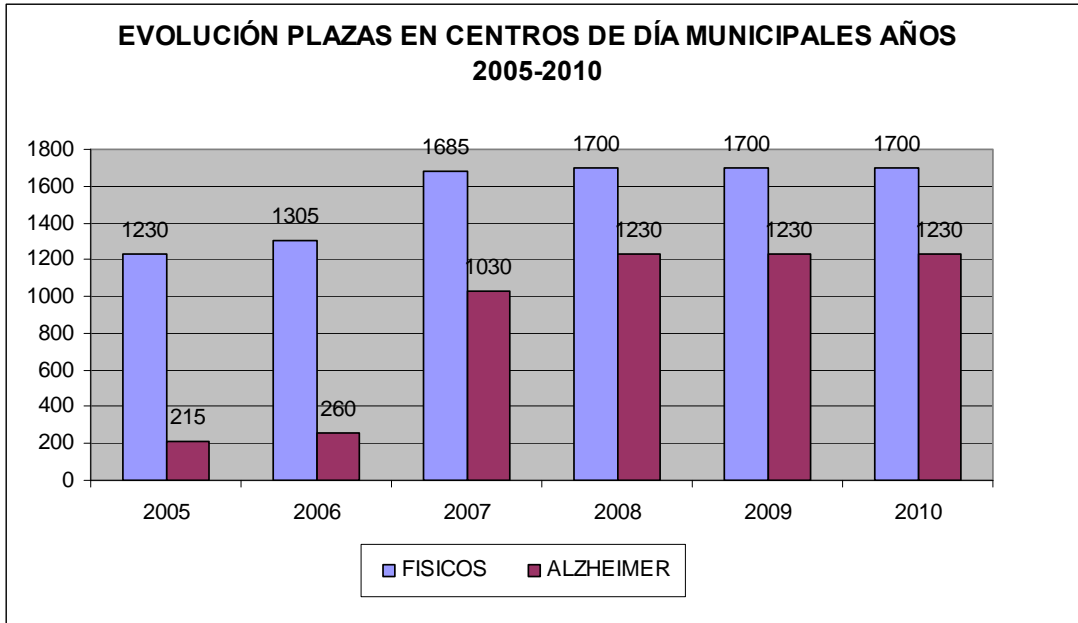
| | | | |
|-----------------------|-------------------|---|------------|
| Coste total: | 372.475,59 | % | 100 |
| Financiación: A.M. | 194.635,75 | % | 52,26 |
| Usuario | 177.839,59 | % | 47,74 |

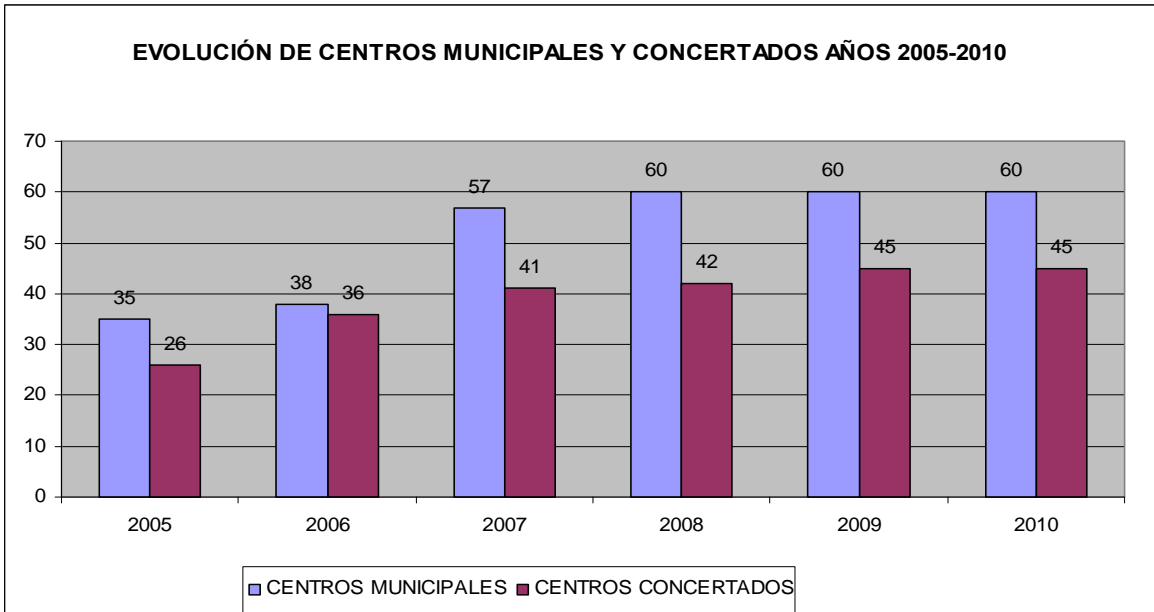
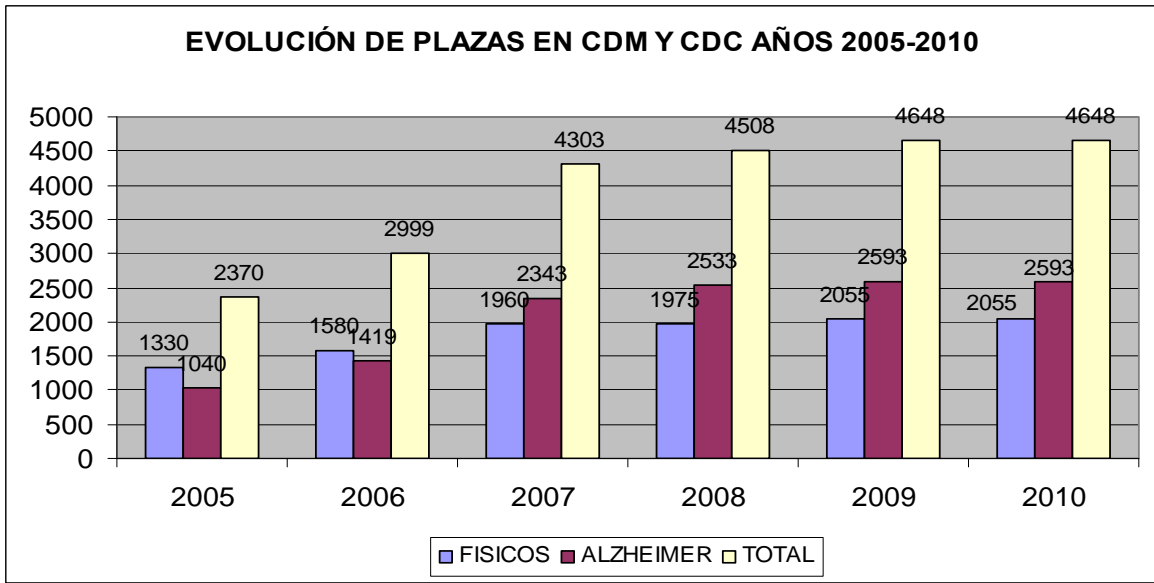
2.4.4. Resumen de datos del servicio

| INDICADORES | DATOS |
|-------------------------------------|------------|
| Coste total del servicio | 372.475,59 |
| Financiación Ayuntamiento de Madrid | 194.635,75 |
| Aportación usuario | 177.839,59 |
| Nº de centros donde se desarrolla | 33 |
| Nº de distritos | 19 |
| Usuarios atendidos | 2.673 |
| Nº de altas | 1.024 |
| Nº de bajas | 718 |



Se constata un descenso de usuarios en este servicio a lo largo de 2010, respecto a los atendidos durante 2009, y que viene determinado por la puesta en marcha de los criterios tanto de acceso como de permanencia en el servicio, y bajas que recogen el Pliego. Los nuevos criterios permiten regularizar el servicio y garantizar que las personas atendidas, cumplen con el perfil al que la actividad va destinada.





2.5. CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Los Centros Municipales de Mayores son equipamientos de servicios sociales, creados y sostenidos por el Ayuntamiento de Madrid, dependientes de las Juntas Municipales de Distrito, dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socio-culturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

2.5.1. Objetivos

Los objetivos esenciales de los Centros Municipales de Mayores son:

- Propiciar las relaciones sociales de las personas mayores en los barrios donde residan.
- Servir de cauce para hacer llegar a la Administración municipal las aspiraciones, inquietudes, dificultades y necesidades de los socios, de un modo coherente y constructivo.
- Estimular y promover todo tipo de actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas.
- Fomentar y potenciar la conciencia ciudadana, las relaciones colectivas y la condición de los socios como miembros útiles y activos de la sociedad, estimulando las acciones solidarias respecto a las restantes edades, evitando cualquier forma de discriminación y marginación.
- Proporcionar atención a las necesidades sociales de carácter grupal y comunitario de los socios, tendentes a garantizar su autonomía y desarrollo personal en consonancia con los programas municipales de atención a las personas mayores.

2.5.2. Requisitos

Pueden ser socios de un Centro Municipal de Mayores toda persona mayor de 65 años, los pensionistas mayores de 60 años, así como los cónyuges o parejas de hecho respectivos, que figuren empadronados en el Distrito donde esté ubicado el Centro.

La condición de socios se adquiere mediante la tarjeta “madridmayor.es”

2.5.3. Funcionamiento

El funcionamiento de los Centros está regulado por los Estatutos y Reglamento Electoral de los Centros Municipales de Mayores aprobados por el Pleno de la Corporación Municipal el 27 de enero de 2004 (B.O.C.M. de 31 de marzo de 2004).

2.5.4. Servicios

Los Centros Municipales de Mayores disponen de los siguientes servicios:

- Biblioteca.
- Cafetería.
- Comedor.
- Peluquería.
- Podología.
- Gimnasio.
- Salón de Actos.
- Aulas de Informática.

2.5.5. Actividades

Las actividades en los Centros se pueden agrupar en:

- Actividades lúdicas: Baile, excursiones, celebración de las fiestas tradicionales como Navidad, Carnaval, San isidro, la Semana de Mayores.
- Actividades culturales: Conferencias, Jornadas, Charlas-coloquio, Concursos, Aulas de informática, Curso de idiomas, Cursos de cultura general.
- Actividades preventivas: Terapia Ocupacional, Gimnasia de mantenimiento y Grupos preventivos.

El voluntariado en los Centros de Mayores Municipales es una realidad y se desarrolla a través de:

- Grupos de crecimiento personal y autoayuda, que desempeñan una importante labor social entre los socios y los vecinos y personas mayores del barrio, detectando situaciones de soledad, ayudándoles en los trámites administrativos, proporcionándoles compañía.
- Grupos de acogida, dirigidos a los nuevos socios, para que no se sientan extraños y se integren en el funcionamiento del Centro.
- Monitores de talleres, la mayoría de monitores de los talleres son voluntarios, personas que han ejercido un determinado oficio, o tienen conocimientos y habilidades y están dispuestas a transmitirlos a los demás.

Existe una extensa red de Centros Municipales de Mayores con un total de **85 Centros**, a fecha 31 de diciembre de 2010.

- El CMM Eduardo Minguito del Distrito de Villaverde se abrió en diciembre de 2010.

2.5.6. Centros municipales de mayores. Servicios y talleres

| Districtos | Centro | Arganz. | Retiro | Salama. | Chamar. | Tetuán | Chamb. | Fuenc. | Moncloa | Latina | Carab. | Usera | P. Vall | Morat. | C.Lin. | Hortal. | Villav. | V.Vall | Vicáv. | S.Blas | Barajas | TOTAL |
|------------------------------------------------|--------|---------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|
| Nº de CMM abiertos | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 4 | 5 | 7 | 7 | 3 | 7 | 7 | 7 | 2 | 2 | 5 | 3 | 85 |
| Nº de socios totales en el conjunto de los CMM | 5.656 | 11.511 | 10.441 | 8.150 | 8.213 | 10.748 | 8.674 | 23.039 | 9.037 | 21.267 | 20.802 | 13.410 | 25.294 | 14.947 | 23.330 | 15.225 | 16.166 | 7.420 | 7.069 | 13.343 | 4.124 | 277.865 |

SERVICIOS

| Districtos | Centro | Arganz. | Retiro | Salam. | Chamar. | Tetuán | Chamb. | Fuenc. | Moncloa | Latina | Carab. | Usera | P. Vall | Morat. | C.Lin. | Hortal. | Villav. | V.Vall | Vicáv. | S.Blas | Barajas | TOTAL |
|-------------------------------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|-------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|-------|
| Nº de centros que disponen de | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| -Podología | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 7 | 3 | 2 | 5 | 6 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 73 |
| -Peluquería | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 7 | 7 | 3 | 6 | 6 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 64 |
| -Comedor | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 7 | 5 | 3 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 61 |
| -Cafetería | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 7 | 7 | 3 | 6 | 7 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 80 |
| -Gimnasio | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 63 |
| -Salón actos | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 6 | 2 | 1 | 1 | 0 | 31 |
| -Biblioteca | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 | 5 | 7 | 6 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 55 |
| - Aula de Informática | 2 | | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | | 4 | | 1 | 1 | 3 | 2 | | 0 | 4 | 2 | | 5 | 2 | 38 |
| - Nº ordenadores | 17 | | 40 | 24 | 21 | | 2 | | 30 | | 9 | 2 | 23 | 15 | | 0 | 32 | 17 | | 40 | 9 | 281 |

TALLERES

| Districtos | Centro | Arganz. | Retiro | Salam. | Chamar. | Tetuán | Chamb. | Fuenc. | Moncloa | Latina | Carab. | Usera | P. Vall | Morat. | C.Lin. | Hortal. | Villav. | V.Vall | Vicáv. | S.Blas | Barajas | TOTAL |
|-----------------------------------------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|-------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|-------|
| Nº de centros que disponen de talleres: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| -Pintura | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 2 | 6 | 7 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 72 |
| -Textil ² | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 6 | 6 | 2 | 6 | 7 | 6 | 2 | 1 | 2 | 0 | 68 |
| -Madera ³ | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 | 5 | 6 | 6 | 2 | 2 | 7 | 4 | 1 | 1 | 2 | 0 | 52 |
| -Informática | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 25 |
| -Cerámica | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 11 |
| -Teatro | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 14 |

² Incluir aquí bordados, ganchillos, tejidos, ... y cualquier actividad cuya base principal sea la tela.

³ Incluir aquí marquetería, carpintería, ebanistería, restauración muebles, ... y cualquier actividad cuya base principal se la madera.

OTRAS ACTIVIDADES

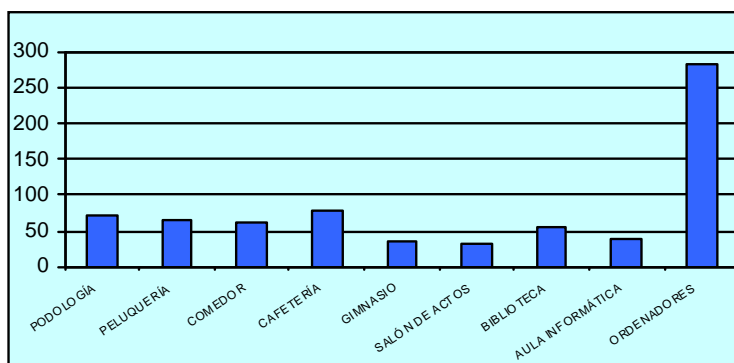
| Districtos | Centro | Arganz. | Retiro | Salam. | Chamar. | Tetuán | Chamb. | Fuenc. | Moncloa | Latina | Carab. | Usera | P. Vall | Morat. | C.Lin. | Hortal. | Villav. | V.Vall | Vicálv. | S.Blas | Barajas | TOTAL | |
|--------------------------------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|-------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|-----------|--|
| Nº de centros que disponen de: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| -Excursiones | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 0 | 4 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2 | 6 | 7 | 6 | 1 | 2 | 4 | 3 | 74 | |
| -Salidas paseos | 2 | 3 | 2 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2 | 1 | 6 | 6 | 0 | 0 | 4 | 0 | 59 | |
| -Grps crecto personal | 2 | 6 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 4 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 41 | |
| -Grps voluntariado | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 7 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 30 | |
| -Terapia ocupacional | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 18 | |
| -Cultura General | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | |
| -Grps de acogida | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | |
| -Baile | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 4 | 5 | 6 | 7 | 3 | 1 | 5 | 6 | 2 | 1 | 0 | 0 | 56 | |
| -Gimnasia ⁴ | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 6 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 57 | |

⁴ Además de los talleres indicados se realizan otras actividades como: Yoga, Tai-Chi, Gimnasia, Bailes de Salón, Sevillanas, Educación de Adultos, Rondalla, Teatro, etc.

SERVICIOS

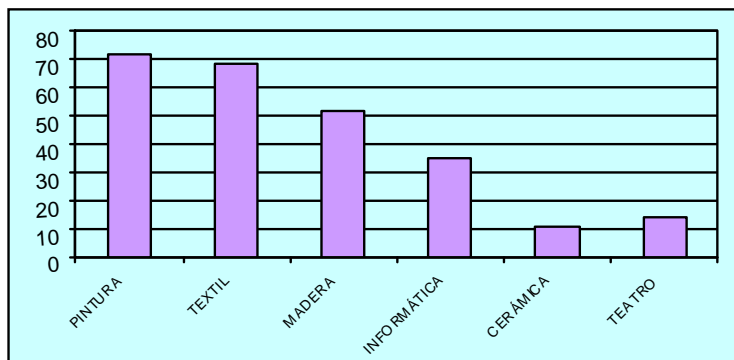
Número de centros que disponen de los siguientes servicios:

| | |
|------------------|-----|
| PODOLOGÍA | 73 |
| PELUQUERÍA | 64 |
| COMEDOR | 61 |
| CAFETERÍA | 80 |
| GIMNASIO | 36 |
| SALÓN DE ACTOS | 31 |
| BIBLIOTECA | 55 |
| AULA INFORMÁTICA | 38 |
| ORDENADORES | 281 |



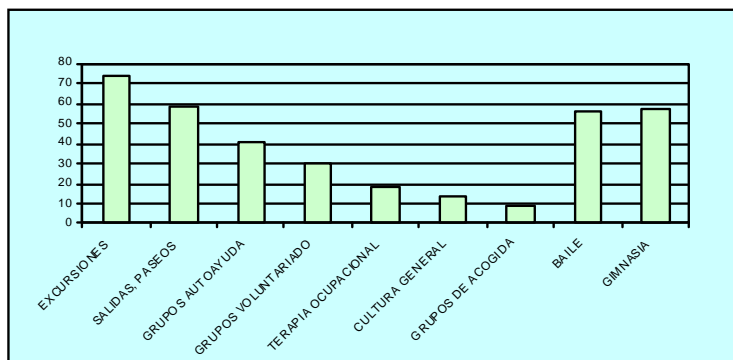
TALLERES

| | |
|-------------|----|
| PINTURA | 72 |
| TEXTIL | 68 |
| MADERA | 52 |
| INFORMÁTICA | 35 |
| CERÁMICA | 11 |
| TEATRO | 14 |



OTRAS ACTIVIDADES

| | |
|---------------------|----|
| EXCURSIONES | 74 |
| SALIDAS | 59 |
| GRUPOS AUTOAYUDA | 41 |
| GRUPOS VOLUNTARIADO | 30 |
| TERAPIA OCUPACIONAL | 18 |
| CULTURA GENERAL | 14 |
| GRUPOS DE ACOGIDA | 9 |
| BAILE | 56 |
| GIMNASIA | 57 |



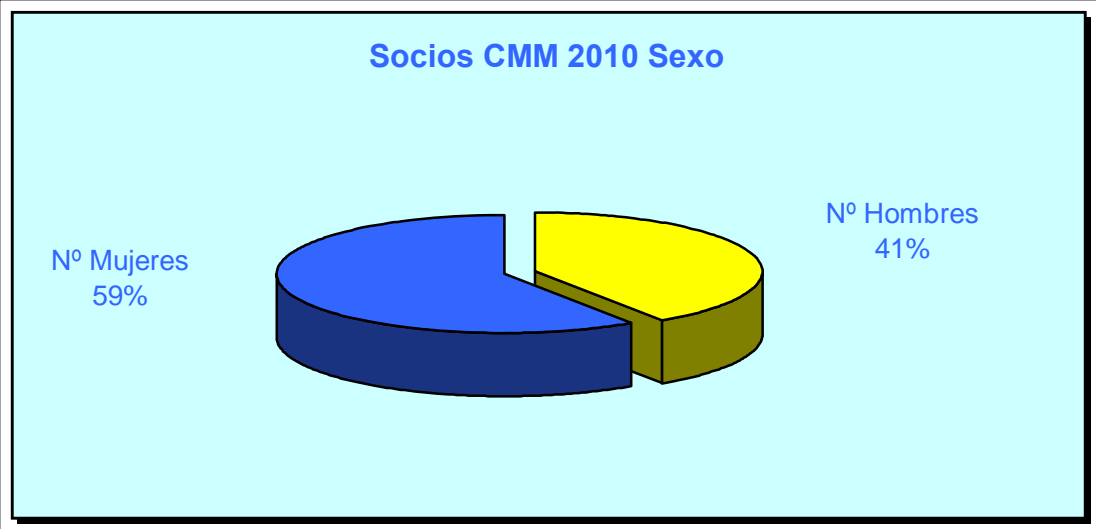
2.5.7 Datos de socios por Distritos

| DISTRITO | CMM 2010 | TOTALES | MUJERES | HOMBRES |
|------------|-------------------------|---------------|--------------|--------------|
| CENTRO | 1. Benito Martín Lozano | 2.138 | 1.403 | 735 |
| | 2. San Francisco | 3.518 | 2.271 | 1.247 |
| | Total | 5.656 | 3.674 | 1.982 |
| ARGANZUELA | 3. Luca de Tena | 5.266 | 3.254 | 2.012 |
| | 4. Casa del Reloj | 6.244 | 3.856 | 2.388 |
| | Total | 11.510 | 7.106 | 4.400 |
| RETIRO | 5. Pérez Galdós | 4.765 | 2.882 | 1.883 |
| | 6. Pío Baroja | 5.676 | 3.628 | 2.048 |
| | Total | 10.441 | 6.510 | 3.931 |
| SALAMANCA | 7. Guindalera | 6.159 | 4.023 | 2.136 |
| | 8. Maestro Alonso | 1.991 | 1.425 | 566 |
| | Total | 8.150 | 5.448 | 2.702 |
| CHAMARTÍN | 9. Santa Hortensia | 867 | 553 | 314 |
| | 10. Nicolás Salmerón | 2.647 | 1.615 | 1.032 |
| | 11. Castilla | 4.699 | 2.952 | 1.747 |
| | Total | 8.213 | 5.120 | 3.093 |
| TETUÁN | 12. La Remonta | 8.041 | 4.927 | 3.114 |
| | 13. Leñeros | 820 | 546 | 274 |
| | 14. Pamplona | 1.887 | 1.160 | 727 |
| | Total | 10.748 | 6.633 | 4.115 |
| CHAMBERÍ | 15. Blasco de Garay | 4.445 | 2.954 | 1.491 |
| | 16. Santa Engracia | 4.229 | 2.701 | 1.528 |
| | Total | 8.674 | 5.655 | 3.019 |

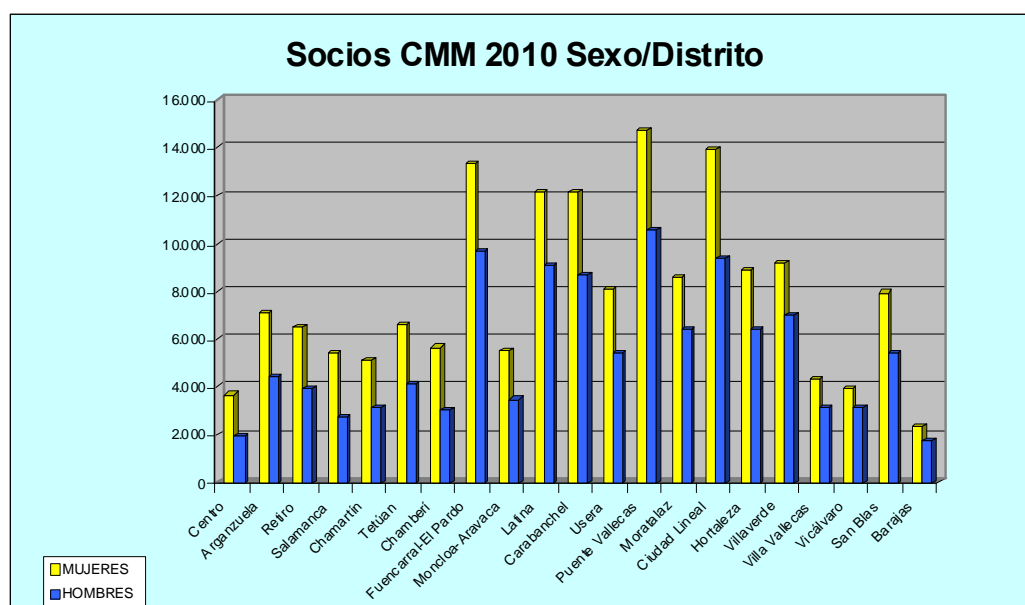
| | | | | |
|-----------------|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| FUENCARRAL | 17. Islas Jarvi | 912 | 551 | 361 |
| | 18. Peñagrande | 3.099 | 1.754 | 1.345 |
| | 19. La Vaguada | 2.329 | 1.384 | 945 |
| | 20. Alfonso XII | 11.165 | 6.454 | 4.711 |
| | 21. Ginzo de Limia | 4.358 | 2.506 | 1.852 |
| | 22. Vocal Vecino Justo Sierra | 1.176 | 696 | 480 |
| | Total | 23.039 | 13.345 | 9.694 |
| MONCLOA | 23. Dehesa de la Villa | 1.073 | 620 | 453 |
| | 24. Aravaca | 4.717 | 2.831 | 1.886 |
| | 25. Manzanares | 1.536 | 1.010 | 526 |
| | 26. Ferraz | 1.711 | 1.095 | 616 |
| | Total | 9.037 | 5.556 | 3.481 |
| LATINA | 27. Ciudad de Méjico | 3.460 | 1.953 | 1.507 |
| | 28. Cerro Bermejo | 3.410 | 2.063 | 1.347 |
| | 29. Lucero | 8.936 | 5.018 | 3.918 |
| | 30. Campamento | 5.461 | 3.115 | 2.346 |
| | Total | 21.267 | 12.149 | 9.118 |
| CARABANCHEL | 31. Tierno Galván | 3.952 | 2.221 | 1.731 |
| | 32. Monseñor Oscar Romero | 6.684 | 3.904 | 2.780 |
| | 33. Roger de Flor | 2.702 | 1.591 | 1.111 |
| | 34. Francisco de Goya | 4.844 | 2.875 | 1.969 |
| | 35. San Vicente de Paúl | 2.620 | 1.529 | 1.091 |
| | Total | 20.802 | 12.120 | 8.682 |
| USERA | 36. Evangelios | 2.090 | 1.209 | 881 |
| | 37. Orcasur | 3.176 | 1.924 | 1.252 |
| | 38. San Filiberto | 1.505 | 865 | 640 |
| | 39. Zofío | 1.488 | 895 | 593 |
| | 40. José Manuel Bringas | 2.289 | 1.453 | 836 |
| | 41. Loyola de Palacios | 1.464 | 830 | 634 |
| | 42. Arturo Pajuelo | 1.398 | 862 | 536 |
| | Total | 13.410 | 8.038 | 5.372 |
| PUENTE VALLECAS | 43. Casa del Bulevar | 1.663 | 953 | 710 |
| | 44. Pablo Neruda | 2.612 | 1.637 | 975 |
| | 45. Entrevías | 1.024 | 653 | 371 |
| | 46. Alto del Arenal | 3.440 | 2.031 | 1.409 |
| | 47. Ramón Pérez de Ayala | 6.264 | 3.516 | 2.748 |
| | 48. El Pozo | 4.568 | 2.627 | 1.941 |
| | 49. San Diego | 5.723 | 3.333 | 2.390 |
| | Total | 25.294 | 14.750 | 10.544 |
| MORATALAZ | 50. Nicanor Barroso | 8.789 | 4.954 | 3.835 |
| | 51. Moratalaz | 2.276 | 1.333 | 943 |
| | 52. Isaac Rabín | 3.882 | 2.303 | 1.579 |
| | Total | 14.947 | 8.590 | 6.357 |
| CIUDAD LINEAL | 53. Príncipe de Asturias | 3.455 | 2.033 | 1.422 |
| | 54. Islas Filipinas | 2.339 | 1.377 | 962 |
| | 55. Ascao | 3.798 | 2.286 | 1.512 |

| | | | | |
|----------------|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| | 56. San Juan Bautista | 785 | 438 | 347 |
| | 57. Luis Vives | 9.823 | 5.887 | 3.936 |
| | 58. Carmen Laforet | 1.248 | 761 | 487 |
| | 59. Canal de Panamá | 1.882 | 1.136 | 746 |
| | Total | 23.330 | 13.918 | 9.412 |
| HORTALEZA | 60. Bucaramanga | 1.752 | 1.009 | 743 |
| | 61. Huerta de la Salud | 755 | 494 | 261 |
| | 62. Pinar del Rey | 3.859 | 2.239 | 1.620 |
| | 63. San Benito | 3.102 | 1.806 | 1.296 |
| | 64. Ntra. Sra. Merced | 2.712 | 1.540 | 1.172 |
| | 65. Ntra. Sra. del Carmen | 1.502 | 773 | 729 |
| | 66. El Henar | 1.543 | 983 | 560 |
| Total | 15.225 | 8.844 | 6.381 | |
| VILLAVERDE | 67. José Ortuño Ponce | 5.298 | 2.978 | 2.320 |
| | 68. Villalonso | 3.402 | 1.888 | 1.514 |
| | 69. María Zambrano | 1.465 | 787 | 678 |
| | 70. Ntra. Sra. de los Ángeles | 2.006 | 1.203 | 803 |
| | 71. La Platanera | 2.343 | 1.299 | 1.044 |
| | 72. Miguel Delibes | 1.339 | 824 | 515 |
| | 73. Eduardo Minguito | 313 | 160 | 153 |
| Total | 16.166 | 9.139 | 7.027 | |
| VILLA VALLECAS | 74. Villa Vallecas | 2.323 | 1.328 | 995 |
| | 75. Santa Eugenia | 5.097 | 2.949 | 2.148 |
| | Total | 7.420 | 4.277 | 3.143 |
| VICÁLVARO | 76. Vicálvaro | 6.242 | 3.469 | 2.773 |
| | 77. Ladera de los Almendros | 827 | 463 | 364 |
| | Total | 7.069 | 3.932 | 3.137 |
| SAN BLAS | 78. Antonio Machado | 3.681 | 2.140 | 1.541 |
| | 79. Canillejas | 4.640 | 2.632 | 2.008 |
| | 80. Ciudad Pegaso | 1.899 | 1.165 | 734 |
| | 81. Castillo de Uclés | 1.215 | 725 | 490 |
| | 82. Pablo Casals | 1.907 | 1.270 | 637 |
| Total | 13.343 | 7.932 | 5.410 | |
| BARAJAS | 83. Casco Histórico | 2.090 | 1.208 | 882 |
| | 84. Barrio Aeropuerto | 189 | 114 | 75 |
| | 85. Teresa Calcuta | 1.845 | 1.052 | 793 |
| | Total | 4.124 | 2.374 | 1.750 |
| Total | | 277.865 | 165.113 | 112.752 |

| Socios CMM 2010 | |
|------------------------|----------------|
| Socios Mujeres | 165.113 |
| Socios Hombres | 112.752 |
| Total | 277.865 |



| DISTRITO | MUJERES | HOMBRES |
|---------------------|----------------|----------------|
| CENTRO | 3.674 | 1.982 |
| ARGANZUELA | 7.106 | 4.400 |
| RETIRO | 6.510 | 3.931 |
| SALAMANCA | 5.448 | 2.702 |
| CHAMARTÍN | 5.120 | 3.093 |
| TETÚAN | 6.633 | 4.115 |
| CHAMBERÍ | 5.655 | 3.019 |
| FUENCARRAL-EL PARDO | 13.345 | 9.694 |
| MONCLOA-ARAVACA | 5.556 | 3.481 |
| LATINA | 12.149 | 9.118 |
| CARABANCHEL | 12.120 | 8.682 |
| USERA | 8.038 | 5.372 |
| PUENTE VALLECAS | 14.750 | 10.544 |
| MORATALAZ | 8.590 | 6.357 |
| CIUDAD LINEAL | 13.918 | 9.412 |
| HORTALEZA | 8.844 | 6.381 |
| VILLAVERDE | 9.139 | 7.027 |
| VILLA DE VALLECAS | 4.277 | 3.143 |
| VICÁLVARO | 3.932 | 3.137 |
| SAN BLAS | 7.932 | 5.410 |
| BARAJAS | 2.374 | 1.750 |
| Total | 165.113 | 112.752 |



2.5.8. Datos de podología

Desde el año 1997, el Colegio Profesional de Podólogos de la Comunidad de Madrid colabora con el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de asistencia podológica en Centros Municipales de Mayores, con el fin de contribuir a mejorar el bienestar de los mayores.

Con fecha 17 de marzo de 2008 se suscribió un nuevo convenio de colaboración entre el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y el Colegio Profesional de Podólogos de la Comunidad de Madrid para la prestación del servicio de podología en los Centros Municipales de Mayores.

La aportación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2010 ha sido de 40.000 euros.

Se han atendido a 82.539 usuarios, supone un aumento del 1,86% mas respecto al año 2009. El coste del servicio para el año 2010 fue de 8,85 euros, lo que supone un total de 730.470,15 euros, en concepto de aportación por los usuarios.

Datos económicos anuales

| | |
|--------------------------|--------------|
| Precio del servicio | 8,85 € |
| Aportación anual Ayto | 40.000 € |
| Aportación anual usuario | 730.470,15 € |

CENTROS DE ATENCIÓN

En el año 2010 se ha prestado el servicio de Podología a los 21 Distritos y en 73 Centros Municipales de Mayores.

| DISTRITO | CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES |
|-----------------------|-------------------------------------------|
| Centro | 1. San Francisco |
| | 2. Benito Martín Lozano |
| Arganzuela | 3. Casa del Reloj |
| | 4. Centro Dotacional Integrado Arganzuela |
| Retiro | 5. Pío Baroja |
| | 6. Pérez Galdós |
| Salamanca | 7. Guindalera |
| Chamartín | 8. Santa Hortensia |
| | 9. Nicolás Salmerón |
| | 10. Castilla |
| Tetuán | 11. La Remonta |
| | 12. Pamplona |
| | 13. Leñeros |
| Chamberí | 14. Santa. Engracia |
| | 15. Blasco Garay |
| Fuencarral - El Pardo | 16. Vaguada |
| | 17. Alfonso XII |
| | 18. Islas Jarvi |
| | 19. Vocal Vecino Justo Sierra |
| | 20. Peña Grande |
| Moncloa - Aravaca | 21. Almorox |
| | 22. Manzanares |
| | 23. Ferraz |
| | 24. Dehesa de la Villa |
| | 25. Aravaca |
| Latina | 26. Lucero |
| | 27. Cerro Bermejo |
| | 28. Ciudad de Méjico |
| | 29. Campamento |
| Carabanchel | 30. S. Vicente Paúl |
| | 31. Roger de Flor |
| | 32. Francisco de Goya |
| | 33. Tierno Galván |
| Usera | 34. Monseñor Oscar Romero |
| | 35. San Filiberto |
| | 36. Orcasur |
| | 37. José M. Bringas |
| | 38. Evangelios |
| | 39. Loyola del Palacio |
| | 40. Zofío |
| Puente de Vallecas | 41. Arturo Pajuelo |
| | 42. Casa Bulevar |
| | 43. El Pozo |
| | 44. Pablo Neruda |

| | |
|-------------------|----------------------------------|
| Moratalaz | 45. Moratalaz |
| | 46. Isaac Rabin |
| Ciudad Lineal | 47. Islas Filipinas |
| | 48. Canal de Panamá |
| | 49. Ascao |
| | 50. San Juan Bautista |
| | 51. Carmen Laforet |
| Hortaleza | 52. Ntra. Sra. De la Merced |
| | 53. Ntra. Sra. Del Carmen |
| | 54. Huerta de la Salud |
| | 55. San Benito |
| | 56. El Henar |
| | 57. Bucaramanga |
| Villaverde | 58. Maria Zambrano |
| | 59. Miguel Delibes |
| | 60. La Platanera |
| | 61. 61. Nta. Sra. de los Ángeles |
| | 62. 62. José Ortuño Ponce |
| Villa de Vallecas | 63. Villa de Vallecas |
| | 64. Santa. Eugenia |
| Vicálvaro | 65. Vicálvaro |
| | 66. El Almendro |
| San Blas | 67. Castillo de Uclés |
| | 68. Ciudad Pegaso |
| | 69. Canillejas |
| | 70. Pablo Casal |
| | 71. Antonio Machado |
| Barajas | 72. Teresa de Calcuta |
| | 73. Acuario |

Durante el año 2010 se han realizado obras de rehabilitación en los siguientes Centros:

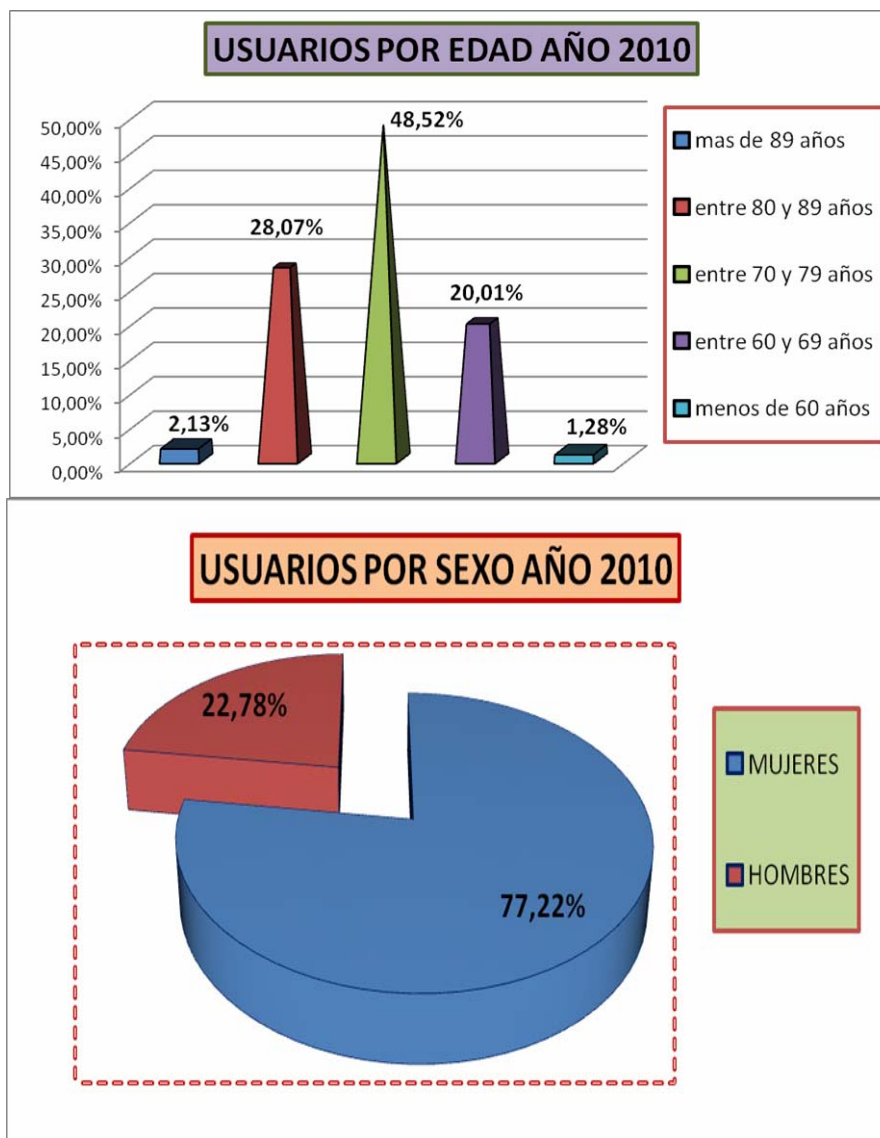
- Bucaramanga
- Santa Engracia
- Santa Hortensia
- San Vicente de Paúl
- El Pozo
- Dotacional Integrado de Arganzuela

Para que a los usuarios del servicio de podología de estos centros, momentáneamente cerrados, se les pudiera seguir prestando el servicio, se les derivó a otros centros del distrito y fueron atendidos por su podólogo/a habitual.

PODOLOGÍA. DATOS GLOBALES

| DISTRITO | TOTAL USUARIOS |
|--------------------|-----------------------|
| Centro | 1.891 |
| Arganzuela | 2.521 |
| Retiro | 3.194 |
| Salamanca | 1.780 |
| Chamartín | 2.430 |
| Tetuán | 2.509 |
| Chamberí | 2.301 |
| Fuencarral | 10.304 |
| Moncloa-Aravaca | 5.663 |
| Latina | 4.024 |
| Carabanchel | 6.784 |
| Usera | 6.223 |
| Puente de Vallecas | 5.372 |
| Moratalaz | 3.158 |
| Ciudad Lineal | 6.554 |
| Hortaleza | 6.152 |
| Villaverde | 3.045 |
| Villa de Vallecas | 1.401 |
| Vicálvaro | 1.569 |
| San Blas | 3.724 |
| Barajas | 1.940 |
| TOTALES | 82.539 |

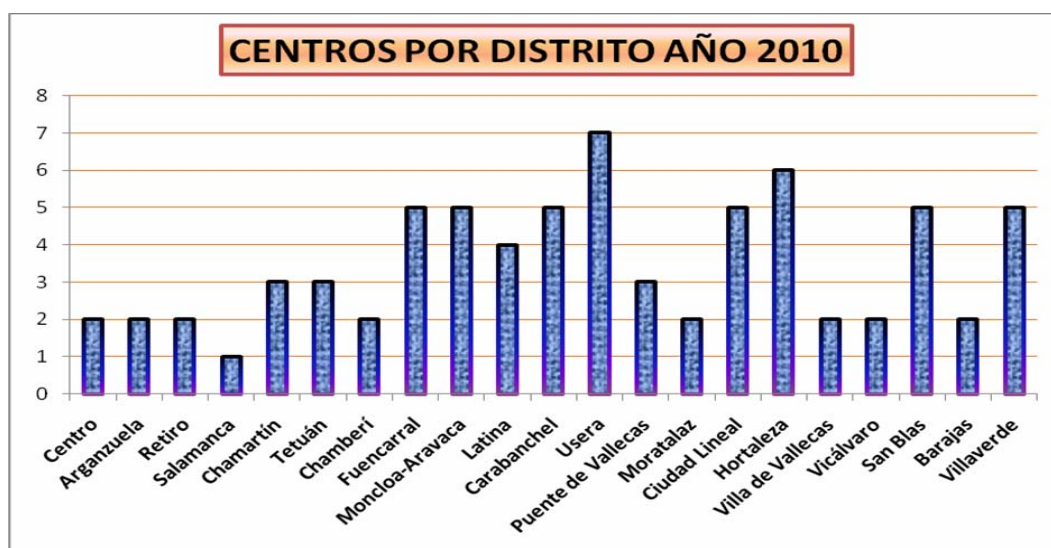
DATOS ESTADÍSTICOS:



Observando los gráficos de usuarios por edad comprobamos que las edades comprendidas entre 70 y 79 años suponen un 48,52%, aumentando 1 punto respecto al año 2009, las edades comprendidas entre 60 y 69 años ha aumentado 2,25 puntos y las edades comprendidas entre 80 y 89 años ha descendido 2 puntos respecto a los datos del año 2009. También se observa, igual que en años anteriores, que es mayor la asistencia de mujeres, un 77,22%, frente al 22,78 % de hombres.

| SERVICIO DE PODOLOGÍA AÑO 2010 | | | | | |
|--------------------------------|--------------|------------|----------|---------|---------|
| | Nº DISTRITOS | Nº CENTROS | USUARIOS | HOMBRES | MUJERES |
| ENERO | 21 | 72 | 6.564 | 1.516 | 5.048 |
| FEBRERO | 21 | 73 | 7.531 | 1.727 | 5.804 |
| MARZO | 21 | 73 | 7.993 | 1.790 | 6.203 |
| ABRIL | 21 | 73 | 7.598 | 1.687 | 5.911 |
| MAYO | 21 | 73 | 7.727 | 1.700 | 6.027 |
| JUNIO | 21 | 73 | 8.045 | 1.810 | 6.235 |
| JULIO | 21 | 73 | 7.476 | 1.675 | 5.801 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 21 | 73 | 8.226 | 2.011 | 6.215 |
| OCTUBRE | 21 | 73 | 7.111 | 1.618 | 5.493 |
| NOVIEMBRE | 21 | 73 | 7.402 | 1.716 | 5.686 |
| DICIEMBRE | 21 | 73 | 6.866 | 1.555 | 5.311 |

El número total de servicios prestados en Podología en el año 2010 ha sido: 82.539 usuarios. De los que han sido prestados a mujeres 63.734 y a hombres 18.805.



2.5.9. Otras actividades desarrolladas

a) Programa de Prevención de la Dependencia, Fundación La Caixa: “El reto de la autonomía”.

Conscientes de que el envejecimiento ocupa un período cada vez mayor en la vida de las personas y del espectacular aumento de la expectativa de vida en los últimos años, la prevención y atención a las personas mayores en situación de dependencia constituye uno de los principales retos de la sociedad actual.

El Ayuntamiento de Madrid y la Fundación “La Caixa” tiene suscrito un Convenio Marco de colaboración con vigencia desde el 17 de noviembre de 2006 hasta el 31 de diciembre de 2010.

Mediante este convenio se ha implantado en el municipio de Madrid, el Programa de Prevención de la Dependencia: “El Reto de la Autonomía”, con el doble objetivo de fomentar la autonomía y de contribuir a retrasar las pérdidas provocadas por el envejecimiento.

Objetivos Generales:

- Favorecer la autonomía a través de prevenir y/ o retrasar los procesos que puedan comportar una pérdida o disminución de las capacidades de cada persona, para la realización de las actividades de la vida diaria.
- Optimizar las habilidades existentes mediante la estimulación integral de las áreas: sensorial, motriz y cognitiva.
- Concienciar a las personas mayores de la importancia del cuidado de los sentidos y de funciones motrices y cognitivas, durante la etapa del envejecimiento.

Este programa está dirigido a las personas mayores que empiezan a tener dificultad para desarrollar las actividades de la vida diaria (ABVD), para potenciar su autonomía y prevenir situaciones de dependencia leve, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas afectadas y sus familiares.

Las sesiones del programa tienen una duración trimestral. Durante los tres trimestres de 2010 que se ha desarrollado la actividad, se han registrado los siguientes datos:

| “El reto de la autonomía” 2010 | |
|---------------------------------------|--------------|
| CMM | 42 |
| Talleres realizados | 191 |
| Participantes | 2.884 |
| Participantes con transporte | 733 |

Durante el año 2010 se han impartido un total de 191 talleres y se han beneficiado **2.884** personas mayores; de ellas, un total de **733** han utilizando **transporte adaptado** para trasladarse al Centro Municipal de Mayores donde se realiza la actividad.

| “El reto de la autonomía” 2010 | |
|---------------------------------------|--------------|
| Mujeres | 2.369 |
| Hombres | 515 |
| Total | 2.884 |

Del total de participantes, el **82.14 %** han sido **mujeres**, mientras que el **17.86 %** han sido **hombres**.



La distribución por edades de los participantes ha sido:

| "El reto de la autonomía" 2010 | |
|---------------------------------------|--------------|
| Menor 65 años | 151 |
| 65-75 años | 1.014 |
| 75-85 años | 1.424 |
| Mayor de 85 | 295 |
| Total | 2.884 |

En cuanto al grado de fragilidad⁵ de estas personas:

| "El reto de la autonomía" 2010 | |
|---------------------------------------|--------------|
| Frágil | 287 |
| Frágil leve | 427 |
| No frágil | 2.170 |
| Total | 2.884 |

b) Convenio de colaboración Empresa Municipal de Transporte, EMT.

⁵ La fragilidad de los participantes viene determinada por el cuestionario de preinscripción de los mismos en el que se realizan seis preguntas relacionadas con la alteración de la marcha, déficit sensorial y auditivo, percepción del estado de salud, caídas e ingreso en hospital u otro centro.

En cumplimiento del Convenio entre el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y EMT, se han desarrollado una serie de actividades dirigidas al colectivo de mayores, con el fin de acercar el transporte público en superficie a dicho grupo de personas.

- **Charlas informativas:** Se han impartido por el personal del Servicio de Atención Móvil de la EMT en los Centros de Mayores, una serie de charlas con el fin de informar sobre los servicios que EMT ofrece, la forma más adecuada de uso de los autobuses, los nuevos elementos incorporados a favor de dicho colectivo y aclarar cualquier duda que pueda surgir sobre el servicio prestado por EMT. Durante las charlas se ha emitido una proyección y explicación de la historia del transporte público en superficie en Madrid y su evolución a lo largo de estos años, así como la elaboración de material específico para dicho colectivo, que facilite información concreta del servicio de transporte que ofrece EMT.

Se han registrado los siguientes datos referidos a las Charlas Informativas:

| Charlas Informativas 2010 | |
|----------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 7 |
| Centros Municipales de Mayores | 25 |
| Charlas realizadas | 25 |
| Número de participantes | 777 |

A continuación se presenta una relación de los Distritos y Centros Municipales de Mayores que han participado en la actividad, así como el número de participantes en este año.

| DISTRITO | CMM | PARTICIPANTES |
|----------------------------|-------------------------------|---------------|
| Moncloa-Aravaca | Dehesa de la Villa | 25 |
| | Ferraz | 25 |
| | Manzanares | 30 |
| | Aravaca | 30 |
| Villaverde | José Ortuño Ponce | 25 |
| | María Zambrano | 25 |
| | La Platanera | 30 |
| | Nuestra Señora de los Ángeles | 25 |
| | Miguel Delibes | 25 |
| Puente de Vallecas | Entrevías | 80 |
| Latina | Cerro Bermejo | 20 |
| Fuencarral-El Pardo | Alfonso XII | 20 |
| | Islas Jarvi | 22 |
| | Ginzo de Limia | 25 |
| | Peña Grande | 15 |
| | Vocal Vecino Justo Sierra | 15 |
| | La Vaguada | 23 |
| Carabanchel | Monseñor Oscar Romero | 75 |
| | Tierno Galván | 45 |
| | Roger de Flor | 43 |
| | Francisco de Goya | 40 |
| Ciudad Lineal | Ascao | 40 |
| | Islas Filipinas | 26 |
| | Príncipe de Asturias | 19 |
| | Carmen Laforet | 29 |
| Total | | 777 |

- **Visitas a los Centro de Operaciones de la EMT:** Con el fin de mostrar in situ la correcta utilización de los autobuses y los nuevos elementos que se vayan incorporando a los mismos para mejorar la calidad del transporte público en superficie.

Se han registrado los siguientes datos referidos a las Visitas:

| Visitas al Centro de Operaciones 2010 | |
|----------------------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 13 |
| Centros Municipales de Mayores | 34 |
| Visitas realizadas | 19 |
| Número de participantes | 512 |

- **Acompañamiento en desplazamientos en grupos,** por parte del personal de la EMT, tanto a las visitas al Centro de Operaciones de la EMT, como a visitas ajenas a esta actividad. En este último caso se ha realizado una experiencia piloto en dos distritos, Usera y Hortaleza. El Servicio de Atención Móvil (SAM) presta un servicio de información y atención al cliente, cuya acción se desarrolla sobre el terreno, en paralelo y simultáneamente a la prestación del servicio. Su objetivo es proporcionar información al cliente ante cualquier circunstancia que surja en su viaje ayudándole a realizar éste en las mejores condiciones posibles.

Se han registrado los siguientes datos referidos a los acompañamientos:

| Acompañamientos 2010 | |
|--------------------------------|-----------|
| Distritos participantes | 4 |
| Centros Municipales de Mayores | 8 |
| Acompañamientos realizados | 5 |
| Número de participantes | 82 |

c) Programa “Saber envejecer. Prevenir la dependencia”, Caja Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Dirección General de Mayores, tiene suscrito un convenio de colaboración con Caja Madrid para la realización del programa “Saber envejecer. Prevenir la dependencia” en los Centros Municipales de Mayores, con una vigencia desde octubre de 2008 a junio de 2010.

El fin último del programa es que las personas mayores tomen conciencia de que los cambios que les están sucediendo no deben constituir un problema para disfrutar de la vida. Esta formación tiene la misión de difundir las posibilidades que ofrece la vida en cualquiera de sus etapas, capacitar y facilitar a las personas mayores recursos para conseguir un envejecimiento activo y con éxito, y contribuir a la prevención de la dependencia.

Este curso está destinado a personas mayores de 60 años que deseen adquirir conocimientos que mejoren su calidad de vida durante el proceso de envejecimiento, dispuestos a compartir experiencias vitales con otras personas y que acudan a Centros Municipales de Mayores.

La duración del programa de formación “Saber envejecer. Prevenir la dependencia” es de 30 horas lectivas, distribuidas en 20 sesiones de trabajo de 1h 30m. La periodicidad es de una sesión semanal, siendo la duración total del curso de 20 semanas, repartidas en 6 meses, y el número aproximado de participantes por curso es de 20 personas.

Los contenidos que integran el programa están divididos en tres áreas:

- Cuidar la Salud
- Vivir Bien
- Sentirse Bien

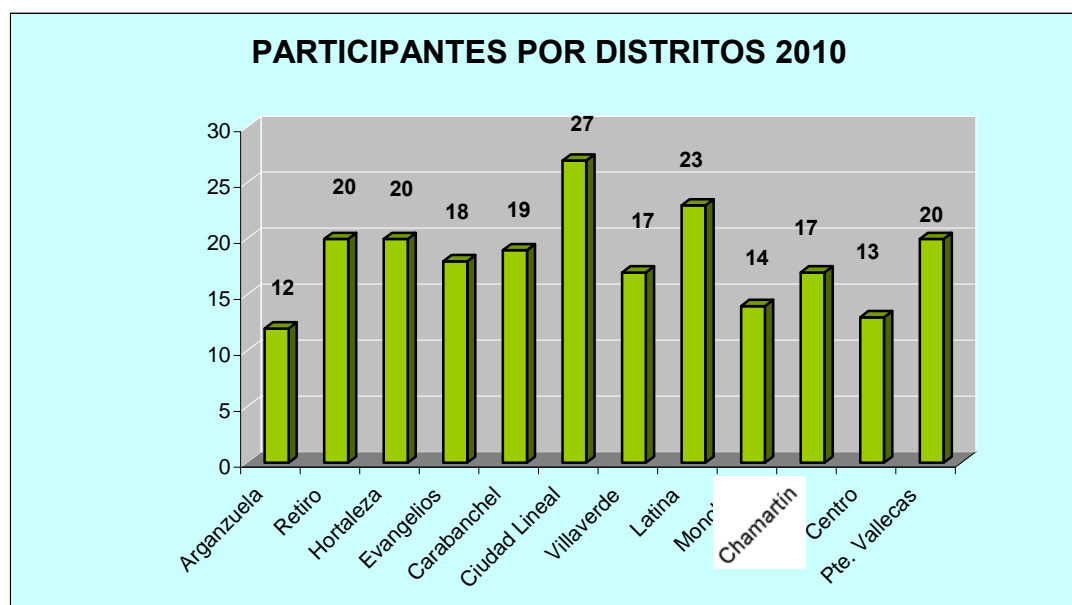
La metodología empleada es el trabajo en grupo a través de fichas didácticas. A los participantes se les entrega 21 cuadernos didácticos, un cuaderno de notas diseñado para el curso y un pen-drive para utilizar en las sesiones con nuevas tecnologías.

Durante 2010 se han realizado **12 cursos**. Todos han tenido su recorrido durante este año y se han registrado los siguientes datos:

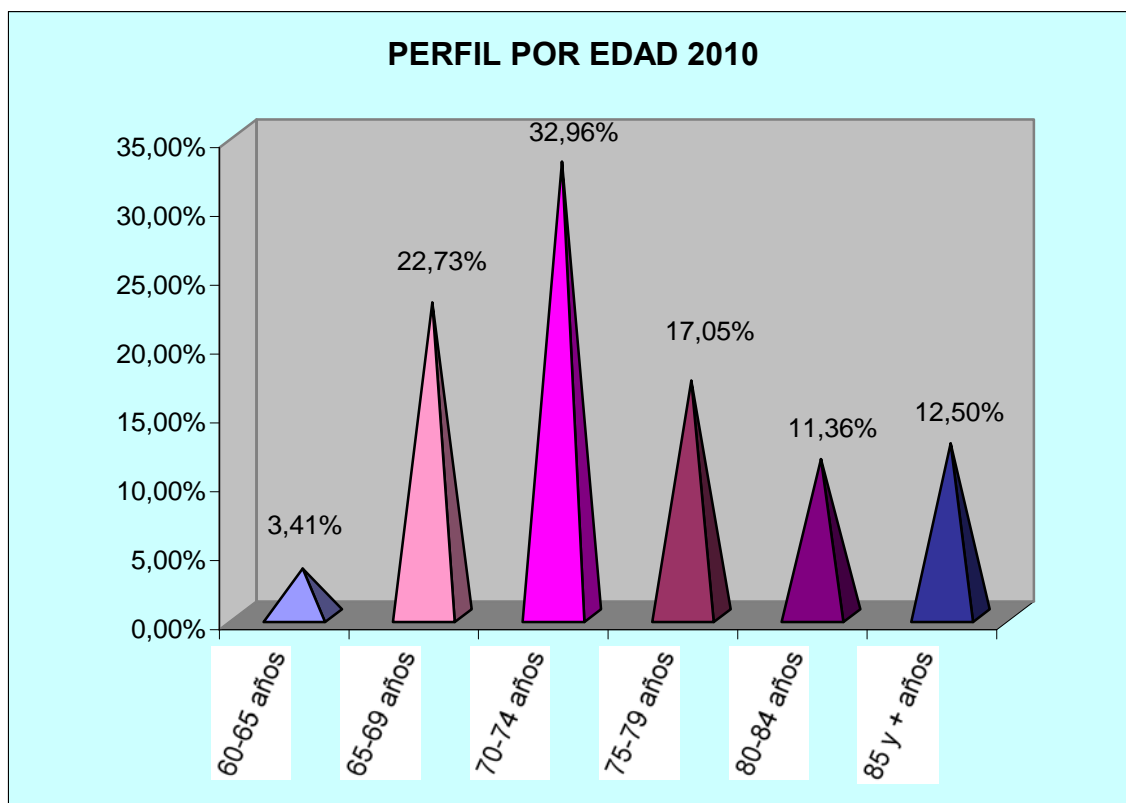
| “Saber envejecer. Prevenir la dependencia” 2010 | |
|--------------------------------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 12 |
| Centros Municipales de Mayores | 12 |
| Cursos realizados | 12 |
| Talleres realizados | 239 |
| Número de participantes | 220 |



| DISTRITO | CMM | PARTICIPANTES |
|--------------------|-------------------|---------------|
| Centro | San Francisco | 13 |
| Arganzuela | Casa del Reloj | 12 |
| Retiro | Pío Baroja | 20 |
| Chamartín | Santa Hortensia | 17 |
| Moncloa-Aravaca | Manzanares | 14 |
| Latina | Ciudad de Méjico | 23 |
| Carabanchel | Francisco de Goya | 19 |
| Usera | Evangelios | 18 |
| Puente de Vallecas | Pablo Neruda | 20 |
| Ciudad Lineal | Islas Filipinas | 27 |
| Hortaleza | San Benito | 20 |
| Villaverde | Miguel Delibes | 17 |
| Total | | 220 |



| DISTRIBUCION POR EDAD | CANTIDAD |
|-----------------------|----------|
| 60-65 años | 3,41% |
| 65-69 años | 22,73% |
| 70-74 años | 32,96% |
| 75-79 años | 17,05% |
| 80-84 años | 11,36% |
| 85 y + años | 12,50% |



d) Programa “Seguridad en el hogar y en la calle”, Grupo Pedagógico de Bomberos:

El Grupo Pedagógico de Bomberos el Ayuntamiento de Madrid, imparte charlas informativas, con el objetivo de prevenir accidentes en el hogar relacionados con el estado de estufas, aparatos eléctricos, enchufes, mantenimiento de cables, cocinas, conservación y supervisión de electrodomésticos, etc.

Otro módulo importante de información versa sobre las medidas de prevención en la propagación del fuego, prestando especial atención a las acciones de protección que conviene tomar.

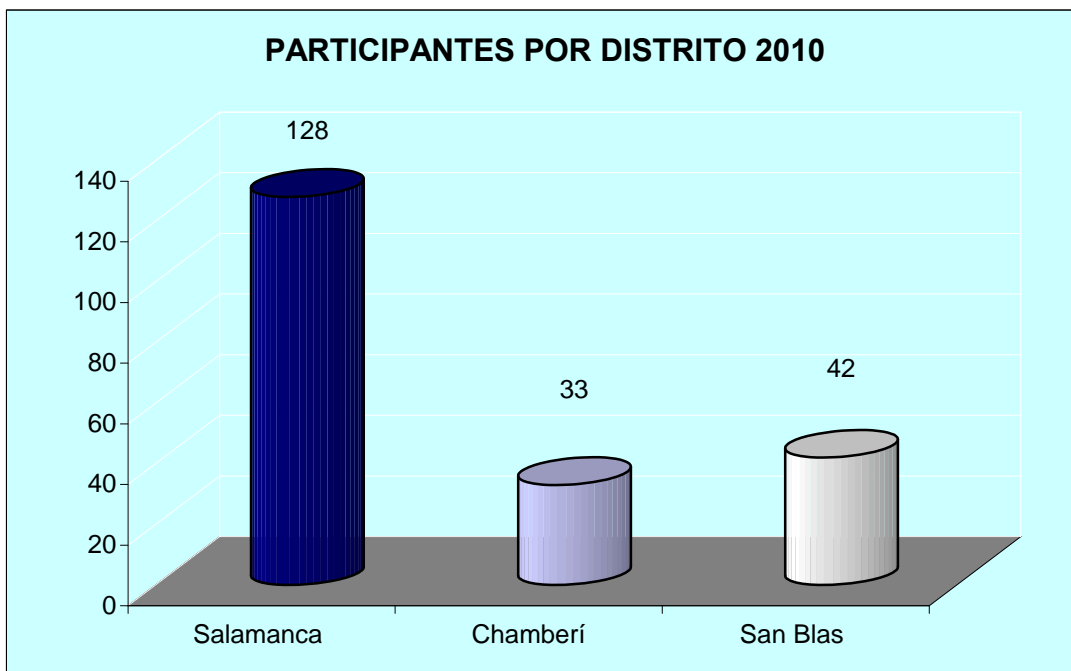
Se complementa la explicación teórica con la proyección de un vídeo con un contenido didáctico relacionado con los temas expuestos y se abre un debate para aclarar dudas y remarcar los aspectos más importantes.

Durante 2010 se han realizado **4 charlas** en **4 Centros Municipales de Mayores**, de **3 distritos**, con una participación de **203 usuarios**.

| “Seguridad en el hogar y en la calle” 2010 | |
|---------------------------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 3 |
| Centros Municipales de Mayores | 4 |
| Charlas realizados | 4 |
| Número de participantes | 203 |

Estos datos quedan recogidos en la siguiente tabla:

| DISTRITO | CMM | PARTICIPANTES |
|--------------|----------------|---------------|
| Salamanca | La Guindalera | 45 |
| | Maestro Alonso | 83 |
| Chamberí | Santa Engracia | 33 |
| San Blas | Ciudad Pegaso | 42 |
| Total | | 203 |



e) Programa “Concienciación Vial a Personas Mayores”, Policía Municipal:

Las Charlas de Seguridad Vial para Mayores tienen como finalidad la información y formación de este colectivo en materia de seguridad vial, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los mayores madrileños. Se tratan temas preventivos de situaciones de riesgo en materia de seguridad vial, en las que pueden estar implicados los mayores como peatones, conductores y usuarios de los transportes públicos.

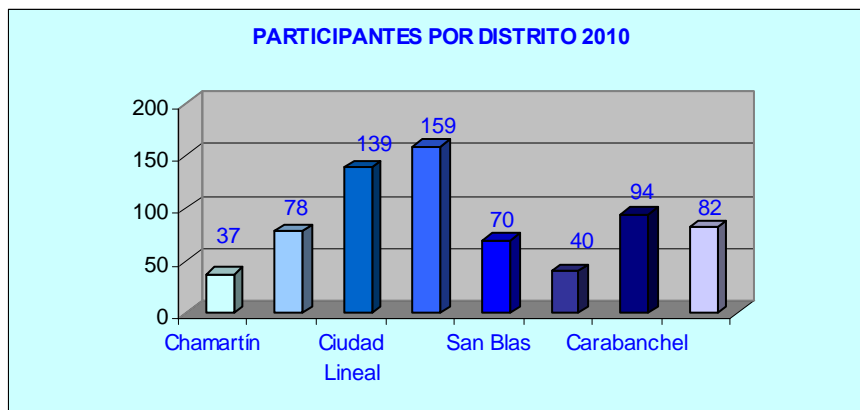
El objetivo principal de las sesiones es prevenir accidentes de circulación entre la población mayor del municipio. Mediante charlas de una hora de duración se pretende realizar un acercamiento de la figura del policía al mayor, la percepción del riesgo de accidente, las actitudes y conductas de riesgo en el rol de peatón, los mayores como ejemplos viales de sus nietos etc.

Durante 2010 se han realizado **29 charlas** en **29 Centros Municipales de Mayores**, pertenecientes a **8 distritos**, en los que han **participado 699 usuarios**.

| “Concienciación Vial a Personas Mayores” 2010 | |
|------------------------------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 8 |
| Centros Municipales de Mayores | 29 |
| Charlas realizados | 29 |
| Número de participantes | 699 |

Estos datos de participación quedan recogidos en la siguiente tabla:

| DISTRITO | CMM | PARTICIPANTES |
|-----------------|-------------------------------|----------------------|
| Chamartín | Nicolás Salmerón | 20 |
| | Castilla | 17 |
| Moncloa | Aravaca | 20 |
| | Manzanares | 24 |
| | Dehesa de la Villa | 24 |
| | Ferraz | 10 |
| Ciudad Lineal | Canal de Panamá | 16 |
| | Islas Filipinas | 21 |
| | Luís vives | 22 |
| | San Juan Bautista | 24 |
| | Ascao | 21 |
| | Príncipe de Asturias | 16 |
| | Carmen Laforet | 19 |
| Villaverde | José Ortuño Ponce | 31 |
| | La Platanera | 40 |
| | María Zambrano | 25 |
| | Miguel Delibes | 35 |
| | Nuestra Señora de los Ángeles | 28 |
| San Blas | Antonio Machado | 21 |
| | Castillo de Uclés | 19 |
| | Canillejas | 14 |
| | Pablo Casals | 16 |
| Retiro | Pérez Galdós | 40 |
| Carabanchel | Roger de Flor | 32 |
| | Tierno Galván | 25 |
| | Francisco de Goya | 15 |
| | San Vicente de Paúl | 22 |
| Moratalaz | Isaac Rabín | 36 |
| | Moratalaz | 46 |
| Total | | 699 |

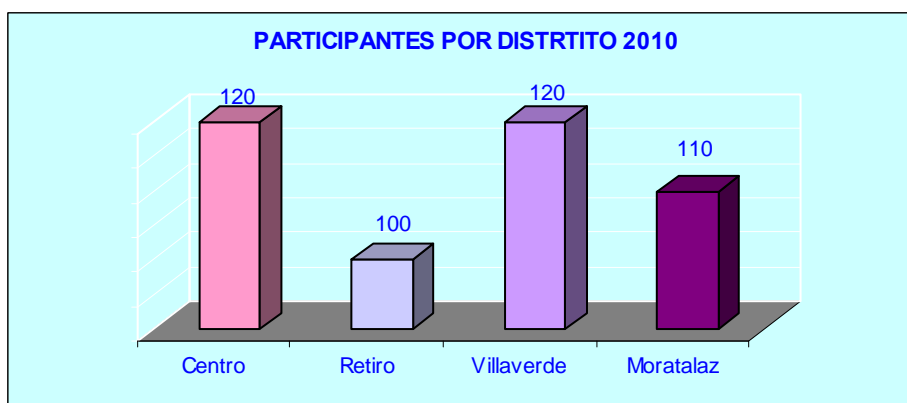


f) Programa “Madrid vive ahorrando energía”, Comunidad de Madrid.

En colaboración con la Comunidad de Madrid se han impartido diez sesiones informativas de una hora de duración cuyo objetivo era la concienciación sobre la necesidad del ahorro energético, impartidas con una metodología amena y participativa. Al finalizar la sesión se hizo entrega de un kit de ahorro de energía.

Durante 2010 se han realizado **10 charlas** en **10 Centros Municipales de Mayores**, pertenecientes a **4 distritos**, en los que han participado **450 usuarios**.

| “Madrid vive ahorrando energía” 2010 | |
|---------------------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 4 |
| Centros Municipales de Mayores | 10 |
| Charlas realizados | 10 |
| Número de participantes | 450 |



g) Programa “Con Mayor Cuidado”, Fundación Mapfre.

El programa “Con Mayor Cuidado” forma parte del Convenio de colaboración firmado entre el Ayuntamiento de Madrid a través de la Dirección General de Mayores y la Fundación Mapfre. Esta Campaña pretende estimular y propiciar actuaciones en materia de prevención de accidentes en los hogares de aquellas personas mayores que desean mantener su independencia y autonomía personal.

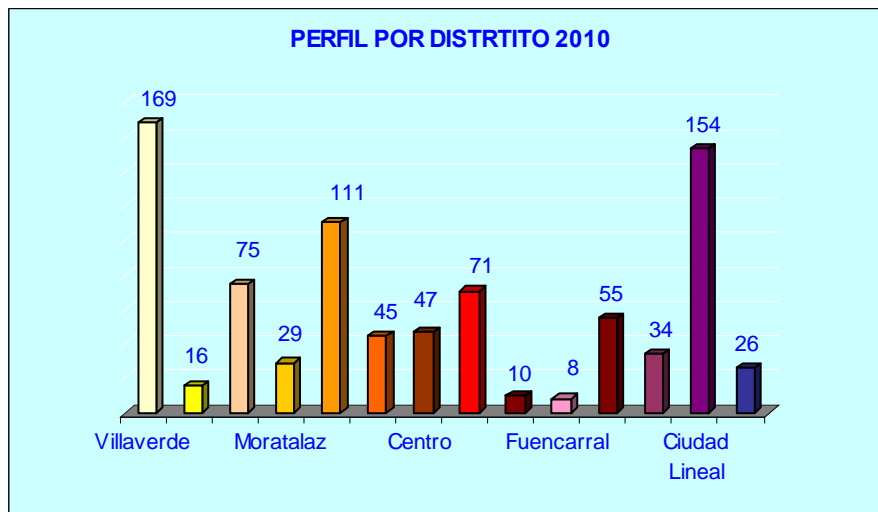
El objetivo principal del programa ha sido desarrollar en los Centros Municipales de Mayores dependientes del Ayuntamiento de Madrid charlas divulgativas sobre prevención de accidentes domésticos, dentro de la campaña “CON MAYOR CUIDADO”. Además, se ha distribuido entre el colectivo de mayores la publicación denominada “**Guía de Prevención: Riesgos domésticos entre las personas mayores**” y entre el colectivo de profesionales vinculados a la atención a mayores del Ayuntamiento de Madrid un CD-DVD que contiene la documentación de la campaña.

Durante 2010 han tenido lugar **36 charlas** en 14 distritos, y han participado un total de **850 personas**.

| “Con Mayor Cuidado” 2010 | |
|---------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 14 |
| Centros Municipales de Mayores | 36 |
| Charlas realizados | 36 |
| Número de participantes | 850 |

Los datos de participación quedan recogidos en la siguiente tabla:

| DISTRITO | CMM | PARTICIPANTES |
|-------------------|-------------------------------|----------------------|
| Villaverde | José Ortuño Ponce | 60 |
| | La Platanera | 25 |
| | Miguel Delibes | 26 |
| | María Zambrano | 38 |
| | Nuestra Señora de los Ángeles | 20 |
| Villa de Vallecas | Santa Eugenia | 4 |
| | Villa de Vallecas | 12 |
| Usera | Arturo Pajuelo | 26 |
| | Evangelios | 20 |
| | José Manuel Bringas | 20 |
| | Orcasur | 9 |
| Moratalaz | Nicanor Barroso | 29 |
| San Blas | Antonio Machado | 44 |
| | Castillo de Uclés | 15 |
| | Ciudad Pegaso | 40 |
| | Pablo Casals | 12 |
| Barajas | Acuario | 25 |
| | Teresa de Calcuta | 20 |
| Centro | Benito Martín Lozano | 38 |
| | San Francisco | 9 |
| Retiro | Pérez Galdós | 55 |
| | Pío Baroja | 16 |
| Latina | Campamento | 10 |
| Fuencarral | Peñagrande | 8 |
| Carabanchel | Roger de Flor | 55 |
| Puente Vallecas | Entrevías | 34 |
| Ciudad Lineal | Canal de Panamá | 19 |
| | Ascao | 9 |
| | San Juan Bautista | 20 |
| | Carmen Laforet | 12 |
| | Luis Vives | 22 |
| | Príncipe de Asturias | 40 |
| | Islas Filipinas | 32 |
| Hortaleza | San Benito | 1 |
| | El Henar | 0 |
| | Huerta de la Salud | 25 |
| Total | | 850 |



h) Programa “Los Mayores y el Consumo”, Instituto Municipal de Consumo.

El objetivo del programa es informar a los mayores como consumidores responsables para que puedan proteger sus derechos y actuar de manera crítica e informada en sus actos de consumo cotidianos.

Esta novedosa iniciativa forma parte del programa anual de formación en materia de consumo que lleva a cabo el Instituto Municipal de Consumo, dirigido a los madrileños y en el que se busca, también, la implicación del sector empresarial en la protección de los derechos del consumidor.

Durante el mes de noviembre y diciembre, se habilitaron unos puntos de información que se instalaron en 12 centros de mayores. Un técnico de consumo informaba y asesoraba personalmente, en sesiones de tres horas, a cada una de las personas mayores que se acercaron al CMM, haciéndoles entrega de dicha guía.

La guía informativa "Los Mayores y el Consumo" cuenta con contenidos de máximo interés para este colectivo como saber comprar, las etiquetas de los

productos, la publicidad, el consumo responsable, bancos, transportes, telefonía fija y móvil, electricidad, así como un apartado dedicado a cómo reclamar.

Durante 2010 se han habilitado **10 puntos informativos** en **10 Centros Municipales de Mayores** y se han repartido un total **1.200 guías**.

| “Los Mayores y el Consumo” 2010 | |
|----------------------------------------|--------------|
| Distritos participantes | 12 |
| Centros Municipales de Mayores | 12 |
| Número guías repartidas | 1.200 |

Los datos de participación quedan recogidos en la siguiente tabla:

| DISTRITOS | GUÍAS |
|------------------|--------------|
| Retiro | 100 |
| Puente Vallecas | 100 |
| Tetuán | 100 |
| Fuencarral | 100 |
| Ciudad Lineal | 100 |
| Moncloa-Aravaca | 100 |
| Vicálvaro | 100 |
| Latina | 100 |
| Carabanchel | 100 |
| Villa Vallecas | 100 |
| Moratalaz | 100 |
| Arganzuela | 100 |
| Total.. | 1.200 |

i) II Jornadas Intercentros de Mayores, Dirección General de Mayores.

La ciudad de Madrid, dispone de una amplia red de Centros Municipales para Mayores, que tienen como fines esenciales, propiciar las relaciones sociales de las personas mayores y la promoción de todo tipo de actividades socio-culturales, ocupacionales y recreativas.

En total son **85 Centros Municipales de Mayores**, de los que son **socios 277.865** personas mayores, lo que supone más de 40 % de los mayores de Madrid. A estos centros acuden diariamente más de 25.000 personas, lo que implica un importante movimiento de personas participando, aprendiendo, comunicando, disfrutando y compartiendo. La oferta de servicios y actividades que se les brinda está pensada para y por los mayores, y pretende responder a los intereses y preferencias de este colectivo.

Con la organización de estas Segundas Jornadas Intercentros, el Ayuntamiento de Madrid quiere poner en valor el trabajo de los mayores y dar a conocer y reconocer la labor que llevan a cabo en los Centros Municipales. Se trata de promover la participación y el intercambio de experiencias entre los socios de los centros mediante el desarrollo de actividades culturales, artísticas y recreativas.

La organización de estas jornadas pretende conseguir los siguientes objetivos:

- 1.- Promover la participación y el intercambio de experiencias entre los socios de los Centros y de todos los profesionales implicados en el trabajo que se realiza desde los CMM, en el desarrollo de las Jornadas.

2.- Promover las relaciones entre los mayores, así como el desarrollo de sus capacidades en diferentes disciplinas, mediante la organización de exhibiciones de las diferentes actividades seleccionadas: pintura, literatura, baile, teatro, billar, talla de madera y taracea, y fotografía digital.

Las II Jornadas fueron celebradas durante los días **24 al 28 de mayo** en los distintos Centros Municipales de Mayores, con exhibiciones en horario de mañana y tarde.

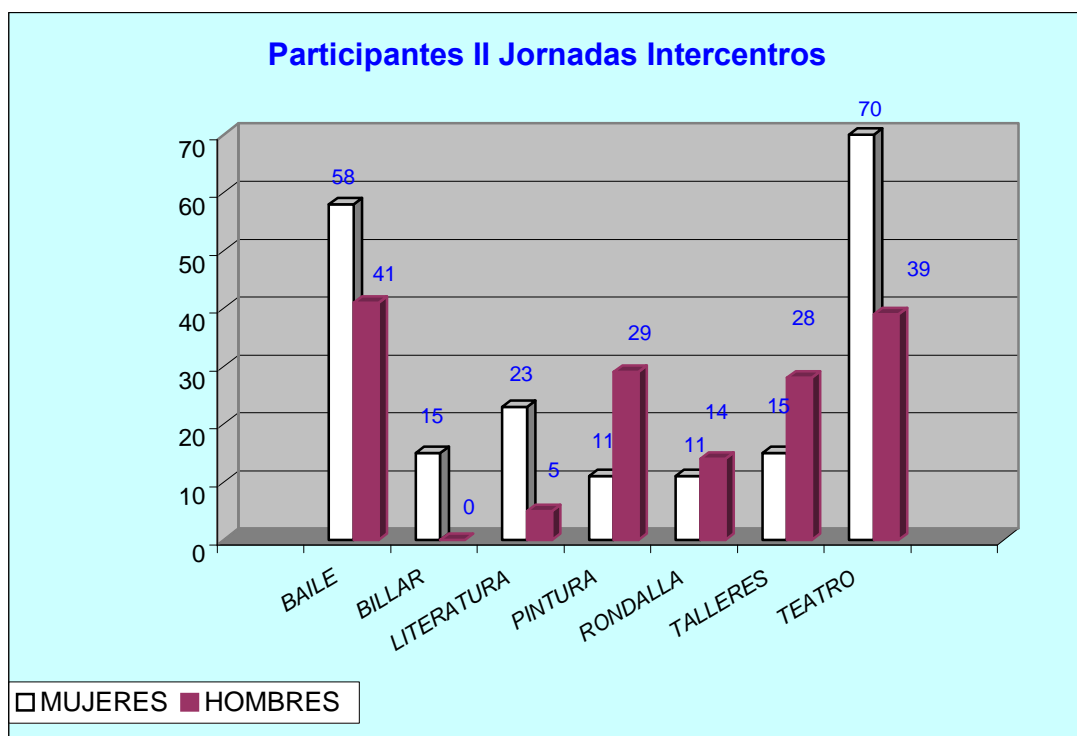
Las Jornadas están pensadas para que los mayores sean los protagonistas desde su inicio, en las **diferentes actividades** han participado **359 personas mayores** de los Centros Municipales de Mayores de los **21 distritos** de la ciudad de Madrid.

En el **Acto de Clausura**, celebrado en el **Hotel Convención el 31 de mayo**, presidido por el Director General de Mayores, se efectuó un especial reconocimiento a los participantes de mayor edad en las distintas actividades. A este Acto acudieron **500 personas mayores** participantes en todas las Actividades realizadas.

| II Jornadas Intercentros 2010 | |
|--------------------------------------|------------|
| Distritos participantes | <i>21</i> |
| Centros Municipales de Mayores | <i>67</i> |
| Participantes | <i>359</i> |



| ACTIVIDADES | DISTRITOS | CMM | PARTICIPANTES | MUJERES | HOMBRES |
|----------------------|-----------|-----------|---------------|------------|------------|
| <i>Baile</i> | 20 | 36 | 99 | 58 | 41 |
| Billar | 14 | 14 | 15 | 15 | 0 |
| Literatura | 17 | 24 | 28 | 23 | 5 |
| Pintura | 20 | 31 | 40 | 11 | 29 |
| Rondalla y Coro | 1 | 1 | 25 | 11 | 14 |
| Talleres Innovadores | 4 | 3 | 43 | 15 | 28 |
| Teatro | 9 | 9 | 109 | 70 | 39 |
| Total | 21 | 67 | 359 | 203 | 156 |



j) Día Internacional de las Personas Mayores, Dirección General de Mayores.

Con motivo del Día Internacional de las Personas mayores, el día **1 de octubre**, el Ayuntamiento de Madrid a través de la Dirección General de Mayores, organizó un acto institucional en homenaje a los MAYORES EN LAS ARTES que tuvo lugar en el Palacio de Cibeles.

El acto fue presidido por D. Alberto Ruiz-Gallardón Jiménez, alcalde de Madrid, D^a Concepción Dancausa Treviño, Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y presentado por D. Florencio Martín Tejedor, Director General de Mayores.

Durante el acto se celebró la representación de una pieza teatral interpretada por el grupo de teatro del Centro Municipal de Mayores de La Remonta. El Alcalde destacó la importante participación de los mayores en la actividad cultural de la ciudad, su aportación a la "conciliación de la vida laboral y familiar" y, sobre todo, su elevada generosidad, "tanta y tan necesaria que Madrid no podría prescindir de sus mayores".

De forma más concreta se rindió homenaje a aquellas personas mayores que han dedicado su vida a las Artes: D. Carlos Murciano, D^a María José Alfonso, D^a María Rosa y D. Antonio Mingote han sido los galardonados.

k) XX Concurso de Belenes Centros Municipales de Mayores, Dirección General de Mayores.

En el año 2010 ha tenido lugar la **vigésima edición** del Concurso de Belenes para Centros Municipales de Mayores. A esta edición se han presentado 41 Centros Municipales de Mayores, el jurado, ha estado compuesto por:

- Dos representantes de la Dirección General de Mayores.
- Un representante de la Comisión de Participación de los Mayores.

Para la valoración de los Belenes concursantes, el jurado ha tenido en cuenta las características siguientes:

- Fidelidad histórica.
- Naturalidad del paisaje.
- Expresión y calidad de las figuras.
- Originalidad.

De todos los centros presentados quedaron los siguientes finalistas:

- Centro Municipal de Mayores San Francisco.
- Centro Municipal de Mayores Vicálvaro.
- Centro Municipal de Mayores Santa Engracia.
- Centro Municipal de Mayores Pérez Galdós.
- Centro Municipal de Mayores Miguel Delibes.
- Centro Municipal de Mayores Campamento.

Los Centros premiados fueron:

- **Primer Premio:** Centro Municipal de Mayores San Francisco.
- **Segundo Premio:** Centro Municipal de Mayores Vicálvaro.
- **Tercer Premio:** Centro Municipal de Mayores Santa Engracia.

Los premios han consistido en:

- **Primer Premio:** consistente en un trofeo conmemorativo y una Cadena de Música.

- **Segundo Premio:** consistente en un trofeo conmemorativo y una video cámara digital.
- **Tercer Premio:** consistente en un trofeo conmemorativo y un DVD grabador reproductor.

El concurso concluyó con la entrega de Premios, celebrada el **20 de Diciembre** en el **Patio de Cristales de Plaza de la Villa**, a la que asistieron **100 personas**.

| XX Concurso de Belenes 2010 | |
|------------------------------------|------------|
| Distritos participantes | <i>15</i> |
| Centros Municipales de Mayores | <i>41</i> |
| Asistentes a la Entrega de Premios | <i>100</i> |

I) Otras actividades:

- **Día Internacional de Internet, Fundación UPDEA.**

Con motivo del Día Internacional de Internet, el 17 de mayo se ha celebrado la “Jornada de Internet y Personas Mayores: nuevos retos”, en colaboración con la Fundación UPDEA. En dicha Jornada se han realizado diferentes talleres como mantenimiento habitual del ordenador, acercamiento a Internet, correo electrónico, retoque fotográfico y comunicación por Internet.

En esta actividad han participado 2 Centros Municipales de Mayores: el Centro Municipal de Mayores Pío Baroja del distrito de Retiro y el Centro Municipal de Mayores San Diego del distrito de Puente de Vallecas.

- **“Vamos a repartirnos el chocolate”, Movimiento Global contra la pobreza.**

En colaboración con la Campaña “Terminar con la pobreza es posible” Movimiento Global contra la Pobreza, enmarcada en los objetivos del Milenio, el día 6 de mayo se realizó el taller “Vamos a repartirnos el chocolate”, enfocado a promover el consumo responsable y el comercio justo entre las personas mayores.

En esta actividad ha participado 1 Centro Municipal de Mayores Pérez Galdós del distrito de Retiro.

2.5.10. Tarjeta madridmayor.es

A) Introducción

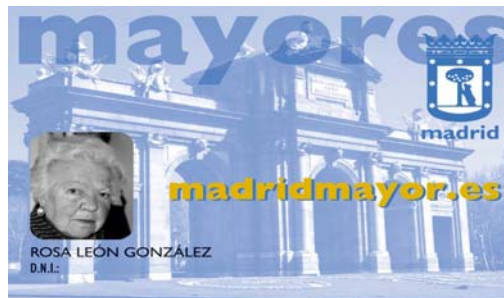
El Ayuntamiento de Madrid a través de la Dirección General de Mayores, puso en el 2006 a disposición de todos los mayores del municipio de Madrid una nueva tarjeta, de modo gratuito, dirigida principalmente a las personas mayores de 65 años. Dicha tarjeta denominada madridmayor.es tiene las siguientes finalidades:

- Servir de identificador de pertenencia al colectivo de los mayores de 65 años empadronados y vecinos de la ciudad de Madrid.
- Facilitar el acceso a una serie de servicios y bienes, en condiciones ventajosas respecto al resto de la población. Es lo que se conoce como el Programa de Beneficios Sociales.
- Acreditar al titular como socio de su Centro Municipal de Mayores de referencia.

Para poder ser titular la tarjeta es necesario estar empadronado en Madrid y además estar incluido en alguno de los siguientes grupos:

- Mayores de 65 años.
- Pensionistas mayores de 60 años.
- Cónyuges o parejas de hecho de los dos grupos anteriores

El objetivo prioritario para 2010 del proyecto de la tarjeta madridmayor.es, ha sido garantizar el éxito de consolidación de la tarjeta en los Centros Municipales de Mayores y en el colectivo de mayores del municipio de Madrid; además de acercar la tarjeta tanto a los antiguos socios como a los nuevos, afianzar el módulo de beneficios sociales, actualizar y revisar los listados de socios de Centros Municipales de Mayores y resolución de incidencias.

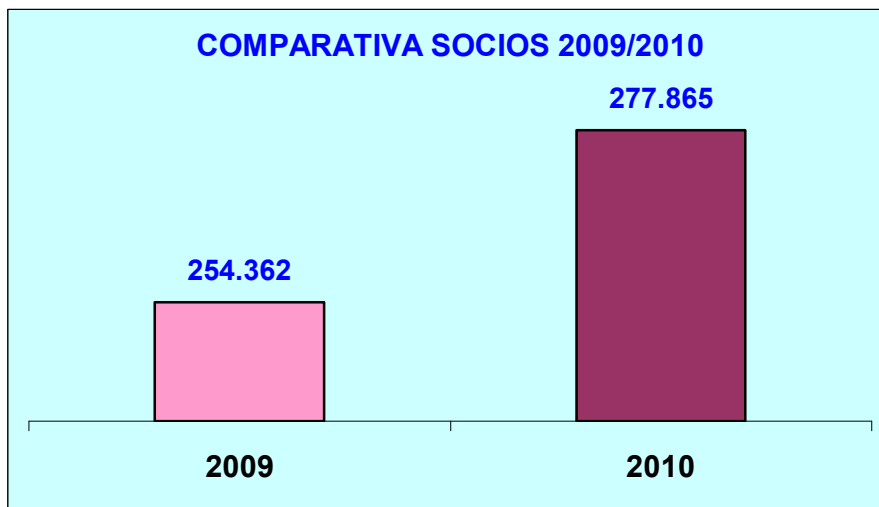


Para la ejecución del proyecto se ha contado con una empresa gestora que se ha encargado de la actualización de la base de datos, la gestión de incidencias, la fabricación y distribución de la tarjeta y la gestión del programa de beneficios sociales. Todo ello se ha complementado con el Servicio de Información de la Dirección General de Mayores, donde se ha atendido todas las llamadas de aquellos mayores interesados en obtener la tarjeta que se han realizado al Servicio de Información del Ayuntamiento de Madrid, 010.

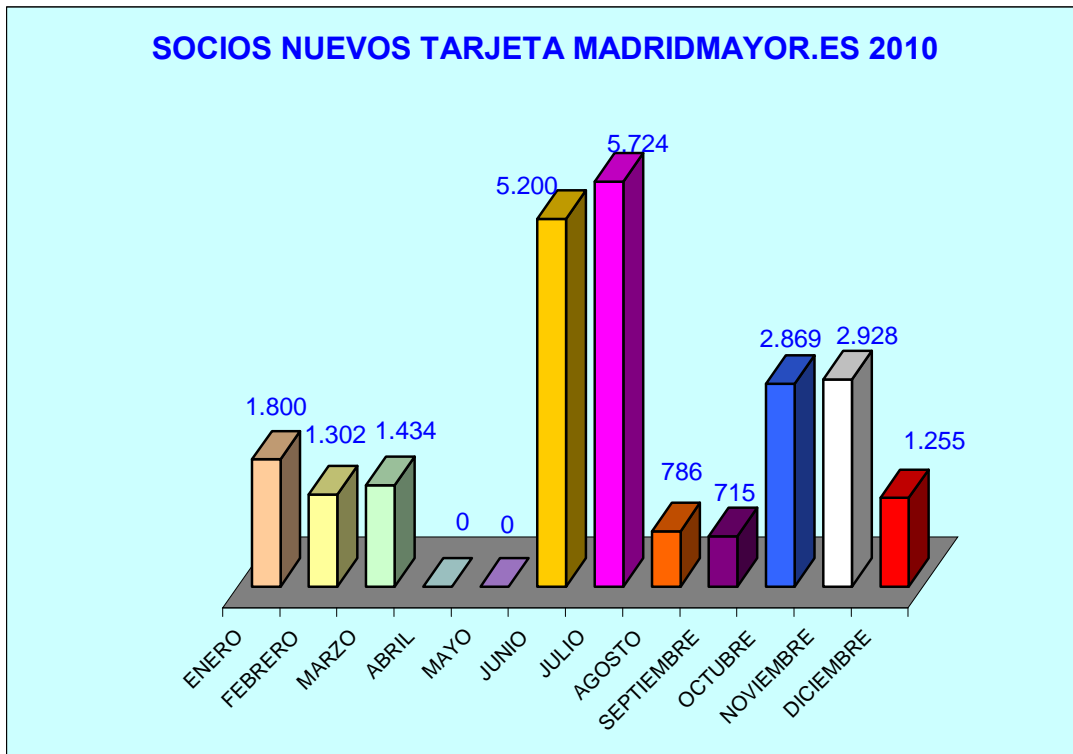
B) Datos de gestión
Gestión Operativa de la Tarjeta:

| DATOS DE GESTIÓN TARJETA MADRIDMAYOR.ES 2010 | TOTAL |
|-----------------------------------------------------------|----------------|
| En relación con la Gestión Operativa de la Tarjeta | |
| Nº solicitudes recibidas | 26.385 |
| Nº tarjetas socios nuevos | 24.013 |
| Nº reexpediciones | 7.161 |
| Total tarjetas expedidas | 31.174 |
| Nº bajas socios | 510 |
| Nº socios fin mes diciembre | 277.865 |
| Nº incidencias | 1.163 |

| En relación con los Socios | | |
|-----------------------------------|----------------------|---------------------|
| Socios Antiguos | Socios Nuevos | Socios Bajas |
| 254.362 | 24.013 | 510 |
| Total de Socios 2010 | | |
| 277.865 | | |



| Socios Nuevos Tarjeta Madridmayor.es 2010 | |
|--------------------------------------------------|---------------|
| ENERO | 1.800 |
| FEBRERO | 1.302 |
| MARZO | 1.434 |
| ABRIL | 0 |
| MAYO | 0 |
| JUNIO | 5.200 |
| JULIO | 5.724 |
| AGOSTO | 786 |
| SEPTIEMBRE | 715 |
| OCTUBRE | 2.869 |
| NOVIEMBRE | 2.928 |
| DICIEMBRE | 1.255 |
| Total | 24.013 |



C) Beneficios sociales

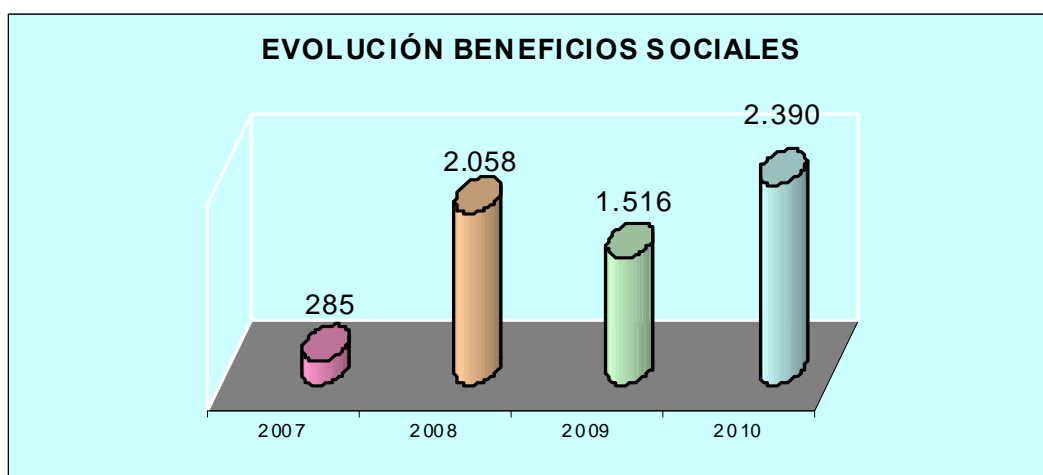
El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición, tanto a los mayores como a los socios adscritos, el módulo de Beneficios Sociales. A través de esta iniciativa los mayores que dispongan de la tarjeta pondrán disfrutar de las ventajas y beneficios que los comercios, establecimientos y entidades colaboradoras como tales, pongan a disposición presentando la tarjeta madridmayor.es. Además el Comercio de Madrid tiene la oportunidad de acercar su actividad a los mayores del Municipio.



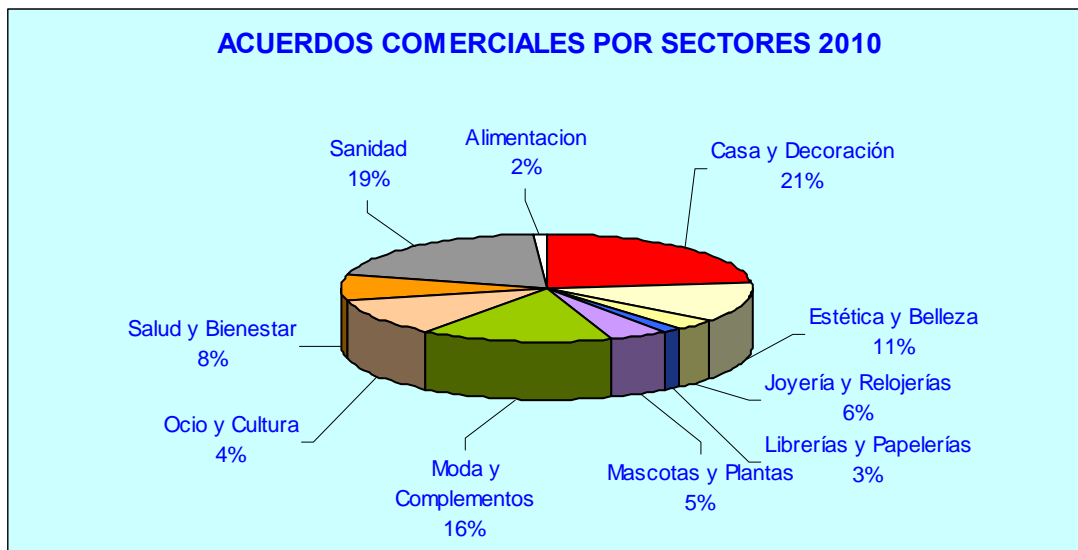
Desde el Ayuntamiento de Madrid y la empresa colaboradora estamos realizando un trabajo coordinado con dichas entidades, disponemos de un equipo comercial que realiza visitas y reuniones con los establecimientos para captar adhesiones y renovaciones a los acuerdos de colaboración.

En la firma de acuerdos se ha tenido en cuenta tanto la dispersidad geográfica, de forma que todos los mayores de todos los distritos tuviesen acceso a los beneficios de la tarjeta así como a la mayor variedad posible de actividades comerciales: sector socio-sanitarios, sector casa y decoración, sector ocio, etc.

| En relación con los Beneficios Sociales | | | | |
|-----------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| 206 | 285 | 2.058 | 1.516 | 2.390 |
| TOTAL | | | | |
| 6.455 | | | | |



Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel de acuerdos firmados por sectores y por distritos queda de la siguiente forma:



D) Charlas beneficios sociales tarjeta Madridmayor.es

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición, tanto a los mayores como a los socios adscritos, el módulo de Beneficios Sociales. A través de esta iniciativa los mayores que dispongan de la tarjeta pondrán disfrutar de las ventajas y beneficios que los comercios, establecimientos y entidades colaboradoras como tales, pongan a disposición presentando la tarjeta madridmayor.es. Además el Comercio de Madrid tiene la oportunidad de acercar su actividad a los mayores del Municipio.

Durante el mes de octubre y noviembre se han realizado charlas informativas en los CMM, sobre las ventajas y los beneficios de la tarjeta madridmayor.es. El objetivo de estas sesiones es informar a los socios de los CMM de los contenidos, utilidades y beneficios sociales de la tarjeta.

Durante el 2010 se han registrado los siguientes datos:

| “Beneficios Sociales” 2010 | |
|-----------------------------------|------------|
| Distritos participantes | 13 |
| Centros Municipales de Mayores | 13 |
| Charlas realizados | 13 |
| Número de participantes | 192 |

2.6. EQUIPAMIENTOS RESIDENCIALES

Datos atención residencias Alzheimer.

Durante el año 2010 se han recibido 397 solicitudes de plaza en residencias de Alzheimer. Siendo el mayor numero de solicitudes procedentes de los distritos Puente Vallecas con 61 solicitudes, Latina 44 solicitudes y Hortaleza 34 solicitudes.

| PROCEDENCIA DE LAS SOLICITUDES 2010 | |
|--------------------------------------------|-------------------------------|
| Distritos | Nº de solicitudes 2010 |
| Centro | 8 |
| Arganzuela | 4 |
| Retiro | 16 |
| Salamanca | 24 |
| Chamartín | 7 |
| Tetuán | 2 |
| Chamberí | 15 |
| Fuencarral | 18 |
| Moncloa | 6 |
| Latina | 45 |
| Carabanchel | 27 |
| Usera | 22 |
| Puente Vallecas | 66 |
| Moratalaz | 19 |
| Ciudad Lineal | 31 |
| Hortaleza | 36 |
| Villaverde | 20 |
| Villa Vallecas | 7 |
| Vicálvaro | 5 |
| San Blas | 17 |
| Barajas | 2 |
| TOTAL | 397 |

2.6.1. Residencia Jazmín

El Centro Integrado Jazmín se encuentra ubicado en el distrito de Ciudad Lineal, en la c/Jazmín c/v a Dalia. Se compone de un Área residencial y un Área de Centro de Día con una capacidad de atención para 98 enfermos de Alzheimer, simultáneamente.

En el Área residencial se atiende a 58 usuarios. La residencia para enfermos de Alzheimer Jazmín es un equipamiento destinado al alojamiento y atención de aquellas personas que precisan de asistencia continua en la realización de las actividades de la vida diaria, afectados por la enfermedad de Alzheimer.

De titularidad municipal, la entidad que gestiona el centro es ASISPA mediante contrato administrativo para la prestación del servicio público, por un periodo de vigencia del 1 de julio del 2008 hasta el 30 de septiembre del 2010, ampliándose el contrato con una prórroga hasta el 31 de Diciembre de 2010.

NIVEL DE OCUPACIÓN RESIDENCIA JAZMÍN.

El nivel de ocupación en el año 2010 a lo largo del año ha sido:

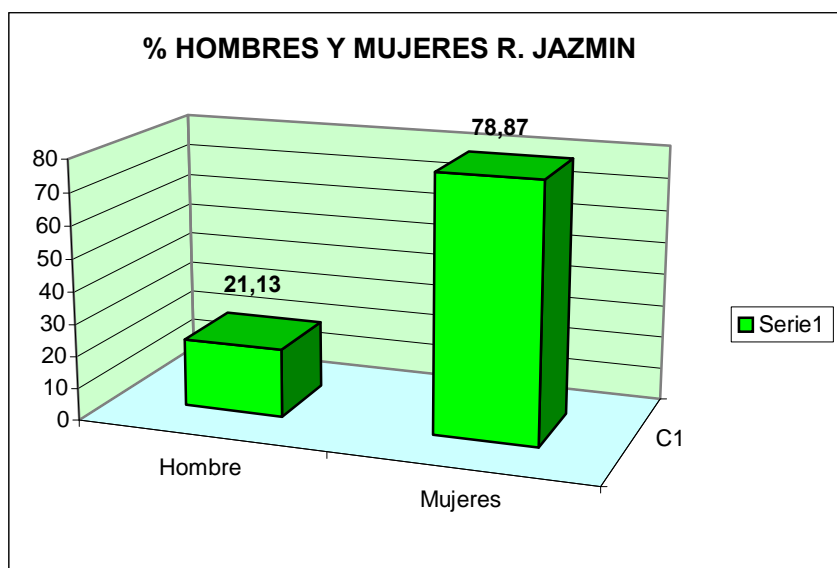
| MESES | Nº USUARIOS | HOMBRE | MUJER |
|--------------|--------------------|---------------|--------------|
| ENERO | 58 | 12 | 46 |
| FEBRERO | 57 | 11 | 46 |
| MARZO | 57 | 12 | 45 |
| ABRIL | 56 | 12 | 44 |
| MAYO | 54 | 10 | 44 |
| JUNIO | 55 | 10 | 45 |
| JULIO | 56 | 10 | 46 |
| AGOSTO | 57 | 11 | 46 |
| SEPTIEMBRE | 58 | 11 | 47 |
| OCTUBRE | 58 | 11 | 47 |
| NOVIEMBRE | 58 | 11 | 47 |
| DICIEMBRE | 58 | 11 | 47 |

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS RESIDENCIA JAZMÍN

En este año se ha atendido a 71 usuarios de los cuales (56 mujeres) 78 % son mujeres y un **22%** (15 hombres) son hombres cuya franja de edad es de más 80 años.

El perfil de usuario responde a: mujer mayor de 80 años, diagnosticada de Alzheimer, con un grado G.D.S. de 7, dependiente para todas las ABVD, de estado civil viuda, con una RMPC media de 375,05 euros.

| EDAD | SEXO | |
|--------------|--------|-------|
| | HOMBRE | MUJER |
| < 65 Años | 1 | 1 |
| 65 a 69 Años | 2 | 1 |
| 70 a 74 Años | 1 | 3 |
| 75 a 79 Años | 2 | 14 |
| 80 y + | 9 | 37 |
| TOTAL | 15 | 56 |



SITUACIÓN CONVIVENCIAL DE USUARIOS

| VIVÍA SOLO | VIVÍA CON CÓNYUGE | VIVÍA CON HIJOS | VIVÍA ROTANDO DE DIVERSOS DOMICILIOS | OTRAS SITUACIONES |
|------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------------|
| 4 | 30 | 16 | 1 | 20 |

RELACIONES FAMILIARES DE LOS RESIDENTES RESIDENCIA JAZMÍN

Carecen de familiares: 1

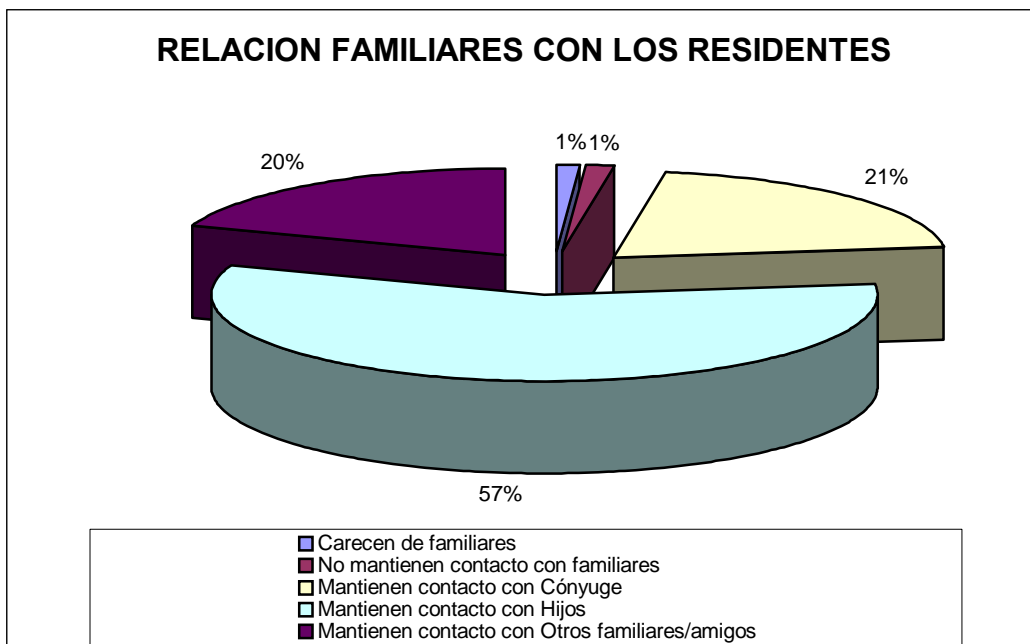
No mantienen contacto con familiares: 1

Mantienen contacto con:

Cónyuge: 17

Hijos: 47

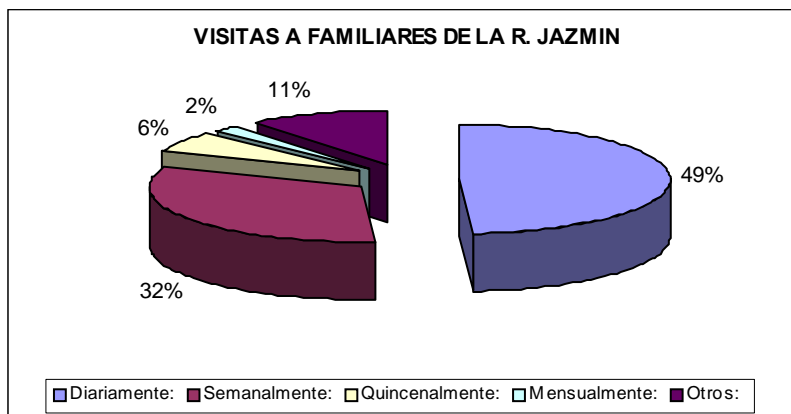
Otros familiares / amigos: 16



VISITAS FAMILIARES RESIDENCIA JAZMÍN:

La frecuencia de las visitas que reciben los residentes son:

Diariamente: 23
 Semanalmente: 15
 Quincenalmente: 3
 Mensualmente: 1
Otros: 5



MOVILIDAD

RESIDENCIA JAZMÍN

En el año 2010 se han producido 14 nuevos ingresos y 13 bajas, 13 bajas a causa de fallecimiento.

| MESES | ALTAS NUEVAS | BAJAS DEFINITIVAS |
|------------|--------------|-------------------|
| ENERO | 2 | 1 |
| FEBRERO | 0 | 1 |
| MARZO | 1 | 1 |
| ABRIL | 0 | 1 |
| MAYO | 1 | 3 |
| JUNIO | 2 | 1 |
| JULIO | 4 | 3 |
| AGOSTO | 1 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 0 |
| OCTUBRE | 0 | 1 |
| NOVIEMBRE | 1 | 1 |
| DICIEMBRE | 1 | 0 |
| TOTAL | 14 | 13 |

RESIDENCIA JAZMÍN

Datos a 31 de diciembre de 2010

| OCUPACIÓN | | | |
|-----------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Nº Plazas | <input type="text" value="58"/> | Hombres | Mujeres |
| Ocupadas | <input type="text" value="58"/> | <input type="text" value="11"/> | <input type="text" value="47"/> |
| Nº altas | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> |
| Nº bajas | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

| CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS | | |
|---------------------------------|----------------|---------------------------------|
| Edades: | 50-64 años | <input type="text" value="2"/> |
| | 65-69 años | <input type="text" value="2"/> |
| | 70-74 años | <input type="text" value="3"/> |
| | 75-79 años | <input type="text" value="16"/> |
| | 80-84 años | <input type="text" value="14"/> |
| | 85 y + años | <input type="text" value="21"/> |
| | TOTALES | <input type="text" value="58"/> |

ACTIVIDADES DE CONTENIDO LÚDICO Y FORMATIVO RESIDENCIA JAZMÍN

Actividades Formativas:

IX Curso de Formación a Familias:

En el mes de diciembre se realizó la IX Edición de las jornadas de formación para familiares, que ha constado de 5 sesiones durante tres días, y con los siguientes contenidos:

| TITULO DE LA CHARLA | FECHA | Nº DE ASISTENTES | FORMADOR |
|------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| La disfagia | 01/12/10 | 5 | Dr. Cesar Erazo |
| Cuidar al cuidador desde una perspectiva psicosocial | 01/12/10 | 5 | Dña. Paz García (trabajadora social) y Sandra González (Psicóloga) |
| Cuidados de la piel en el paciente geriátrico | 02/12/10 | 10 | Dña. Judith Marquez (DUE) |
| Manejo de los edemas | 02/12/10 | 10 | D. Antonio Caba (fisioterapeuta) y |
| Prevenir caídas | 03/12/10 | 10 | Dña. Paula Correas (terapeuta ocupacional) |

A cada sesión han asistido una media de 15 personas.

Programa de apoyo emocional a familias

Durante el 2010 desde los departamentos de Psicología y Trabajo Social se ha continuado realizando el programa de apoyo emocional a familias, mediante reuniones mensuales en horarios de mañana y tarde con grupos homogéneos de familiares de usuarios de Residencia y Centro de día.

A lo largo del año se ha atendido a un total de 46 personas de las cuales 42 tenían establecido el plan de seguimiento de atención psicosocial mediante las reuniones mensuales del grupo de apoyo emocional.

Así mismo desde los citados departamentos se lleva a cabo una atención individual de usuarios y familias, realizando reuniones de asesoramiento e información, bien de manera individual con el profesional o multidisciplinar, en colaboración con los departamentos de salud, dirección u otros cuando las características del caso a tratar así lo requieren.

Actividades de contenido lúdico

Entre los contenidos lúdicos están las celebraciones de fiestas tradicionales (Navidad, Reyes, Día de la Madre, Cumpleaños, San Isidro...) en el que ha habido una importante participación de los familiares.

Programa de voluntariado

Se mantiene el programa de voluntariado .La actividad del voluntariado en el Centro Integrado Municipal Jazmín se basa en el programa de acompañamiento.

El objetivo del programa es acompañar a los pacientes en su estancia y ocio, favoreciendo una ayuda en la socialización de individuo en el Centro y favorecer la estimulación del paciente mediante la interacción de éste con el entorno/ambiente. La población diana: son los residentes sin red social propia o con graves carencias de esta.

Las actividades que realizan son :Paseos y salidas al Jardín, paseos en el interior del Centro, participación en excursiones, fiestas ,eventos programados y en actividades de estimulación sensorial programadas por Terapia ocupacional y dirigidas a familias y voluntarios.

Durante todo el año 2010 han participado cuatro voluntarios de los que tres se han dado de baja en el transcurso del año.

2.6.2. Residencia Margarita Retuerto

El Centro Integrado Margarita Retuerto se encuentra ubicado en la c/ Francisco Altimiras nº 2 en el distrito Salamanca. Se compone de un Área residencial y un Área de Centro de Día con una capacidad de atención simultánea para 155 usuarios enfermos de Alzheimer.

En el Área residencial se atiende a 90 usuarios enfermos de Alzheimer (88 plazas más 2 plazas del Samur Social), se dispone de 90 habitaciones de uso individual.

El área residencial es un equipamiento destinado al alojamiento y atención de aquellas personas que precisan de asistencia continuada para la realización de las actividades de la vida diaria, que por su situación familiar, económica y social así como por sus limitaciones de autonomía personal, no pueden ser atendidos en sus propios domicilios.

De titularidad municipal, el centro es gestionado por la entidad ASISPA mediante contrato administrativo para la prestación del servicio público, por un periodo de vigencia del 1 de enero del 2007 hasta el 30 de septiembre del 2010, ampliándose el contrato con una prórroga hasta el 31 de Diciembre de 2010.

Coordinación Samur Social Residencia Margarita Retuerto

Se mantiene el protocolo de derivación de personas que sufren una situación de emergencia desde el Samur Social al Centro Integrado de Alzheimer Margarita Retuerto. Se pone a disposición del samur social **dos plazas** de emergencia para personas con Alzheimer.

Nivel de ocupación

RESIDENTES DE CARECTER FIJO

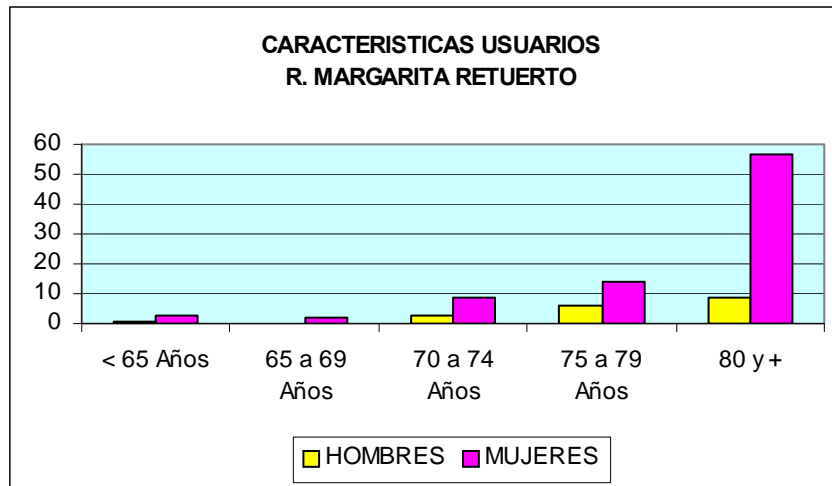
El nivel de ocupación de plazas fijas en el año 2010 ha sido:

| MESES | Nº USUARIOS | HOMBRE | MUJER |
|------------|-------------|--------|-------|
| ENERO | 83 | 13 | 70 |
| FEBRERO | 87 | 15 | 72 |
| MARZO | 87 | 15 | 72 |
| ABRIL | 86 | 15 | 71 |
| MAYO | 88 | 15 | 73 |
| JUNIO | 88 | 15 | 73 |
| JULIO | 87 | 14 | 73 |
| AGOSTO | 88 | 14 | 74 |
| SEPTIEMBRE | 88 | 14 | 74 |
| OCTUBRE | 88 | 14 | 74 |
| NOVIEMBRE | 84 | 11 | 73 |
| DICIEMBRE | 87 | 12 | 75 |

Características de los usuarios

En este año se ha atendido a 104 residentes cuya franja de edad es entre 65 y más de 80 años.

| EDAD | SEXO | |
|--------------|--------|-------|
| | HOMBRE | MUJER |
| < 65 Años | 1 | 3 |
| 65 a 69 Años | 0 | 2 |
| 70 a 74 Años | 3 | 9 |
| 75 a 79 Años | 6 | 14 |
| 80 y + | 9 | 57 |
| TOTAL | 19 | 85 |



Situación convivencial antes del ingreso:

| VIVÍA SOLO | VIVÍA CON CÓNYUGE | VIVÍA CON HIJOS | VIVÍA ROTANDO EN DIVERSOS DOMICILIOS | OTRAS SITUACIONES |
|------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------------|
| 19 | 27 | 30 | 0 | 28 |

Relaciones familiares de los residentes:

Carecen de familiares: 1

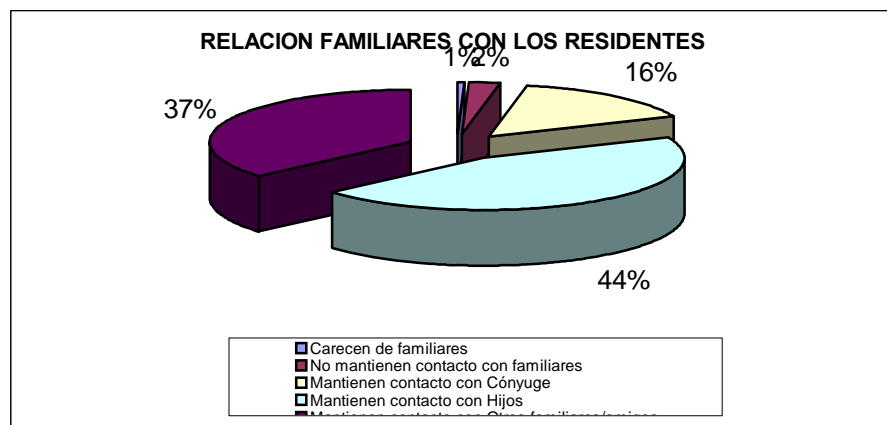
No mantienen contacto con familiares: 4

Mantienen contacto con:

Cónyuge: 26

Hijos: 75

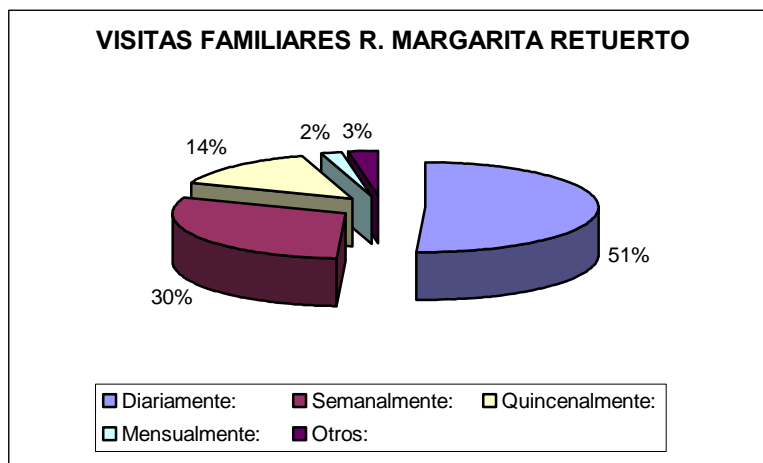
Otros familiares/amigos: 61



Visitas familiares

La frecuencia de las visitas que reciben los residentes son:

Diariamente: 53
 Semanalmente: 31
 Quincenalmente: 15
 Mensualmente: 2
 Otros: 3



Movilidad

En el año 2010 se han producido 16 ingresos y 17 bajas , de los cuales 15 a causa de fallecimiento y 2 por traslado.

| MESES | ALTAS NUEVAS | BAJAS DEFINITIVAS |
|------------|--------------|-------------------|
| ENERO | 0 | 5 |
| FEBRERO | 4 | 0 |
| MARZO | 2 | 2 |
| ABRIL | 1 | 2 |
| MAYO | 2 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |
| JULIO | 1 | 2 |
| AGOSTO | 1 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |
| OCTUBRE | 1 | 1 |
| NOVIEMBRE | 0 | 4 |
| DICIEMBRE | 4 | 1 |
| TOTAL | 16 | 17 |

Coordinación Samur Social Residencia Margarita Retuerto

Perfil de las personas que pueden derivarse:

Personas mayores de 60 años, deterioro cognitivo que vivan en situación de emergencia, y por su situación de dependientes psíquica precisan un alojamiento de emergencia, mientras se tramita, por parte de los Servicios Sociales de Atención Primaria de los distritos municipales, la correspondiente plaza en residencia de la Comunidad de Madrid.

El tiempo de estancia en la Residencia sería de 15 días.

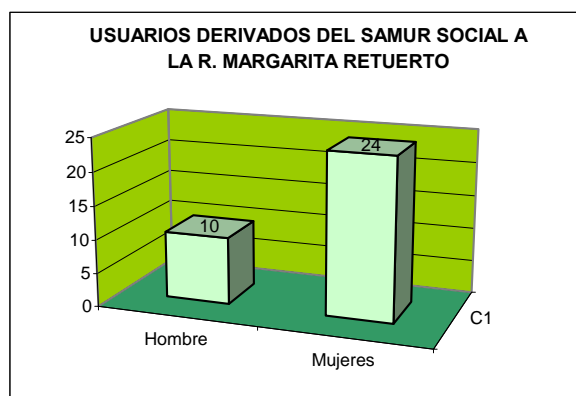
Plazas de emergencia social

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS DE EMERGENCIA SOCIAL

En el año 2010 se han atendido a un total de 34 usuarios, derivados del Samur Social, de éstos 24 son mujeres y 10 son hombres.

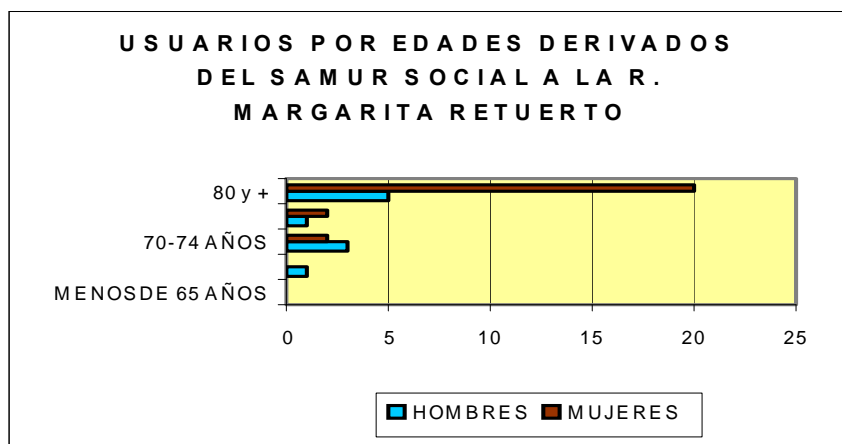
Usuarios derivados Samur Social

| | |
|--------------|-----------|
| HOMBRES | 10 |
| MUJERES | 24 |
| TOTAL | 34 |



Usuarios por edades derivados Samur Social

| | TOTAL | HOMBRES | MUJERES |
|------------|-------|---------|---------|
| < 65 AÑOS | 0 | 0 | 0 |
| 65-69 AÑOS | 1 | 1 | 0 |
| 70-74 AÑOS | 5 | 3 | 2 |
| 75-79 AÑOS | 3 | 1 | 2 |
| 80 y + | 25 | 5 | 20 |



Situación convivencial de usuarios derivados del Samur Social

| VIVÍA SOLO | VIVÍA CON CÓNYUGE | VIVÍA CON HIJOS | VIVÍA ROTANDO EN DIVERSOS DOMICILIOS | OTRAS SITUACIONES |
|------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------------|
| 20 | 3 | 5 | 4 | 2 |

Evolución movilidad

| MESES | ALTAS | BAJAS |
|--------------|-----------|-----------|
| ENERO | 4 | 3 |
| FEBRERO | 3 | 3 |
| MARZO | 3 | 4 |
| ABRIL | 2 | 3 |
| MAYO | 2 | 1 |
| JUNIO | 2 | 2 |
| JULIO | 3 | 3 |
| AGOSTO | 3 | 3 |
| SEPTIEMBRE | 2 | 1 |
| OCTUBRE | 1 | 3 |
| NOVIEMBRE | 3 | 3 |
| DICIEMBRE | 6 | 5 |
| TOTAL | 34 | 34 |

Actividades de contenido lúdico y formativo

Actividades de formación

Se han mantenido los grupos de autoayuda de familias, de una hora de duración cuyo objetivo es ofrecer apoyo social, emocional e informativo tras el ingreso del familiar y de esta forma intercambiar estrategias de afrontamiento para los familiares. En este programa han participado 12 familiares,

Actividades de animación sociocultural:

En coordinación con el departamento de trabajo social, psicología y terapia ocupacional, se han llevado a cabo actividades lúdicas, recreativas, culturales, celebración de fiestas señaladas, cumpleaños y salidas al exterior de la residencia dirigidas a fomentar la participación de los residentes y de sus familias.

2.6.3. Residencia Santa Engracia

El Centro Integrado para mayores Santa Engracia está situado en la plaza Descubridor Diego de Ordás, con acceso a la calle de santa Engracia nº 118, en el distrito Chamberí. El centro se compone de un centro de día con capacidad para 45 usuarios y un área residencia con capacidad para 36 usuarios en habitaciones dobles.

La residencia Santa Engracia es un equipamiento social que ofrece alojamiento y atención especializada a personas mayores que por su situación familiar, social y económica no pueden ser atendidas en sus propios domicilios.

Coordinación Samur Social Residencia Santa Engracia

Se mantiene el protocolo de derivación de personas mayores que sufren una situación de emergencia desde el Samur Social a la Residencia Municipal Santa Engracia. Se pone a disposición del Samur Social cuatro plazas de emergencia para físicos en la residencia Santa Engracia.

Datos de atención Residencia Santa Engracia

En el año 2010 se han recibido 241 solicitudes. Siendo el mayor número de solicitudes procedentes de los distritos, Latina 37 solicitudes, Carabanchel con 36 solicitudes y Puente de Vallecas con 22 solicitudes.

| PROCEDENCIA DE LAS SOLICITUDES 2010 | |
|--------------------------------------------|--------------------------|
| Distritos | Nº de solicitudes |
| Centro | 11 |
| Arganzuela | 1 |
| Retiro | 14 |
| Salamanca | 3 |
| Chamartín | 7 |
| Tetuán | 5 |
| Chamberí | 4 |
| Fuencarral | 11 |
| Moncloa | 5 |
| Latina | 37 |
| Carabanchel | 36 |
| Usera | 10 |
| Puente Vallecas | 22 |
| Moratalaz | 12 |
| Ciudad Lineal | 5 |
| Hortaleza | 17 |
| Villaverde | 16 |
| Villa Vallecas | 7 |
| Vicálvaro | 8 |
| San Blas | 10 |
| Barajas | 0 |
| TOTALES | 241 |

Nivel de ocupación

El número de plazas es de 36 de las cuales 4 plazas están reservadas para situación de emergencia social en coordinación con el Samur Social. Siendo 32 plazas fijas y 4 plazas de samur social.

PLAZAS FIJAS

El nivel de ocupación de plazas fijas en el año 2010 al final de año sido:

| MESES | Nº USUARIOS | HOMBRE | MUJER |
|------------|-------------|--------|-------|
| ENERO | 31 | 10 | 21 |
| FEBRERO | 32 | 11 | 21 |
| MARZO | 32 | 11 | 21 |
| ABRIL | 32 | 11 | 21 |
| MAYO | 32 | 11 | 21 |
| JUNIO | 32 | 11 | 21 |
| JULIO | 32 | 11 | 21 |
| AGOSTO | 32 | 11 | 21 |
| SEPTIEMBRE | 32 | 11 | 21 |
| OCTUBRE | 32 | 11 | 21 |
| NOVIEMBRE | 31 | 10 | 21 |
| DICIEMBRE | 31 | 10 | 21 |

Movilidad Residencia Santa Engracia plazas fijas

En el año 2010 se han producido:

ALTAS:

En este año se han producido 2 altas procedente de los apartamentos municipales de mayores.

BAJAS:

En este año se ha producido 2 bajas, a causa de fallecimiento.

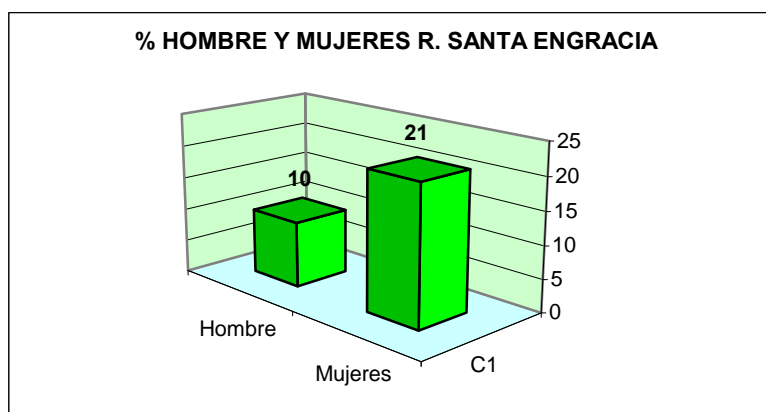
Usuarios por edad / sexo

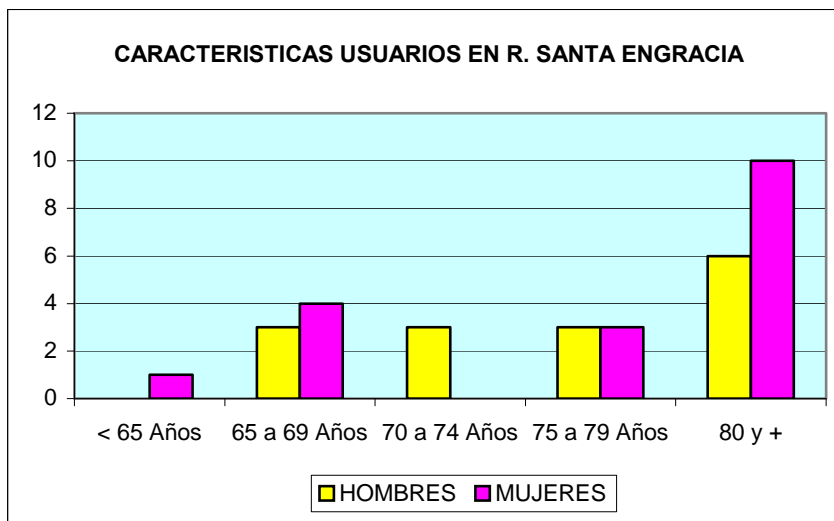
En este año se ha atendido a 33 residentes de carácter fijo, cuya franja de edad es de más 80 años.

A 31 de Diciembre hay 31 residentes ingresados permanentes, 10 son hombres y 21 mujeres, la media de edad es de 85 años, y el tiempo de permanencia en la residencia es 10 años.

| EDAD: | SEXO: | |
|--------------|--------|-------|
| | HOMBRE | MUJER |
| < 65 Años | 0 | 1 |
| 65 a 69 Años | 3 | 4 |
| 70 a 74 Años | 3 | 0 |
| 75 a 79 Años | 3 | 3 |
| 80 y + | 6 | 10 |
| TOTAL | 15 | 18 |

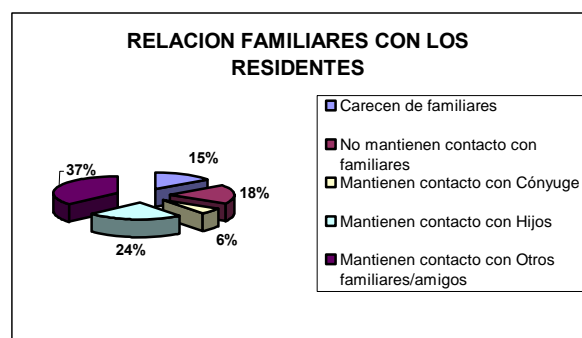
| | |
|--------------|-----------|
| HOMBRES | 10 |
| MUJERES | 21 |
| TOTAL | 31 |





Relaciones familiares de los residentes Residencia Santa Engracia:

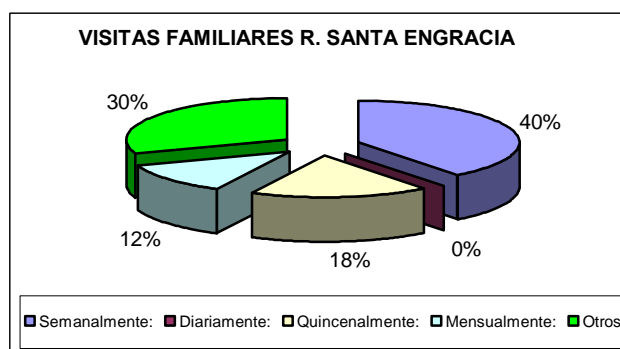
- Carecen de familiares: 5
- No mantienen contacto con familiares: 6
- Mantienen contacto con:
 - Cónyuge: 2
 - Hijos: 8
 - Otros familiares/amigos: 12



Visitas familiares Residencia Santa Engracia:

La frecuencia de las visitas que reciben los residentes son:

- Diariamente: 0
- Semanalmente: 13
- Quincenalmente: 6
- Mensualmente: 4
- No reciben visitas: 10



Coordinación Samur Social Residencia Santa Engracia

Perfil de las personas que pueden derivarse:

Personas mayores de 65 años, que vivan en situación de emergencia, y por su situación de dependientes físicos precisan un alojamiento de emergencia, mientras se tramita, por parte de los Servicios Sociales de Atención Primaria de los distritos municipales, la correspondiente plaza en residencia de la Comunidad de Madrid.

Quedan excluidas las personas con discapacidad psíquica o deterioro cognitivo severo.

El tiempo de estancia en la Residencia sería de 15 días.

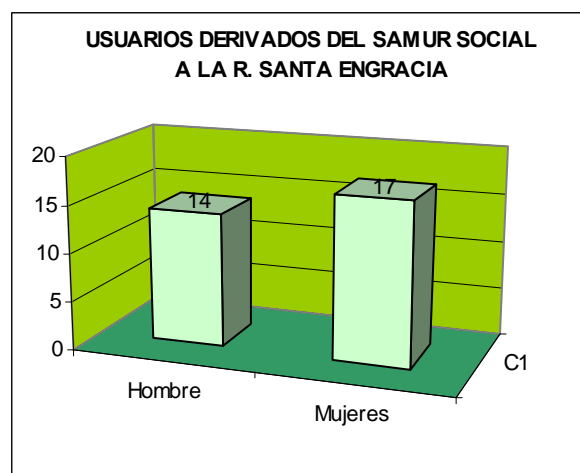
PLAZAS DE EMERGENCIA SOCIAL

Características de los usuarios de Emergencia Social Residencia Santa Engracia

En el año 2010 se han atendido a un total de 31 usuarios, derivados del Samur Social, de éstos 17 son mujeres y 14 son hombres.

Usuarios derivados Samur Social

| | |
|--------------|-----------|
| HOMBRES | 14 |
| MUJERES | 17 |
| TOTAL | 31 |



Evolución movilidad

| MESES | ALTAS | BAJAS |
|--------------|-----------|-----------|
| ENERO | 2 | 2 |
| FEBRERO | 3 | 1 |
| MARZO | 5 | 5 |
| ABRIL | 6 | 4 |
| MAYO | 0 | 2 |
| JUNIO | 2 | 2 |
| JULIO | 4 | 4 |
| AGOSTO | 2 | 5 |
| SEPTIEMBRE | 2 | 0 |
| OCTUBRE | 2 | 3 |
| NOVIEMBRE | 2 | 0 |
| DICIEMBRE | 1 | 3 |
| TOTAL | 31 | 31 |

Actividades de contenido lúdico y formativo Residencia Santa Engracia

Entre los contenidos lúdicos están las celebraciones de fiestas tradicionales (Navidad, Reyes, Día de la Madre, Cumpleaños, San Isidro...) y excursiones (Museo del Traje, Arqueológico, Jardín Botánico, Retiro...) en el que ha habido una importante participación de los residentes .

2.6.4. Residencias La Bañeza, Quismondo y Lagartera

En el año 2010 se ha concedido una subvención con la Asociación Edad Dorada de Mensajeros de la Paz, con el objeto de poner a disposición del Ayuntamiento de Madrid 18 plazas en su Centro Residencial La Bañeza y 6 plazas en el Centro Residencial Quismondo, con una proporción aproximada del 40% de las plazas para asistidos y el resto para válidos.

La finalidad de esta Subvención es poder disponer de plazas residenciales para atender a una franja de población entre 59 y 65 años de edad, totalmente desarraigada, sin relaciones familiares, y sin vivienda.

Hay que tener en cuenta que para este sector de población es prácticamente imposible el acceso a algunos recursos, ya que una vez cumplidos los 60 años, y dado que presentan un importante deterioro y necesitan atención continuada, pierden su capacidad de acceso a un empleo remunerado, y no pueden acceder a plazas residenciales públicas por no alcanzar la edad mínima exigida por la Comunidad de Madrid.

El importe de la subvención correspondiente al 2010 ha sido de 161.817 euros anual. La aportación económica de los usuarios es el 80 % de la renta mensual per cápita.

Características de los usuarios:

En el año 2010 se ha atendido a un total de 20 usuarios de los cuales 12 son residentes de La Bañeza, 6 de la residencia Lagartera, 2 de la residencia Quismondo.

Total usuarios atendidos

| RESIDENCIA | LA BAÑEZA | LAGARTERA | QUISMONDO | TOTAL PLAZAS |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|
| OCUPADAS | 12 | 6 | 2 | 20 |

2.7. APARTAMENTOS MUNICIPALES PARA MAYORES

Los Apartamentos Municipales para Mayores brindan una alternativa residencial a los mayores del municipio que, por diversos motivos, no dispongan de un alojamiento adecuado donde poder vivir.

Desde los Apartamentos se favorece que el mayor mantenga su vinculación sociofamiliar de la manera más normalizada posible, fortaleciendo su desarrollo social gracias a la estabilidad y seguridad que el alojamiento le proporciona. También suponen un lugar desde el que se creará un marco que potencie la participación del mayor en los diferentes recursos y espacios sociales que ofrece el entorno.

Se facilita así un espacio para la potenciación de la autonomía personal que le permitirá conservar sus destrezas cognitivas e instrumentales, así como la confianza en sí mismo en el ejercicio de una vida independiente. Todo ello, acompañado por el seguimiento social y acompañamiento a recursos socio-sanitarios que se realiza por parte del equipo técnico que pertenece a los Apartamentos.

Datos de atención:

Se han recibido a lo largo del año 2010, 185 solicitudes. Siendo el mayor número de solicitudes procedentes de los distritos : Centro con 36 solicitudes, Latina con 24 solicitudes, Puente de Vallecas con 18 solicitudes y Ciudad Lineal con 17 solicitudes.

A 31 de Diciembre de 2010 hay una lista de espera de 258 solicitudes.

2.7.1. Apartamentos Municipales para mayores San Francisco

Es un equipamiento que se encuentra ubicado en la c/ Jerte nº 1-3 en el distrito Centro.

Los Apartamentos para Mayores son un equipamiento de Servicios Sociales de carácter residencial destinado a personas mayores válidas. Consta de 14 apartamentos individuales y 27 dobles con una capacidad para 68 plazas.

Nivel de ocupación San Francisco

El nivel de ocupación en el año 2010 al final de año ha sido:

| MESES | Nº USUARIOS | HOMBRE | MUJER |
|------------|-------------|--------|-------|
| ENERO | 68 | 23 | 45 |
| FEBRERO | 67 | 22 | 45 |
| MARZO | 67 | 22 | 45 |
| ABRIL | 68 | 22 | 46 |
| MAYO | 68 | 22 | 46 |
| JUNIO | 68 | 22 | 46 |
| JULIO | 68 | 22 | 46 |
| AGOSTO | 68 | 22 | 46 |
| SEPTIEMBRE | 68 | 22 | 46 |
| OCTUBRE | 67 | 22 | 45 |
| NOVIEMBRE | 67 | 22 | 45 |
| DICIEMBRE | 67 | 22 | 45 |
| TOTAL | 67 | 22 | 45 |

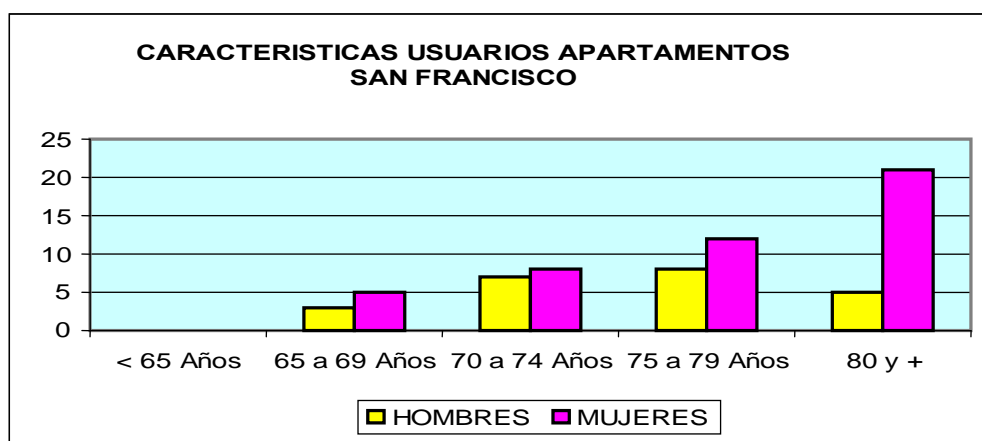
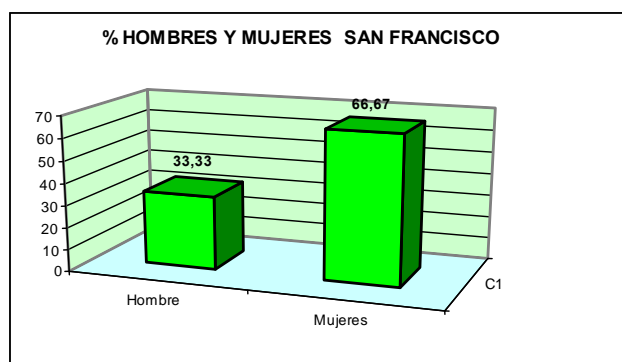
Características de los usuarios San Francisco

En relación con el sexo y la edad

En todo este año se han atendido a 69 usuarios de los cuales (46 mujeres) **66,67 %** son mujeres y un **32,87 %** (23 hombres) son hombres, cuya franja de edad es entre 75 y 79 años.

El perfil de usuario responde a: mujer mayor de 77 años, válida para todas las ABVD, de estado civil soltera.

| EDAD | HOMBRE | MUJER |
|--------------|---------------|--------------|
| < 65 Años | 0 | 0 |
| 65 a 69 Años | 3 | 5 |
| 70 a 74 Años | 7 | 8 |
| 75 a 79 Años | 8 | 12 |
| 80 y + | 5 | 21 |
| TOTAL | 23 | 46 |



En relación con la unidad convivencial antes del ingreso:

| VIVÍA SOLO | VIVÍA CON CÓNYUGE | VIVÍA CON HIJOS | VIVÍA ROTANDO EN DIVERSOS DOMICILIOS | OTRAS SITUACIONES |
|------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------------|
| 56 | 2 | 3 | 0 | 8 |

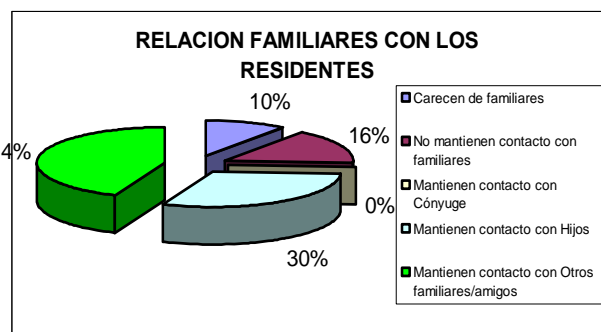
En relación con las relaciones familiares de los residentes:

Carecen de familiares: 7

No mantienen contacto con familiares: 11

Mantienen contacto con:

- Cónyuge: 0
- Hijos: 21
- Otros familiares/amigos: 30



En relación con las visitas realizadas por familiares de los residentes:

La frecuencia de las visitas que reciben los residentes son:

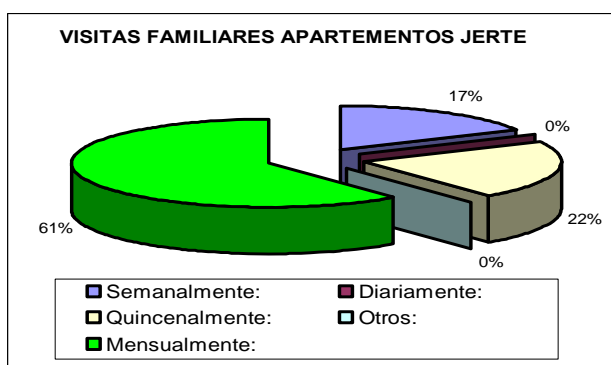
Diariamente:

Semanalmente: 4

Quincenalmente: 5

Mensualmente: 14

Otros:



En relación a la movilidad de residentes de San Francisco

| MESES | ALTAS NUEVAS | BAJAS DEFINITIVAS |
|--------------|--------------|-------------------|
| ENERO | 1 | 0 |
| FEBRERO | 0 | 1 |
| MARZO | 0 | 0 |
| ABRIL | 1 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |
| OCTUBRE | 0 | 1 |
| NOVIEMBRE | 0 | 0 |
| DICIEMBRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 2 |

Durante el año 2010 se han producido 2 altas y 2 bajas, las dos bajas por traslado a residencia

| CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS | | |
|----------------------------------------|--|-----------|
| EDADES | | |
| 60-65 años | | 1 |
| 65-69 años | | 9 |
| 70-74 años | | 10 |
| 75-79 años | | 28 |
| 80-84 años | | 12 |
| 85 y + años | | 7 |
| TOTAL | | 67 |

| | | |
|----------------------------------|----------------|-----------|
| Años en los Apartamentos: | De 0 a 1 año | 6 |
| | De 1 a 2 años | 16 |
| | De 2 a 3 años | 3 |
| | De 3 a 4 años | 1 |
| | De 4 a 5 años | 3 |
| | Mas de 5 años | 38 |
| | TOTALES | 67 |

En relación con las actividades de contenido lúdico y formativo de San Francisco:

Actividades lúdicas

En el año 2010 se ha reestructurado la programación de los talleres del año anterior con el objetivo de adaptarse a las necesidades planteadas por los residentes, programando para ello unas actividades enfocadas al desarrollo de las potencialidades de autonomía personal, facilitando además la capacidad de relación con el entorno de cada uno de los residentes. Se han basado en tres ejes

1. Promoción y desarrollo de las Actividades Físicas.
2. Promoción y desarrollo de las Actividades Cognitivas
3. Promoción y Potenciación de la Acción Integradora y Participativa mediante las Actividades de Animación

Se han organizado:

- Grupos de: natación, caminar, estiramientos.
- Talleres de: memoria, alfabetización, lectura, laborterapia , jardinería/ huerto, baile, cine, fotografía, campeonato de Mus, teatro, móvil y de word e internet.

Durante el año 2010 han sido frecuentes las salidas y excursiones programadas para los residentes de los Apartamentos. Algunas promovidas desde la DGM:

- Taller de Internet en el Centro de Mayores Carmen Laforet ,
- Dentro de la semana intercentros se acude a las representaciones teatrales realizadas en los Centros Municipales de Mayores Benito Martín Lozano y Carmen Laforet .
- Se realiza el tercer certamen Literario conjuntamente con el centro de día y Centro de Mayores .

Las visitas que se han realizado han sido: museo de la ciudad, museo de los orígenes, parque del capricho, Monasterio El Escorial, Chinchón, comida especial Navidad y merienda de Reyes conjuntamente con los residentes de los apartamentos de Retiro.

Actividades Formativas

Durante este año se han asesorado a los residentes sobre los recursos sociales y culturales disponibles en el entorno. Se ha facilitado información sobre la prevención de diferentes problemas e incidencias a las que se tienen que enfrentar diariamente, (ola de calor, medidas de seguridad personal, prevención gripe A, sesión de con mayor cuidado)

2.7.2. Apartamentos Municipales para mayores de Retiro

Es un equipamiento que se encuentra ubicado en la c/ José Martínez Velasco nº 1 en el distrito de Retiro. Consta de un centro de día de 45 plazas para personas mayores con deterioro físico y 25 Apartamentos para Mayores con capacidad para 32 plazas.

Los Apartamentos para Mayores son un equipamiento de Servicios Sociales de carácter residencial destinado a personas mayores válidas. Consta de 14 apartamentos dobles y 18 individuales.

Nivel de ocupación RETIRO

El nivel de ocupación en el año 2010 al final de año sido:

| MESES | Nº USUARIOS | HOMBRE | MUJER |
|--------------|--------------------|---------------|--------------|
| ENERO | 30 | 13 | 17 |
| FEBRERO | 30 | 13 | 17 |
| MARZO | 29 | 12 | 17 |
| ABRIL | 28 | 12 | 16 |
| MAYO | 28 | 12 | 16 |
| JUNIO | 28 | 12 | 16 |
| JULIO | 31 | 13 | 18 |
| AGOSTO | 31 | 13 | 18 |
| SEPTIEMBRE | 30 | 12 | 18 |
| OCTUBRE | 30 | 12 | 18 |
| NOVIEMBRE | 30 | 12 | 18 |
| DICIEMBRE | 32 | 12 | 20 |

Características de los usuarios RETIRO:

En relación con la edad y el sexo:

En este año se ha atendido a 36 usuarios de los cuales (22 mujeres) **61,11%** son mujeres y un **38,89 %** (14 hombres) son hombres,

El perfil de usuario responde a: mujer mayor de 80 años, válida para todas las ABVD, de estado civil soltera.

| EDAD: | SEXO: | |
|--------------|-----------|-----------|
| | HOMBRE | MUJER |
| < 65 Años | 0 | 0 |
| 65 a 69 Años | 1 | 3 |
| 70 a 74 Años | 4 | 7 |
| 75 a 79 Años | 2 | 6 |
| 80 y + | 7 | 16 |
| TOTAL | 14 | 22 |

En relación con la unidad convivencial antes del ingreso:

| VIVÍA SOLO | VIVÍA CON CÓNYUGE | VIVÍA CON HIJOS | VIVÍA ROTANDO EN DIVERSOS DOMICILIOS | OTRAS SITUACIONES |
|------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------------|
| 16 | 6 | 2 | 0 | 12 |

En relación con las relaciones familiares de los residentes:

Carecen de familiares: 2

No mantienen contacto con familiares: 4

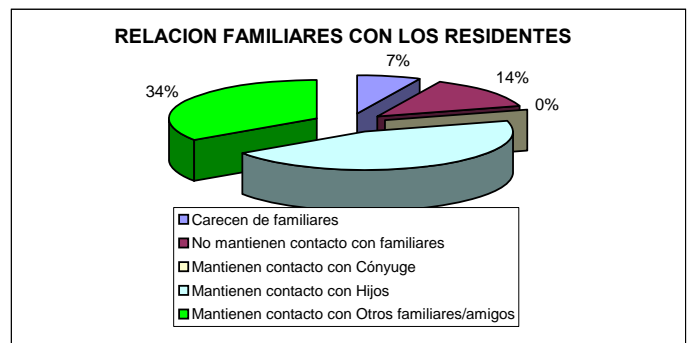
Mantienen contacto con:

Cónyuge: 0

Hijos: 13

Otros familiares/amigos: 10

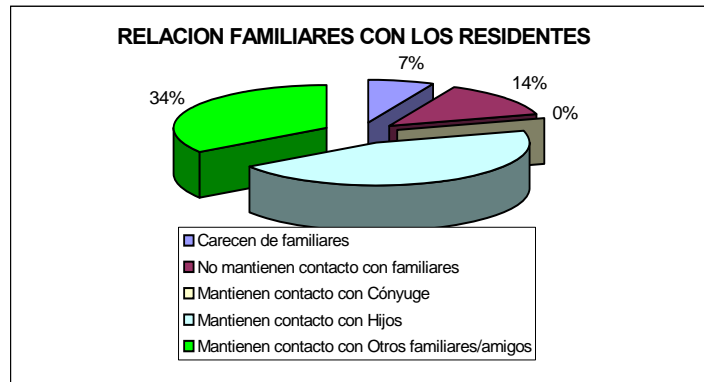
No se tiene conocimiento: 7



En relación con las vistas realizadas por familiares de los residentes RETIRO:

La frecuencia de las visitas que reciben los residentes son:

No reciben visitas: 2
 Diariamente:
 Semanalmente: 10
 Quincenalmente: 10
 Mensualmente: 6
 Esporádicamente: 8
 Otros:



En relación a la movilidad de residentes de RETIRO

Durante el año 2010 se han producido 6 altas y 6 bajas, de las cuales 3 se ha producido por traslado a residencia , 1 renuncia, 1 por no adaptación al centro y 1 fallecimiento.

| MESES | ALTAS NUEVAS | BAJAS DEFINITIVAS |
|--------------|--------------|-------------------|
| ENERO | 0 | 1 |
| FEBRERO | 0 | 0 |
| MARZO | 0 | 1 |
| ABRIL | 0 | 1 |
| MAYO | 0 | 1 |
| JUNIO | 1 | 0 |
| JULIO | 3 | 1 |
| AGOSTO | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 1 |
| OCTUBRE | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 0 | 0 |
| DICIEMBRE | 2 | 0 |
| TOTAL | 6 | 6 |

| CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS | | |
|---------------------------------|--------------|-----------|
| Edades: | 60-65 años | 0 |
| | 65-69 años | 6 |
| | 70-74 años | 10 |
| | 75-79 años | 7 |
| | 80-84 años | 5 |
| | 85 y + años | 4 |
| | Total | 32 |

| | | |
|------------------------------|---------------|-----------|
| Años en apartamentos: | De 0 a 1 año | 6 |
| | De 1 a 2 años | 7 |
| | De 2 a 3 años | 6 |
| | De 3 a 4 años | 0 |
| | De 4 a 5 años | 0 |
| | Mas de 5 años | 13 |
| | TOTAL | 32 |

En relación con las actividades de contenido lúdico y formativo RETIRO:

Se lleva a cabo un programa de animación sociocultural con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los mayores de una forma integral, física psicológica y socialmente, así como fomentar las interrelaciones personales.

Durante el año se han organizado salidas y excursiones para los residentes de los apartamentos.

| ACTIVIDAD | PARTICIPANTES |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Enero: Merienda y Roscón de Reyes | 7 |
| Marzo: Visita a Toledo | 7 |
| Jornadas de puertas abiertas | 5 |
| Octubre: Visita del Planetario | 5 |
| Diciembre: Comida de Navidad en el Hotel Colon, esta actividad se comparte con Jerte. | 17 |

Se han impartido charlas de **educación sanitaria**:

- “**Los efectos del calor**”: se exponen las diferencias entre agotamiento, calambres, insolación y el golpe de calor, explicando las medidas a tomar ante la ola de calor.
- “**Actitudes y Comportamientos de la hidratación**”: se expone la necesidad de una buena hidratación, función del agua en nuestro organismo, balance hídrico, diferentes fuentes a través de las cuales obtener ingesta de líquidos, se comenta un estudio reciente sobre hidratación, etc.

CAPITULO 3. PROGRAMACION, EVALUACION Y DESARROLLO

3.1. INTRODUCCIÓN

Este departamento, como su mismo nombre indica, tiene diferentes cometidos que van desde la programación a la formación, sensibilización, evaluación y coordinación siguiendo una secuencia metodológica y con acciones coordinadas, donde el objetivo común es la atención integral al mayor y su entorno.

El trabajo se estructura en torno a 2 áreas fundamentales de intervención:

Área troncal donde se incluyen acciones de programación y gestión de programas propios con contenidos que forman parte del envejecimiento activo, atención a la fragilidad y abordaje de la vulnerabilidad de los mayores, con una carga importante de atención directa puesto que no están externalizados en su totalidad.

Área Transversal considerada como un conjunto de contenidos y actividades que sirven de ejes para lograr nuestros objetivos y que atienden los propios programas de este departamento y a otros del resto de los servicios, recursos y programas de la DGM. Se estructuran en cuatro programas principales: Formación, Sensibilización, Evaluación y control de calidad y Coordinación y colaboración con otras entidades

El personal con el que cuenta este Departamento es el siguiente:

- 1 Jefa del Departamento
- 1 Jefa de Sección adjunta al Departamento
- 2 Auxiliares de secretaría
- 2 Técnicos auxiliares sanitarios
- 8 Técnicos



P. TRONCALES

P. TRANSVERSALES

| | PROGRAMACIÓN | DESARROLLO | VALORACIÓN |
|------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|
| Envejecimiento Activo | Ejercicio al Aire Libre | | |
| | P. Vive y Convive | | |
| | | | |
| Fragilidad | P. Coordinación Sociosanitaria | | |
| | P. Cuidar al Cuidador | | |
| Vulnerabilidad | P. Detección e Intervención Mayores Vulnerables | | |
| | P. Aislamiento y Autonegligencia | | |
| | P. Negligencia y Malos Tratos | | |
| Otros Programas D.G.M. | Dpto. Servicios a Domicilio | | |
| | Dpto. Centros de Día y Residenciales | | |

| |
|------------------------------------------|
| SENSIBILIZACIÓN |
| FORMACIÓN |
| EVALUACIÓN Y CALIDAD |
| COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS Y PROYECTOS |

3. 2. PROGRAMAS DE ATENCIÓN A MAYORES

3.2.1. Envejecimiento Activo.

El término “envejecimiento activo” fue adoptado por la Organización Mundial de la Salud a finales del siglo XX con la intención de transmitir un mensaje más completo que el de “envejecimiento saludable” y reconocer otros factores y sectores, además de la mera atención sanitaria, que afectan a cómo envejecen individuos y poblaciones.

Si bien la salud física ocupa un lugar fundamental en este proceso del envejecimiento, no es menor la importancia de otros factores. Los factores psicológicos tanto cognitivos como emocionales, la capacidad de relacionarse, el nivel de participación social, la autoeficacia, el entorno afectivo y familiar, la estabilidad económica, la seguridad, la visión del futuro, las expectativas vitales etc., son variables esenciales en la predicción de un envejecimiento activo.

Por tanto, el vocablo “activo” hace referencia no sólo a la capacidad para estar físicamente activo, sino también a la implicación en cuestiones sociales, económicas, anímicas, culturales y cívicas. Es por ello que se incluyen además los mayores frágiles, vulnerables y dependientes. La adaptabilidad a lo largo de la vida es un elemento esencial para un buen envejecimiento.

Los modos de vida que favorecen un envejecimiento sano se forman en época temprana de la vida. El buen envejecimiento o envejecimiento sano no depende únicamente de la ausencia de enfermedades, sino también de la ausencia, presencia o gravedad de factores de riesgo. Por ello, se debe de dar cobertura a programas que promuevan hábitos saludables, especialmente los que hagan hincapié en el ejercicio físico y la nutrición.

El aislamiento físico y emocional es un factor de alto riesgo que afecta a la salud y el bienestar, mientras que el apoyo social, tanto emocional como material, pueden tener efectos positivos a nivel de la salud. De ahí la importancia de generar políticas y programas que incentiven las relaciones entre estos factores.

Se debe de fomentar la cohesión y fortalecer la interdependencia de las generaciones. Los programas intergeneracionales, la actividad social y la participación de las personas mayores son estrategias eficaces que contribuyen a fomentar una sociedad equitativa para todas las edades.

Para ello, si se quiere hacer del envejecimiento una experiencia positiva con una vida mas larga, esta debe ir acompañada de oportunidades continuas en, participación, seguridad y salud. La Organización Mundial de la Salud utiliza el termino “Envejecimiento Activo” para expresar el proceso por el que se consigue este objetivo con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

Los programas de este departamento que más claramente apoyan el envejecimiento activo son el ejercicio y la convivencia intergeneracional.

3.2.1.1. Promoción del ejercicio físico

Fruto de la *mesa de actividad física* que inicio su andadura en 2004 y ha mantenido reuniones periódicas, se ha consolidado un Proyecto municipal de coordinación y apoyo a la promoción del ejercicio, orientado básicamente en 4 ámbitos:

- *Sensibilización* mediante un Programa de divulgación y educación en la práctica de ejercicio físico como hábito saludable, a través de la celebración de jornadas u otros actos de difusión, así como la distribución de material divulgativo.

- *Formación*, mediante actividades formativas incluidas en el Programa de Formación de la DGM, y dirigida a los técnicos de la AE.
- *Programación*, incrementando las posibilidades de practicar el ejercicio para mayores con las siguientes directrices:
 - Incluir la actividad física en todos los centros de mayores municipales de nueva apertura. En todos ellos se ha sugerido que la actividad física sea una de las áreas prioritarias.
 - Propuesta de una nueva fórmula que permite incrementar la práctica de ejercicio incluso en los casos en que la creación de plazas en espacios cerrados no es posible como otra alternativa más en la práctica del ejercicio: *Programa de ejercicio al aire libre de la Dirección General de Mayores*.
 - Valoración de espacios públicos (parques, jardines y plazas) donde se puede realizar este Programa, en base a criterios de entorno, accesibilidad e idoneidad urbana (cercanía).
- *Evaluación*, manteniendo el observatorio de actividad física existente en nuestro municipio que permite valorar la oferta de plazas, modalidades de ejercicio y evaluación numérica ofrecida a los mayores en los distritos.

El conjunto de servicios ofrecidos en este campo, demuestra la continuidad de una misma línea de trabajo basado en el crecimiento y mejora de las prestaciones ofertadas.

Sensibilización

Las jornadas de actividad física son actividades divulgativas que permiten hacer visible la importancia del ejercicio a la población en general. En este año se han hecho 3 encuentros.

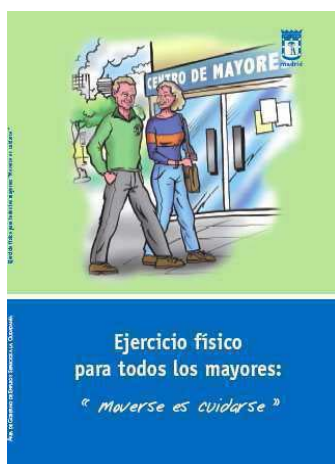
Encuentro de Distritos Norte en el parque Juan Carlos I el día 9 de Abril con 62 asistentes. Encuentro de los Distritos Sur el día 23 de abril en el Parque de la Vicalvarada con 64 usuarios. Un tercer encuentro con la presencia de las autoridades municipales y los medios de comunicación en el Parque del Retiro el día 14 de mayo con 490 asistentes

Al realizar la actividad en un espacio abierto, se pretendía ampliar la población diana a toda la población que hace uso del espacio público y no restringirla al colectivo de mayores como se había hecho en años precedentes.

Se ha acudido a los Centros de Mayores municipales para informar sobre los beneficios del ejercicio y del propio Programa de EAL; se han realizado 26 charlas (17 dirigidas a Juntas Directivas) con asistencia de 280 mayores

La distribución de folletos y otras publicaciones en diversos actos de la DGM, también contribuye a la sensibilización de la población, rompiendo estereotipos sobre los mayores e incentivando la práctica de ejercicio.

En total 837 libros de Ejercicio físico para los mayores, 1005 dípticos de "2 moverse es cuidarse" y 30 póster



pinchar en la imagen con el botón derecho para abrir hipervínculo y acceder a la publicación

Programa de Ejercicio al aire libre

El programa va dirigido a una población mayor de 60 años prioritariamente con escasos hábitos en la práctica de ejercicio, es decir sedentarios, pero también para aquellos que ya están realizando otra actividad física. Tiene una duración de cuatro a seis meses, con una periodicidad de dos días por semana, y siempre dirigido por personal cualificado.

Entre sus objetivos se encuentra el hacer del ejercicio un hábito en la vida cotidiana de los mayores, asesorarlos y entrenarlos en técnicas de autocontrol y el fomentar las relaciones sociales. Al finalizar este periodo deben de estar capacitados para seguir realizando la actividad de forma autónoma.

Como fase previa, la **valoración de espacios públicos** donde se puede realizar este Programa es de crucial importancia, en base a criterios de entorno, accesibilidad e idoneidad urbana (cercanía). Se tiene en cuenta, además la presencia o no de aparataje específico para la realización de ejercicio o la posibilidad de hacer recorridos en un circuito adecuado.

Muchas de las valoraciones se han hecho por indicación de los trabajadores de los distritos municipales y la gran mayoría de las evaluaciones son positivas. Durante este año se han valorado 15 nuevos espacios que añadidos a los 75 de años anteriores da un total de 90.

| DISTRITOS | ESPACIOS | P | J | Pz. | IDONEIDAD |
|---------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| ARGANZUELA | 1 | 0 | 1 | 0 | NO |
| RETIRO | 1 | 1 | 0 | 0 | SI |
| SALAMANCA | 1 | 0 | 0 | 1 | SI |
| CHAMARTIN | 1 | 0 | 0 | 1 | SI |
| CHAMBERÍ | 1 | 0 | 0 | 1 | SI |
| FUENCARRAL-EL PARDO | 1 | 1 | 0 | 0 | SI |
| MONCLOA-ARAVACA | 1 | 1 | 0 | 0 | SI |
| LATINA | 1 | 0 | 1 | 0 | SI |
| CARABANCHEL | 1 | 1 | 0 | 0 | NO |
| MORATALAZ | 1 | 1 | 0 | 0 | SI |
| HORTALEZA | 2 | 1 | 1 | 0 | SI/SI |
| SAN BLAS | 2 | 1 | 0 | 1 | NO/SI |
| BARAJAS | 1 | 0 | 0 | 1 | NO |
| TOTALES | 15 | 7 | 3 | 5 | |

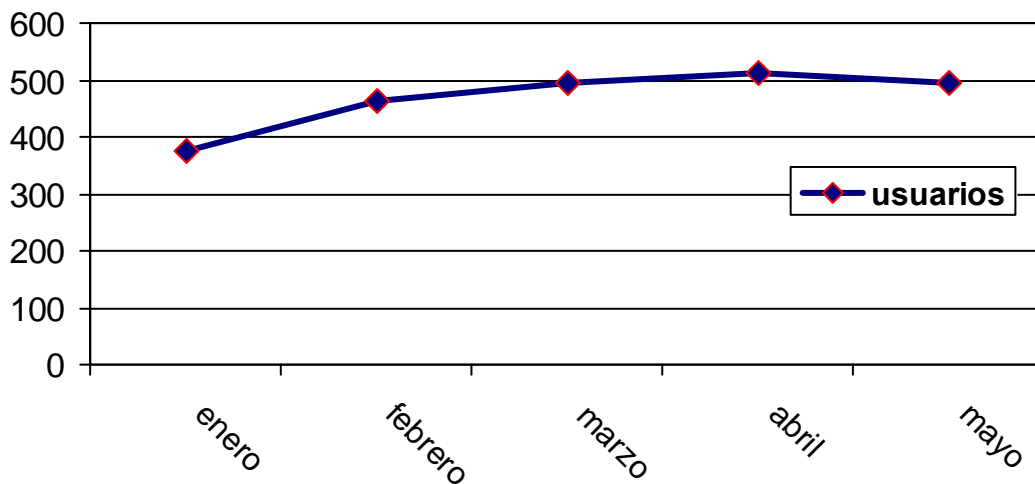
P=Parques, J=Jardines, Pz.=Plazas

Desarrollo de la actividad

Desde enero a mayo de 2010 han intervenido 14 distritos (4 más que en 2009); se ha organizado y dirigido 20 grupos donde han participado **567** usuarios (205 más que en 2009)

| DISTRITOS | GRUPOS | Total 2010 | | |
|--------------|----------------|------------|-------------|------------|
| | | Sesiones | Asistencias | Usuarios |
| RETIRO | Retiro | 29 | 448 | 28 |
| TETUÁN | Pza. Leopoldo | 27 | 413 | 28 |
| CHAMBERÍ | Galileo | 28 | 286 | 19 |
| FUENCARRAL | Vaguada I | 31 | 841 | 54 |
| | Vaguada II | 31 | 943 | 62 |
| | Justo Sierra | 27 | 462 | 52 |
| MONCLOA | A. Machado | 27 | 497 | 41 |
| USERA | Pradolongo | 29 | 492 | 31 |
| P. VALLECAS | Tío Pío | 30 | 222 | 21 |
| C. LINEAL | Calero | 30 | 387 | 23 |
| HORTALEZA | Huerta Salud | 37 | 516 | 23 |
| VILLAVERDE | C. Ángeles | 31 | 405 | 27 |
| | El Espinillo | 30 | 469 | 28 |
| | S. Cristobal | 18 | 47 | 6 |
| V. VALLECAS | Sta. Eugenia | 23 | 120 | 10 |
| VICÁLVARO | Vicalvarada I | 25 | 696 | 38 |
| | Vicalvarada II | 18 | 391 | 32 |
| | El Almendro | 4 | 16 | 6 |
| SAN BLAS | Canillejas | 30 | 535 | 27 |
| BARAJAS | Juan Carlos I | 28 | 229 | 11 |
| TOTAL | 20 | 533 | 8415 | 567 |

Se ha realizado con cuatro monitores de la Agencia para el Empleo, salvo en el distrito de Hortaleza que dispone de monitor propio, este es el motivo por el que todos los grupos, excepto Hortaleza, cesan su actividad en el mes de junio, fecha en que finaliza el contrato del personal de la Agencia para el Empleo.



En Diciembre se ha reiniciado el Programa 2010- 2011 con 24 grupos

Evaluación

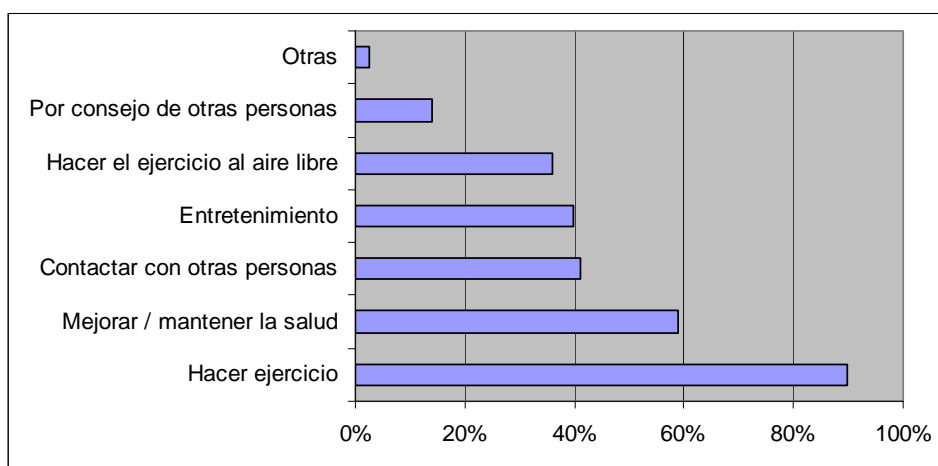
Satisfacción de los usuarios

Se ha recogido la *opinión de los mayores y la satisfacción* que tienen con el programa a través de un extenso cuestionario que se realizó por vía telefónica. Se recoge la opinión de 267 personas.

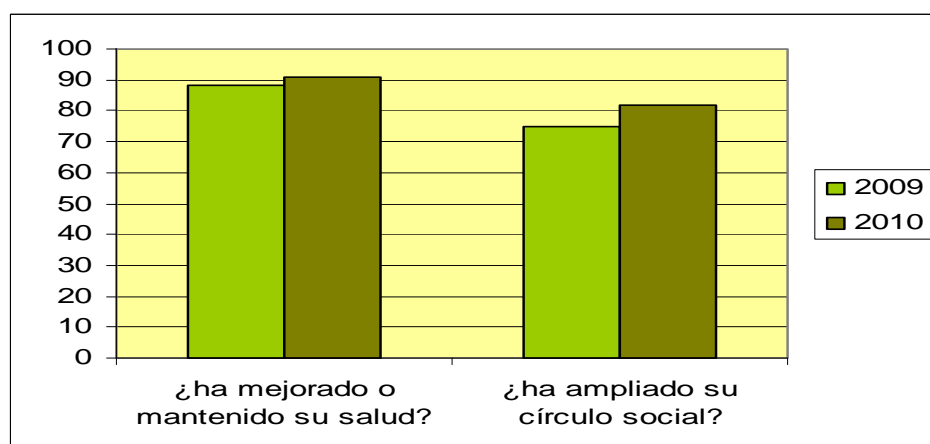
Se ha valorado la satisfacción del usuario en relación a cuatro aspectos: organización general, contenido de las sesiones, profesionales que imparten la actividad, espacios elegidos para su desarrollo y aprendizaje dando una valoración global del Programa de 8,9 sobre 10.

Analizando las variables de un programa orientado al envejecimiento activo como son mejora de la salud, participación y ocio. Observamos a tenor de los resultados que el objetivo se ha logrado con creces.

Así, cuando se pregunta por los motivos de solicitud de inscripción, la mayoría (89,7%) responde que por hacer ejercicio sin precisar en muchas ocasiones los beneficios de su práctica, en porcentajes menores responden: mejorar la salud, conocer otras personas o como entretenimiento; y en tan solo el 14% por recomendación de profesionales de la salud. Un 35,9% dicen realizarlo por el tipo de formato al aire libre.



Al finalizar el programa se le vuelve a hacer a misma pregunta, viendo claramente las razones para asistir a este programa. En una comparativa de 2009 - 2010 estos resultados incluso mejoran.



Los resultados conseguidos con el programa son muchos, pero los más valorados por el usuario son: mejorar la salud y por tanto la calidad de vida, conocer a otras personas (contenido socializador), disfrutar con la práctica del ejercicio y adquirir conocimientos sobre el ejercicio y sus efectos en la salud.

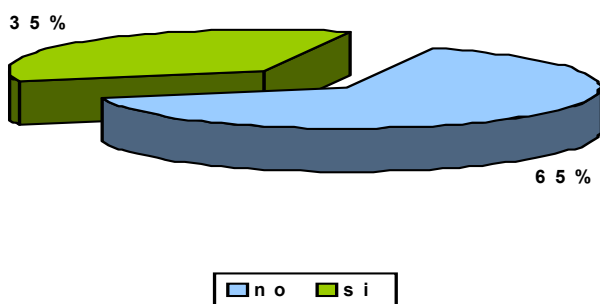
Todos los indicadores en relación a los profesionales (atención/vigilancia de las sesiones, seguimiento de los usuarios), fueron valorados por encima de 8,5, destacando el trato y actitud de los profesionales como uno de los indicadores mejor valorado en el estudio (9,18).

En opinión de los usuarios, el programa se realiza en lugares idóneos (como se indicó con anterioridad, se valoran previamente por los profesionales) generalmente parques con posibilidad de realizar circuitos según las instrucciones del monitor y que en un porcentaje considerable disponen de aparataje para mantenimiento físico, algo muy valorado por ellos, así en parques sin aparataje la valoración es de 8,03 y en parques con estos elementos es de 9,2. El formato específico de ejercicio “al aire libre” ha sido muy bien valorado (con un 8,65). Supone realizar el ejercicio en un ambiente más puro, más estimulante visualmente y en espacios accesibles a todos.

Aspecto a destacar es la autonomía y el aprendizaje conseguido.

Al finalizar el programa con monitorea, se les pregunta si pueden continuar solos y el 41 % contesta afirmativamente. El 35% de los mayores han continuado haciendo la actividad solo o en grupo confirmado en el seguimiento del programa

continuidad tras finalizar el programa



Respecto al aprendizaje, un **93%** de los encuestados afirma haber aprendido lo suficiente como para poder continuar solo si quisieran.

A la pregunta de si mejorarían, añadirían o eliminarían algo en el programa, 46% responden que no modificarían nada, y el 54 añadirían o mejoraría algún aspecto, en el que cabe señalar, realizar la actividad más días, durante más meses, tener alguna sala para resguardarse en días de lluvia, y la presencia de aparataje en los parques. Todos estos motivos se han tratado en el rediseño del programa para 2011

El 92% de los usuarios querría volver a participar en el programa nuevamente.

3.2.1.2. Convivencia Intergeneracional

El Área de Familia y Servicios Sociales a través de la Dirección General de Mayores desarrolla el programa intergeneracional “Vive y Convive” que tiene como objetivo fundamental contribuir al incremento de bienestar de los mayores, facilitar la permanencia de estos en su domicilio y ampliar la oferta de recursos para esta población.

El programa se sustenta en un convenio firmado por el Ayuntamiento de Madrid con la Fundación Catalunya Caixa, participando en él las Universidades Autónoma de Madrid, Universidad de Alcalá, Carlos III, Politécnica de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos y Universidad Complutense de Madrid.

El programa de Convivencia Intergeneracional consiste en el **alojamiento de estudiantes universitarios en el domicilio de personas mayores que tienen problemas de soledad y necesitan compañía.**

Tiene un carácter marcadamente social en el que se fomenta la solidaridad entre las dos generaciones, así como la comunicación y el intercambio de experiencias entre las personas mayores y los estudiantes, proporciona ayudas para atenuar el problema de soledad de los mayores, facilita alternativas de alojamiento a los jóvenes universitarios que acceden desde fuera de Madrid, promueve y facilita relaciones de ayuda mutua entre generaciones. Los requisitos figuran a continuación.

- *Persona mayor:* edad superior a 60 años, empadronada en Madrid, que viva sola o en pareja y mantenga un estado físico que le permita valerse por sí misma, no presente ningún problema psíquico que dificulte las relaciones sociales, disponga de una vivienda en condiciones adecuadas de habitabilidad e higiene y una habitación para el estudiante.
- *Estudiante universitario:* debe estar matriculado oficialmente en cualquier curso de las universidades: Autónoma, Complutense, Alcalá, Politécnica, Carlos III, Rey Juan Carlos o Pontificia de Comillas. No ser mayor de 30 años (35 para estudiantes de postgrado). No residir ni trabajar en Madrid.

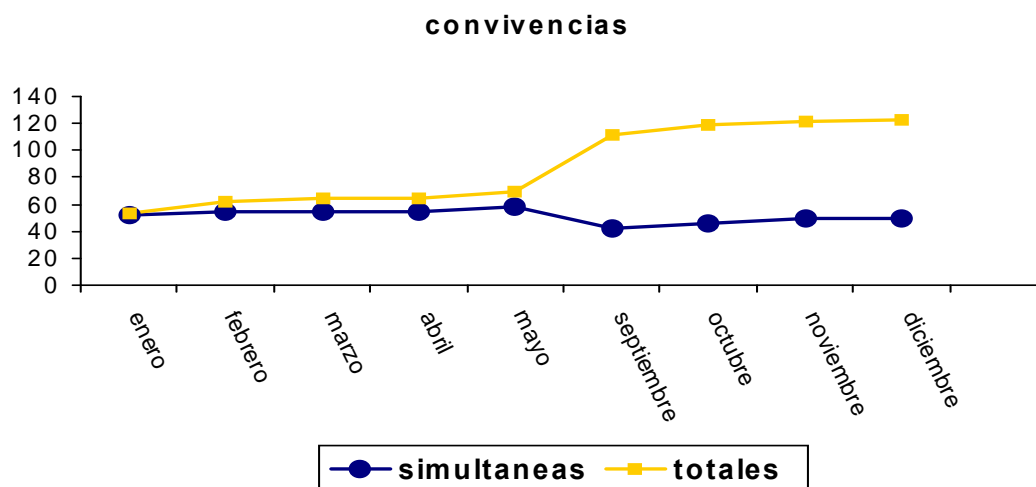
Como todos nuestros programas se ha actuado en las 4 vertientes de su ejecución: Desarrollo, Sensibilización, Formación y Evaluación, que describimos a continuación.

Desarrollo del Programa

La participación en el programa se realiza a lo largo de todo el año, aunque se produce un incremento considerable en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre como consecuencia del inicio del curso escolar. El aumento de convivencias durante los meses de enero, febrero y marzo coincide con la incorporación de estudiantes a Master, posgrados etc. Durante los meses de verano se producen bajas de todas las convivencias puesto que el programa así lo contempla.

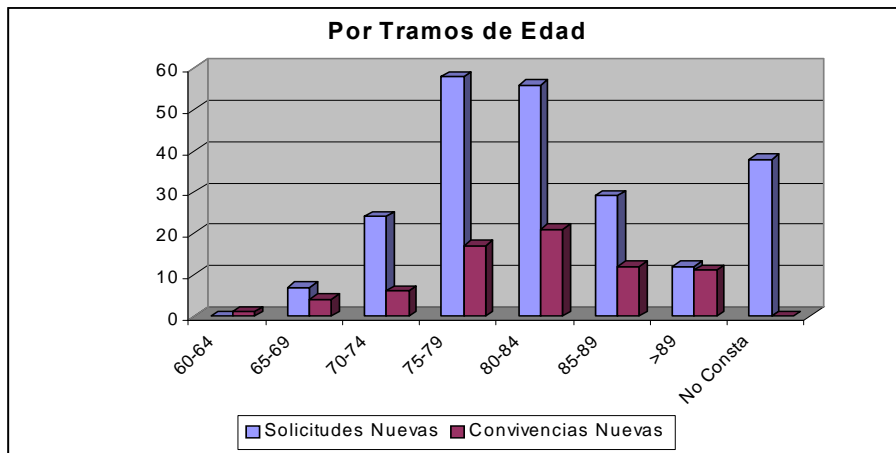
A lo largo del año 2010 se han valorado **224** solicitudes y se han iniciado **72** convivencias. Al finalizar el ejercicio son **50** las parejas existentes.

El número de convivencias totales ha sido de 123, aunque las personas mayores convivientes hayan sido menos (70) al reiniciar algunos convivencias tras el periodo estival. Cabe destacar que la mitad de los convivientes están fidelizados.



En cuanto al perfil de las personas que demandan, se trata sobre todo de mujeres, siendo la edad media de 80,1años; en los convivientes la edad es un poco mayor (81,5) posiblemente porque el programa responde más a sus expectativas, existiendo un porcentaje considerable de personas mayores de 89 años (15%).

En el grafico se aprecia esa disparidad



El hecho de que exista un mayor número de personas interesadas en participar en el programa favorece una mejor adecuación de perfiles entre mayores y estudiantes, evitando bajas innecesarias.

Sensibilización

La demanda se ha incrementado notoriamente en relación con el pasado año fundamentalmente por el esfuerzo realizado en materia de difusión. Señalar la realización de campañas informativas entre los usuarios del servicio de Teleasistencia y las llevadas a acabo en nuestra central de llamadas. "Campaña de Apoyo a la Soledad" Por otro lado, se ha hecho difusión a través de material divulgativo al Consejo territorial de personas mayores y se ha actualizado el contenido en la pagina de la Voz de la experiencia de la DGM. Se han distribuido 7167 folletos del Programa.

3.2.2. Apoyo a la Fragilidad.

En los años 70, la OMS acuñó el término de anciano en riesgo, para definir a quienes presentaban factores negativos tanto sociales como de salud que le hacían espacialmente necesitado de una actuación conjunta de servicios sociales y sanitarios. En los años 90 se empezó a utilizar, en esta ocasión de la mano de la geriatría anglosajona, el término fragilidad que tienen un gran componente biológico, ya que hace referencia a un síndrome cuyo sustrato es el declinar fisiológico y las enfermedades sufridas en el ciclo vital del individuo, siendo la identificación, evaluación y tratamiento del anciano frágil la piedra angular de la medicina geriátrica. Pero, aun en este contexto biológico, el componente social está claramente presente, y así se recoge en los factores de riesgo de fragilidad contemplados.

Es una situación compleja que suele definirse por sus consecuencias ya que el anciano frágil es el que tiene alto riesgo de dependencia, institucionalización y muerte.

La conjunción de la edad con factores sanitarios (dependencia en al menos una actividad de la vida diaria, enfermedad crónica incapacitante, dificultad locomotora, hospitalización reciente, caídas recientes y/o polifarmacia entre otros) y de factores sociales (vivir solo, viudez reciente, soltero, separado, divorciado, sin hijos, cambio reciente de domicilio, pobreza o uso de servicios sociales comunitarios) obliga a que el abordaje deba ser siempre coordinado.

Es por eso que el convenio que nos permite desarrollar el Protocolo de Colaboración entre Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid y el Instituto Madrileño de la Salud para la coordinación de actuaciones sociosanitarias destinadas a personas mayores en situación de especial fragilidad es fundamental en este campo.

También aquí, hemos incluido las actividades encaminadas a proteger a estos mayores de manera indirecta, mediante el apoyo a sus cuidadores, esfuerzo nunca suficiente para retrasar la institucionalización y optimizar los cuidados, intentando paliar además la vulnerabilidad de los cuidadores.

3.2.2.1. Coordinación Sociosanitaria.

Ante la necesidad de ofrecer una atención integral, que conduzca a un bienestar físico, psíquico y social, a través de un trabajo multidisciplinar y también por favorecer una mayor coordinación interinstitucional, en Agosto de 2004 se firmó el Protocolo de Colaboración entre el Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid y el Instituto Madrileño de la Salud para la coordinación de actuaciones sociosanitarias destinadas a personas mayores en situación de especial fragilidad dentro del área metropolitana de Madrid.

El objeto de dicho Protocolo es establecer un sistema de coordinación entre los Servicios Sociales Municipales, a través de los distritos (proximidad), y los Sanitarios, a través de los Centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud, Centros de Atención Primaria y Hospitales, para garantizar una mejor atención social y sanitaria a las personas mayores del municipio de Madrid.

El folleto explicativo, que puede encontrarse en la Web municipal, recoge todo el procedimiento, para facilitar la tarea a los agentes implicados.



pinchar en la imagen con el botón derecho para abrir hipervínculo y acceder a la publicación

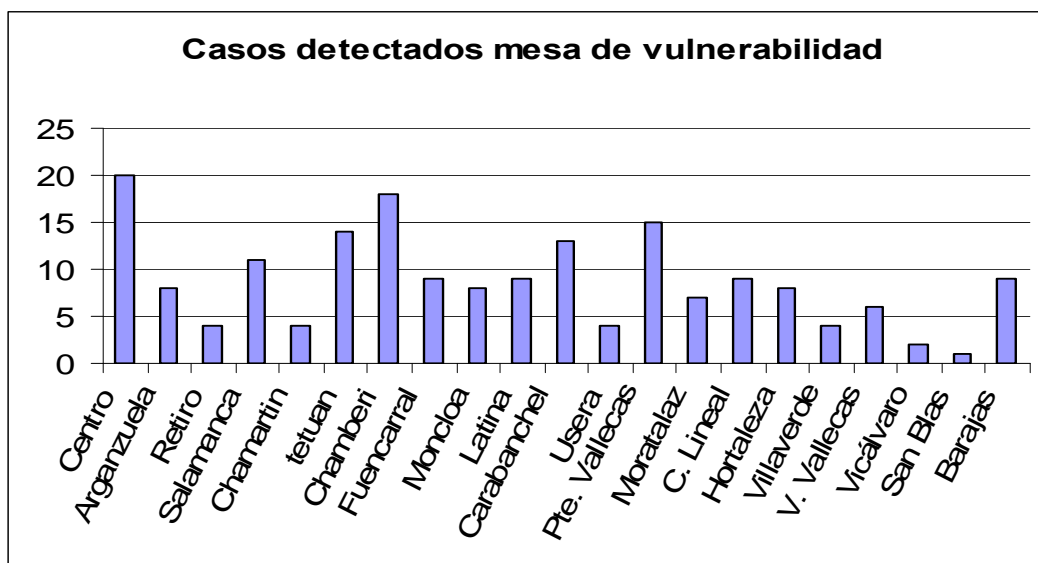
La población diana a la que va dirigida este conjunto de actuaciones son personas mayores de 75 años que padecen patología crónica invalidante de la que se derive dependencia funcional con carácter transitorio o permanente. A esta caracterización se le deben añadir algunas de las siguientes circunstancias:

- Vivir solo o con otra /s personas de edad y /o circunstancias de salud similar.
- Circunstancias familiares que impiden que se garanticen por parte de la familia los cuidados que la persona necesita: problemas graves de salud de otros miembros de la familia, desestructuración familiar, malos tratos o sospecha de éstos.
- Desimplificación (abandono) familiar.
- Existencia de familia con importante riesgo de claudicación familiar.
- Déficit grave en las condiciones de la vivienda o ausencia de ésta.
- Rechazo de servicios y recursos sociosanitarios de apoyo.
- Ingresos hospitalarios frecuentes o visitas repetidas a los servicios de urgencia.

Desarrollo

Por parte de la DGM y a través de la Mesa de Vulnerabilidad se han detectado casos que han sido derivados con informe a los Servicios sociales municipales para que inicien el procedimiento de Coordinación sociosanitaria al detectar Necesidades socio sanitarias no bien cubiertas.

Podemos observar que se han identificado casos de derivación en todos los distritos



Programación

Durante este año se ha retomado la evaluación del Protocolo coincidiendo en el tiempo con la reordenación del Servicio Madrileño de Salud.

Se han mantenido 4 reuniones para revisar los acuerdos vigentes, vías de potenciación de la coordinación sociosanitaria y estudio de posibles modificaciones en protocolo y adenda, tras la experiencia de varios años. Cabe esperar que los acuerdos consigan aumentar el cumplimiento del compromiso adquirido y se vea materializado en el 2011.

3.2.2.2. Cuidar al Cuidador

Este programa que se inició en el 2004, está destinado a cuidadores principales de personas mayores así como a mayores cuidadores de personas dependientes, sea cual sea la edad, el tipo de dependencia funcional o/y psíquica y que vivan en su domicilio; el fin es mejorar las consecuencias del impacto de los cuidados sobre la calidad de vida de éstos e indirectamente de los dependientes.

Programación

Fruto de la evaluación de ediciones anteriores, se han introducido cambios sustanciales en el programa

Es sabido que los cuidados prolongados a un dependiente por parte de un Cuidador Principal pueden presumir costes emocionales, de bienestar y de salud negativos para el cuidador y se manifiestan por distintos signos y síntomas que en su conjunto se le conoce con el nombre de Síndrome de Sobrecarga del Cuidador. Sobre estos aspectos, cuidarse y cuidar, se ha reestructurado este Programa

El programa se desarrolla en 24 sesiones, de una hora y media de duración en 21 grupos, distribuidos entre los 21 distritos municipales.

Respecto al contenido del Programa hemos incorporado mejoras expresadas por los cuidadores de anteriores ediciones y así se han agregado sesiones psicoeducativas a continuación de las psicoterapéuticas.

El programa está diseñado para atender de forma diferencial a cuidadores con sobrecarga severa (9 sesiones psicoterapéuticas) con 8 a 10 cuidadores. Sobrecarga media (8 sesiones psicoterapéuticas) con 18 cuidadores. Sobrecarga leve o sin sobrecarga (7 sesiones psicoeducativas) con 25 cuidadores donde las sesiones para cada uno de estos tipos son construidas con diferentes contenidos

Las sesiones psicoterapéuticas están a cargo de psicólogos y las psicoeducativas de terapeutas ocupacionales, enfermeros junto con los psicólogos que ha dirigido el grupo.

| | Enero a marzo Psicoterapéuticas | Abril a junio Psicoeducativas | Octubre a diciembre Psicoterapéuticas |
|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|
| Usuarios que empiezan | 300 | 433 (244 antiguos más 209 nuevos) | 300 |
| Usuarios que finalizan | 224 | | 214 |
| Bajas | 76 | | 86 |
| Adherencia | 75% | | 71,5% |
| Asistencias totales | 1510 | 1866 | 1327 |
| Media de Asistencias | 5 sobre 8 sesiones por cuidador | 4,3 sesiones sobre 7 por cuidador | 4,4 sesiones sobre 9 por cuidador |
| Media de usuarios por grupo | 14 | 20 | 14 |

Significa que a lo largo del año ha habido 822 nuevos cuidadores atendidos por nuestro Programa con un total de 504 sesiones semanales

Un aspecto a destacar es la inclusión en este Programa de la figura del “observador” que durante este año ha estado presente en 28 grupos.

Evaluación

Perfil del cuidador/Persona cuidada

Describimos a continuación los datos obtenidos de la valoración de los cuidadores que han acudido a la edición de enero a marzo.

En cuanto a los usuarios, realmente se trata de una población sobrecargada.

La enfermedad causante de los cuidados es la demencia en la mayoría de los casos. Los cuidadores son mujeres (esposas e hijas) en el 80 %, y los escasos varones cuidadores son mayoritariamente cónyuges un 20%. La salud en general está afectada, tanto en síntomas somáticos, estado de ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión.

| PERFIL DEL CUIDADOR | | | PERFIL DE LA PERSONA CUIDADA | | |
|----------------------------|----------|-----|------------------------------|------------------|-----|
| Sexo | Hombre | 20% | Sexo | Hombre | 46% |
| | Mujer | 80% | | Mujer | 54% |
| Edad Media | | 67 | Edad Media | | 80 |
| Parentesco | Esposo/a | 47% | Dependencia | Demencia | 29% |
| | Hijos/as | 34% | | Deterioro Físico | 25% |
| | Otros | 19% | | Demencia + Det. | 46% |
| Tiempo que lleva cuidando | | | Años de diagnóstico | | 5,6 |
| Horas dedicadas al cuidado | | 19 | | | |

4 de cada 5 cuidadores principales son de sexo femenino.
3 de cada 4 mayores dependientes tienen demencia

| CARGA DE CUIDADOS | SI (%) | NO (%) | N/S(%) |
|-----------------------------------------|--------|--------|--------|
| Comparte cuidados | 29% | 58% | 12% |
| Puntualmente tiene alguien que le ayude | 44% | 44% | 12% |
| Necesita ayuda para el aseo | 72% | 16% | 12% |
| Necesita ayuda para levantarse | 55% | 32% | 13% |
| Necesita ayuda para comer | 38% | 49% | 13% |
| Necesita ayuda para w.c. | 55% | 32% | 13% |

El 58% cuidan al mayor en soledad, siendo estos dependientes en la práctica totalidad de las ABVD

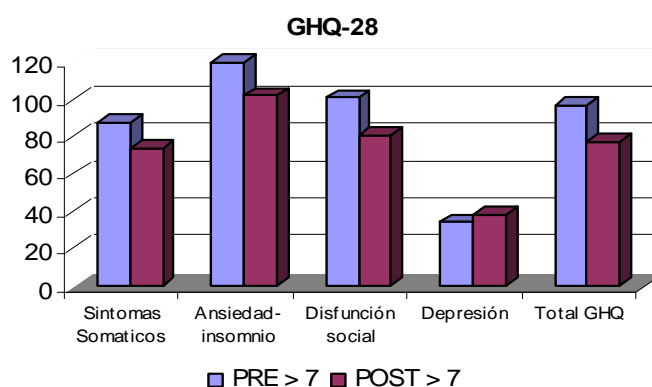
Presentan las siguientes manifestaciones de sobrecarga

| | | | |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|
| Disfunción psicosocial en los cuidadores (*) | Somáticas | SI | 89 (61%) |
| | | NO | 56 (39%) |
| | Ansiedad | SI | 121 (83%) |
| | | NO | 24 (17%) |
| | Disfunción social | SI | 102 (70%) |
| | | NO | 43 (30%) |
| Depresión | SI | 35 (24%) | |
| | NO | 110 (76%) | |

Impacto psicosocial tras acudir al programa psicoterapéutico.

Los estudios realizados sobre la eficacia de la intervención son altamente alentadores y se repiten igual que los datos de diversas ediciones anteriores. Aunque la sobrecarga medida con la escala de Zarit, apenas sufre modificación, cuando analizamos la calidad de vida con la escala GHQ, existe una mejoría en casi todas las esferas, siendo Los síntomas depresivos los que menos variación sufren. Ante casos de depresión se deriva al sistema de salud si este lo ha requerido.

Datos de 2010 (8 sesiones por grupo) n= 145



* Medido con el test GHQ. Sugerido para la valoración de la salud mental y para cuidadores. Su respuesta debe abarcar las últimas semanas. Se trata de un cuestionario auto administrado de 28 ítem divididas en 4 subescalas: A (síntomas somáticos), B (ansiedad e insomnio), C (disfunción social) y D (depresión grave).y es un instrumento de cribado sugerido para detectar beneficios/ perjuicios, tras una intervención, en un tiempo moderado.

El programa ha cumplido los objetivos previstos, apoyar al cuidador estresado mediante sesiones psicoterapéuticas orientadas a tolerar el estrés y mejorar las relaciones sociales y familiares que se ven deterioradas en el transcurso de su actividad cotidiana “cargada de cuidados”.

Aprendizaje y mejora de la calidad de vida: resultados sobre 271 cuestionarios

| | | |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------|
| CAMBIOS EN LA VIDA PERSONAL DEL CUIDADOR | Como Cuidarme Mejor | 61% |
| | Como Sentirme Mejor | 54% |
| | Como Mejorar la convivencia familiar | 40% |
| | Como Mejorar la Convivencia con el mayor | 41% |
| | Como Resolver Problemas Cotidianos | 45% |
| | Como Pedir Ayuda | 49% |
| ASPECTOS DE LA VIDA PERSONAL RECUPERADAS | Trabajo | 8% |
| | Relaciones sociales | 42% |
| | Relaciones familiares | 35% |
| ¿DISPONIA DE ALGUN RECURSO SOCIAL? | SI | 78% |
| | SAD | 33% |
| | <i>Respiro Familiar</i> | 6% |
| | <i>Centros de Día</i> | 40% |
| | Teleasistencia | 52% |
| | Voluntarios | 3% |
| | Otros | 2% |
| | NO | 22% |
| ¿HA CONOCIDO RECURSOS NUEVOS? | SI | 46% |
| | SAD | 7% |
| | <i>Respiro Familiar</i> | 23% |
| | <i>Centros de Día</i> | 12% |
| | Teleasistencia | 8% |
| | Voluntarios | 9% |
| | Otros | 7% |
| | NO | 54% |
| ¿HA TRAMITADO ALGUNO DE LOS ANTERIORES? | SI | 31% |
| | SAD | 6% |
| | <i>Respiro Familiar</i> | 4% |
| | <i>Centros de Día</i> | 12% |
| | Teleasistencia | 7% |
| | Voluntarios | 0% |
| | Otros | 7% |
| | NO | 69% |
| ¿PARTICIPA EN ALGUNA ASOCIACIÓN? | SI | 8% |
| | NO | 91% |

Resumiendo coinciden en los datos aportados en la evaluación de la satisfacción realizada con anterioridad.

| RENDIMIENTO Y BENEFICIOS OBTENIDOS | % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Autoayuda, autoestima, autocontrol | 69,4 |
| Aprendizaje en el manejo de sentimientos de irritabilidad, fatiga, estrés | 58,2 |
| Aprendizaje en el manejo de las cargas generadas del cuidado | 54,5 |
| Adquisición de conocimientos sobre cuidados orientados a las personas en situación de dependencia | 38,8 |
| Recuperación de habilidades y relaciones sociales | 33,6 |
| Mejora de las relaciones familiares y/ o resolución de problemas de convivencia | 16,4 |

Donde se obtuvo un grado de satisfacción global del 8'82, y una recomendación del servicio del 97%.

3.2.3. Atención a la Vulnerabilidad.

Existe un grupo de mayores no elevado en número, que están expuestos a condiciones de soledad, desamparo, incapacidad con necesidades socio sanitarias, marginación o aislamiento, maltrato o/y negligencia.

El conjunto de estos factores caracteriza a una persona mayor de 65 años, en estado de vulnerabilidad. Es decir, vive en una situación de alto riesgo definida por circunstancias específicas que pueden ser sociales, sanitarias, económicas, culturales, familiares, del entorno, de género, y por supuesto de edad. Además, están expuestas a otras situaciones como son conductas de riesgo para ellos o para terceros, y situaciones sociales contingentes (de emergencia), junto con el rechazo a las ayudas sociales por parte de ellos o de sus cuidadores. Tanto en el caso de las situaciones de riesgo como de las conductas de riesgo, las personas mayores no siempre son responsables o no siempre tienen las capacidades o habilidades para influir y modificar tales situaciones o condiciones.

Partiendo de esta situación se elabora un Programa de Apoyo al mayor vulnerable.

El programa incluye la evaluación y la formación como dos herramientas necesarias y complementarias para ahondar en el conocimiento y necesidades de esta problemática social, y sus consecuencias a nivel poblacional, mediante observatorios como el de fallecimientos en abandono.

En cuanto a los agentes implicados son, de la propia DGM, como los Servicios a Domicilio, los Centros de Día o la Central de Llamadas; municipales (Servicios de Emergencias de la DG de Emergencias y Protección Civil, Departamentos de servicios sociales de los distritos, Salud Ambiental de Madrid Salud, Samur Social) o extramunicipales (Colegio de Psicólogos, Servicio Madrileño de Salud, Solidarios para el Desarrollo o Amigos de los mayores) siendo imprescindible también la colaboración del Registro civil y el Padrón municipal.

3.2.3.1. Programa de detección e intervención con mayores vulnerables

Su objetivo principal es evitar las situaciones de vulnerabilidad social de los mayores de 65 años del municipio de Madrid, detectar las necesidades de atención socio sanitario que pueda presentar este conjunto de ciudadanos e intervenir con las oportunas medidas de protección social encaminadas a la resolución de la problemática identificada.

Para ello, se han realizado protocolos de detección, valoración e intervención tanto general como específicos, estos últimos destinados a dos tipos de mayores vulnerados, el mayor en aislamiento social y el mayor que sufre negligencia o malos tratos psicológicos.

La detección se hace a través de fuentes directas (visitas a los domicilios) o indirectas informes de Samur Social, Samur PC, Salud ambiental, o Teleasistencia, en personas mayores que han precisado una atención especializada o presentan algún riesgo de vulnerabilidad como que vivan solos o/y en pareja dos mayores muy mayores o/y no se tenga referencias

de haberse puesto en contacto con los servicios sociales o/y no tengan teléfono de contacto.

Se ha formalizado una mesa de valoración, “Mesa de Vulnerabilidad del mayor”, constituida por múltiples profesionales de la DGM y del Colegio Oficial de Psicólogos, donde se abordan los casos de los mayores potencialmente vulnerables para su clasificación y posterior intervención.

La intervención se basa en la puesta en conocimiento de los profesionales de los servicios sociales de aquellos casos susceptibles de ser atendidos mediante los recursos generales municipales, orientándolos mediante la clasificación y recomendación hacia programas estrechamente relacionados para “apoyo a la soledad” con TAD y voluntariado como pilares básicos, coordinación sociosanitaria o programas específicos de la DGM como son el de atención al mayor en aislamiento y el de atención al mayor que sufre negligencia o maltrato psicológico.

Desarrollo del Programa

Detección

Con técnicas de screening se ha hecho una aproximación a estas poblaciones, durante todo el año en el caso de las emergencias y de manera puntual en otras. Durante los meses de enero a mayo del 2010 se han hecho visitas a aquellos mayores que viven solos según padrón municipal en los distritos de Salamanca y Villa de Vallecas. También a las personas dependientes con necesidad de cuidados, eligiendo aquellos domicilios de mayores de 65 años con algún tipo de dependencia y usuarios del Servicio de Atención domiciliaria (SAD) que están siendo cuidados por un familiar para detectar negligencia en los distritos de Puente de Vallecas, Centro y Ciudad Lineal.

| Mayores que viven solos | | | | | | |
|------------------------------------------|-------|------|-------|-------|------|--------------|
| | Enero | Feb. | Marzo | Abril | Mayo | TOTAL |
| Visitas | 547 | 826 | 653 | 386 | 558 | 2.970 |
| Llamadas | | | 592 | 686 | | 1.278 |
| Casos Valorados | 239 | 287 | 301 | 292 | 129 | 1.248 |
| Casos Detectados | 44 | 66 | 24 | 10 | 15 | 159 |
| Mayores con necesidad de cuidados | | | | | | |
| Visitas | 132 | 122 | 138 | 145 | 108 | 645 |
| Llamadas | 359 | 412 | 116 | 312 | 117 | 1.316 |
| Casos Valorados | 124 | 116 | 133 | 142 | 106 | 621 |
| Casos Detectados | 3 | 6 | 6 | 4 | 5 | 24 |

| SCREENING 2010 | Casos Valorados | Casos detectados | índice de detección |
|---------------------------|------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Poblacional (aislamiento) | 1248 | 159 | 12,7% |
| Cuidadores (maltrato) | 621 | 24 | 3,9% |
| Emergencias | 378 | 39 | 10,3% |
| TOTAL | 2247 | 222 | 9,9% |

Hemos identificado **222** casos vulnerables de un total valorado de 2247, que supone el **9,9%**

En diciembre de 2010 se ha empezado a trabajar en dos poblaciones de mayores con los siguientes criterios, por un lado todos aquellos mayores que viven solos, no tienen teléfono y no son conocidos por los Servicios Sociales según datos del padrón municipal y de los Servicios Sociales. El otro grupo son mayores que viven con otro mayor de igual o mayor edad, tengan o no teléfono y no dispongan de SAD, quedando para la próxima memoria exponer los resultados.

Valoración de los casos

Los casos detectados mediante screening o los derivados por otros servicios son revisados en la Unidad de Valoración del Mayor vulnerable de la DGM, trabajando contra informe, o con el cuestionario presencial o telefónico que realizan trabajadores sociales, en los que se recogen indicadores de las dimensiones familiar, social, sanitaria, relacional y del entorno, destacando los factores de riesgo y de protección.

Intervención general

Con todos los casos ya clasificados se procede a realizar una derivación informada al distrito para adecuación de recursos e inclusión en programas generales como es la coordinación sociosanitaria o el apoyo a cuidadores mediante el Programa Cuidar al Cuidador. En otros casos según su perfil se le propone al distrito que valore la conveniencia de una intervención específica a través de los Programas de atención al mayor en aislamiento o en negligencia y malos tratos psicológicos.

En aquellos donde el riesgo es sentirse solo, se adjudica voluntario o/y TAD de forma inmediata para disminuir el riesgo.

Vemos los resultados de este procedimiento en la siguiente tabla

| INTERVENCIÓN | |
|------------------------------------|------------|
| Derivaciones informadas a distrito | 477 |
| Derivaciones a voluntarios | 52 |
| Propuestas de teleasistencia | 323 |

Intervenciones específicas

Son dos los subprogramas disponibles en la actualidad, sustentados en parte por una subvención nominativa al Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

a) Servicio de Apoyo Domiciliario para casos de aislamiento social

El objetivo es lograr un acercamiento a las personas mayores con claro riesgo de aislamiento o exclusión social que permita conducir esas situaciones a la normalización, asignando los recursos sociales oportunos en cada caso e incluso facilitando el internamiento involuntario y la incapacitación legal en último extremo.

Se atiende a las personas mayores de 65 años detectadas por el Programa de Detección, Valoración e Intervención de Ancianos Frágiles con Alto Riesgo de Aislamiento Social. Entendiendo como anciano aislado al que cumple las siguientes características:

- Mayor de 65 años
- Vive solo/a o en situación de convivencias especiales
- Rechaza todas las ayudas ofrecidas
- Tiene necesidades sociosanitarias no cubiertas
- Tiene una red de apoyo social nula o escasa,
- No está recibiendo en la actualidad ningún tipo de asistencia social pública o privada
- Desde Servicios Sociales del distrito se han agotado todas las vías de intervención posibles.

La intervención se compone de los siguientes pasos:

Primera fase: Actualización del caso donde se recoge información sobre el usuario, su vivienda, la red de apoyo si la hay, los recursos comunitarios, etc. Tras la primera visita se hace una labor de acercamiento al usuario directamente, o a través de agentes facilitadores, formales o informales

Segunda fase: Siguiendo los protocolos de contacto y enganche, evaluación y de intervención. Se evalúa el estado de la persona en cuanto a las variables de salud, funcionamiento psicosocial, necesidades socio-sanitarias, funcionamiento global, discapacidad y otras variables en función de las características específicas de la persona: depresión, sintomatología psiquiátrica, deterioro cognitivo....

A continuación se procede al diseño del plan de intervención que se basa en las necesidades detectadas en la persona, así como en la posibilidad de recibir diferentes ayudas y recursos. En general, pueden darse tres perfiles, aquellos casos que sean susceptibles de normalización, aquellos casos en los que ni la normalización ni la custodia son las vías de intervención adecuadas y en estos casos, se realiza una labor de contención y por último aquellos casos cuyo nivel de deterioro es irrecuperable y estos casos son para custodia.

Tercera fase: o seguimiento (revisión) de casos cerrados. Se realiza una revisión de todos los casos cerrados en la 2ª fase de intervención, entre los 3 y 6 meses posteriores a la fecha de cierre.

Durante el año 2010 la actividad del servicio en cuanto a casos nuevos derivados, desestimaciones de casos, apertura y cierre de expedientes (altas y bajas, respectivamente) y total de casos atendidos se expone en la siguiente tabla:

| CASOS 2010 | TOTAL |
|------------------------------|--------------|
| Activos del año anterior | 36 |
| Solicitudes | 73 |
| Desestimaciones tras estudio | 42 |
| Altas | 31 |
| Bajas | 30 |
| Casos atendidos año actual | 67 |

En definitiva, en el ejercicio 2010 se ha intervenido en los siguientes casos:

- 42 casos descartados por no cumplir el perfil de aislamiento tras estudios exhaustivos en los que se ha hecho una labor de asesoramiento.
- 67 casos en los que se ha intervenido según protocolos de los cuales:
 - 30 casos se han cerrado durante el ejercicio 2010:
 - 37 casos cuya intervención continúa abierta al finalizar el ejercicio 2010.

Redacción de informes para Fiscalía: El Servicio de Apoyo Psicológico ha redactado un total de 86 informes para Fiscalía, de los cuales 55 personas ingresaron de forma no voluntaria en residencia hasta la fecha de redacción de esta memoria.

b) Servicio de apoyo domiciliario para casos de negligencia y malos tratos psicológicos.

Este nivel de intervención específico atiende a aquellos mayores que sufren estas circunstancias en su domicilio. Este Servicio está enmarcado dentro del Programa de Atención a la Vulnerabilidad del Mayor resultado de un Convenio de Colaboración entre el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Las personas susceptibles de participar en este Programa son las personas mayores de 65 años que son víctimas de negligencia y/o malos tratos psicológicos en el ámbito familiar, y que desde Servicios Sociales del Distrito consideran que se han agotado todas las vías de intervención posibles

El objetivo es atender a la víctima de negligencia y/o malos tratos psicológicos para revertir el proceso de la negligencia y minimizar sus consecuencias; eliminar o reducir las consecuencias de los malos tratos, minimizando las secuelas y sufrimientos causados; apoyar a la víctima en la toma de decisiones; y formarla en la importancia de recibir buen trato.

Para lograr estos fines se precisa de una intervención dirigida hacia el responsable de la negligencia y/o los malos tratos psicológicos que sirva para frenar el avance o intensificación de los mismos; así como, hacia la persona mayor maltratada para que identifique el problema, se le dote de habilidades para autoprotegerse o en su defecto protegerla a través de apoyos formales e informales que creen un entorno de seguridad, e incluso en casos de difícil reversibilidad se apoya a los Servicios sociales con informes que permitan la incapacitación y/o el ingreso en una residencia.

Este servicio inicio su actuación en Noviembre de 2009 y la actividad a lo largo de 2010 se recoge en la siguiente tabla donde aparece los casos nuevos derivados, las desestimaciones de casos, la apertura y cierre de expedientes (altas y bajas, respectivamente) y el total de casos atendidos.

| CASOS 2010 | TOTAL |
|------------------------------|--------------|
| Activos del año anterior | 4 |
| Solicitudes | 76 |
| Desestimaciones tras estudio | 12 |
| Altas | 64 |
| Bajas | 25 |
| Casos atendidos año actual | 68 |

En definitiva, en el ejercicio 2010 se ha intervenido en los siguientes casos:

- 12 casos descartados por no cumplir el perfil de negligencia y malos tratos psicológicos o tras estudios exhaustivos en los que se ha hecho una labor de asesoramiento.
- 68 casos en los que se ha intervenido según protocolos de los cuales:
 - 25 casos se han cerrado durante el ejercicio 2010:
 - 43 casos cuya intervención continúa abierta al finalizar el ejercicio 2010.

De los 25 casos cerrados los motivos han sido:

- 2 fallecimientos
- 10 ingreso en residencia
- 7 devolución al distrito que hace el seguimiento del caso
- 1 traslado de domicilio
- 1 consecución de objetivos manteniendo en el domicilio
- 4 tras valoración no son perfil de negligencia y /o malos tratos psicológicos.

Sensibilización

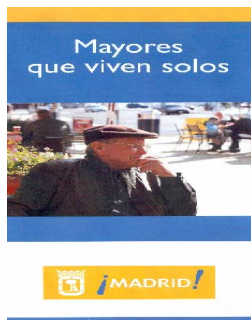
Como todos los Programas de este departamento la información y sensibilización son imprescindibles,

Durante este año y en esta área específica hemos realizado diversas actividades de difusión mediante charlas, folletos, libros, publicaciones en revistas de alcance para mayores y página Web municipal. Esta actividad preventiva persigue que los mayores sean agentes activos donde el conocimiento fortalezca sus oportunidades y capacidades para la adaptación; la finalidad es reducir la vulnerabilidad de las personas mayores disminuyendo la exposición a factores de riesgos.

Se ha llevado a cabo en dos vertientes:

- *Soledad y buen vecino*

Se ha convocado a las Juntas Directivas y voluntarios de todos los centros de mayores municipales de Ciudad Lineal, Centro y gran parte de Puente de Vallecas, en un intento de alianza para convertirlos en agentes intermedios. De igual manera se acudido a dar charlas a socios en los Centros de Mayores de Ciudad Lineal, como una actividad divulgativa más. Se han entregado un total de 1899 trípticos de mayores que viven solos y 816 de libros “Los mayores y sus vecinos”.



pinchar en la imagen con el botón derecho para abrir hipervínculo y acceder a la publicación

En las Jornadas que promueve la organización de voluntarios “Desarrollo y Asistencia” se ha colaborado con el tema de aislamiento de los mayores.

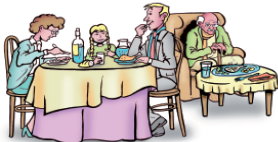
- *El buen trato a mayores y las situaciones de negligencia*

Se desarrolló en los 7 centros municipales de mayores del distrito de Ciudad Lineal y en los 2 del distrito Centro, con un total de 165 asistentes. Actividad destinada a voluntariado de Desarrollo y Asistencia sobre "Habilidades de Comunicación con Mayores Vulnerables" el 21 de abril de 2010.

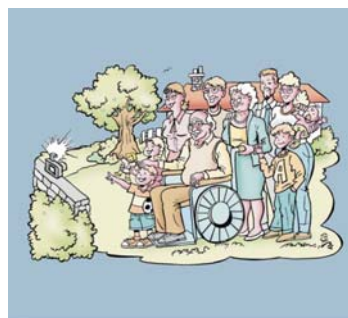
Se han concretado 15 reuniones distritales en donde se presentó la problemática de la Negligencia y malos tratos psicológicos en los mayores, así como una dirigida a los profesionales de Centros de Día

A todos se les ha entregado el libro de Hemos distribuido **1.580** trípticos de malos tratos en mayores y **2.234** libros del “Buen trato a los mayores”.

LOS MALOS TRATOS EN LAS PERSONAS MAYORES



Las personas mayores quieren que no los olviden: ¡Como todos!



Buen trato a las personas mayores



pinchar en la imagen con el botón derecho para abrir hipervínculo y acceder a la publicación

Formación:

Han sido varias las actividades realizadas en este sentido.

En el curso de Formación que la DGM tiene para los nuevos profesionales que proceden de la AE.

Con el Instituto Municipal de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid (R03-1445) “Vulnerabilidad social: Aislamiento y maltrato; perfiles y directrices para la atención a personas mayores”. Los días 12, 13 y 14 de abril de 2010. Asistentes 25 profesionales.

Formación a empresas: 1 sesión al personal de la Central de llamadas de la DGM sobre "Negligencia y Maltrato Psicológico" el 12/ 03 /2010 con 8 asistentes y 2 sesiones de Formación Específica a profesionales de Empresas de TAD "TAD como nivel de detección y prevención del mayor vulnerable" el 11 y 25/05/2010. Con 94 asistentes.

Colaboración en el Programa de la Comunidad de Madrid sobre "Tutela y curatela ingresos involuntarios. El maltrato a personas mayores detección y protocolos de actuación" el día 12 de Mayo".

Una Jornada para profesionales que trabajan con mayores vulnerables, el 15 de junio, en colaboración con el Colegio de Psicólogos de Madrid " Abordaje Psicológico y Social de la Vulnerabilidad en las personas mayores" a la cual asistieron 112 personas y su satisfacción fue del 96%.



Mesa redonda: Marco general

- Coordinación, formación y sensibilización, base de cualquier programa.
- Vecinos y familiares como apoyo al mayor vulnerable.
- Mesa de vulnerabilidad, un espacio de integración de información.

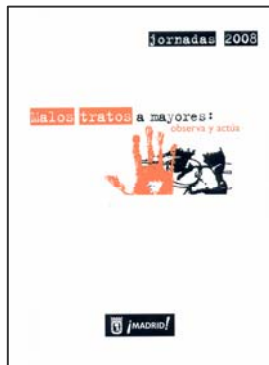
Exclusión social en las personas mayores: efectos e intervención psicológica

- Marco teórico: efectos psicológicos de la exclusión en mayores.
- Resultados y efectividad del Servicio de Apoyo Domiciliario para casos de aislamiento social: 4 años de experiencia.

Maltrato a personas mayores: intervención en negligencia y maltrato psicológico

- Marco teórico de los malos tratos en mayores
- Aspectos prácticos de la intervención social y psicológica.

Se ha complementado esta formación con apoyo bibliográfico, distribuyendo 419 libros de Malos tratos a mayores, 400 libros de Autonomía personal y 313 disquetes de Aislamiento Social en las personas mayores.



pinchar en la imagen con el botón derecho para abrir hipervínculo y acceder a la publicación

3.3. PROGRAMAS TRANSVERSALES DE INTERVENCION

Estos programas específicos tienen la misión de:

- **Formar** y dar a conocer los Servicios de la Dirección General de Mayores tanto a los profesionales como a la ciudadanía a través de 2 programas: Programa de Información /Sensibilización y Programa de Formación.
- Cumplir con el compromiso que tiene la administración de valorar la **calidad** de sus servicios e implementar áreas de mejora a través del Programa de Calidad y Evaluación.
- Establecer coordinaciones entre administraciones o áreas municipales que tienen competencias en distintos aspectos hacia los mayores, aunar esfuerzos y lograr objetivos comunes a través de Acciones de coordinación

3.3.1. Programa de información y sensibilización

Este Programa nace en un intento de integrar todas aquellas actividades de difusión y sensibilización que se han ido exponiendo a lo largo de esta memoria en cada uno de los programas.

Divulgación

Como nivel de información más básico tenemos el envío y reparto de folletos divulgativos.

En todas las altas de Teleasistencia que se han tramitado se ha entregado el folleto del Programa Vive y Convive a aquellos usuarios que viven solos y el folleto del Programa Cuidar al cuidador a las nuevas altas de 2 convivientes dando un total de **14. 364**.

También se han enviado a distintos destinatarios las siguientes publicaciones

| Publicaciones | Total |
|-------------------------------------------------------|---------------|
| Libro 'Ejercicio físico para todos los mayores' | 837 |
| Díptico 'Ejercicio al aire libre' | 1.005 |
| Póster 'Ejercicio al aire libre' | 30 |
| Cuadernillo 'Ejercicio al aire libre' | 576 |
| Folleto 'Buen uso de aparataje en parques' | 1.176 |
| Díptico 'Vive y convive' | 7.167 |
| Libro 'Guía para familiares de enfermos de Alzheimer' | 1.098 |
| Póster 'Cuidar al cuidador' | 955 |
| Tríptico 'Cuidar al cuidador' | 21.438 |
| Libro 'Los mayores y sus vecinos' | 816 |
| Tríptico 'Mayores que viven solos' | 1.899 |
| CD de Aislamiento | 313 |
| Libro 'Buen trato a las personas mayores' | 2.234 |
| Tríptico 'Malos tratos' | 1.580 |
| Díptico 'Servicios sociales para mayores' | 3.062 |
| Tríptico 'CD Alzheimer Dr. Salgado Alba' | 400 |
| TOTAL | 44.586 |

En la web de munimadrid y la voz de la experiencia se han colocado los siguientes artículos y temas:

Contenidos web publicados durante 2010

| Contenidos 'Descriptivos' | Fecha de creación |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Atención a la vulnerabilidad social de los mayores | 14/01/10 |
| Central de información, asesoramiento y gestión de la Dirección General de Mayores | 14/01/10 |
| Consejos para combatir el calor | 10/06/10 |
| Control de calidad y satisfacción de los usuarios de los servicios municipales para mayores | 14/01/10 |
| Convivencia intergeneracional 'vive y convive' | 25/01/10 |
| Cuidar al cuidador | 25/01/10 |
| Ejercicio al aire libre 'moverse es cuidarse' | 25/01/10 |
| Solidaridad y cooperación entre generaciones | 31/05/10 |
| Jornada sobre el abordaje psicológico y social de la vulnerabilidad en las personas mayores | 11/06/10 |
| Contribución de la Dirección General de Mayores a la conmemoración del 'Día Internacional de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato contra los Adultos Mayores' | 18/06/10 |
| Jornadas Dirección General de Mayores 2010: LOS MAYORES Y LA ECONOMÍA ACTUAL | 7/07/10 |
| Para los mayores que viven solos | 25/10/10 |
| Resumen de las Jornadas Anuales de la D.G. Mayores 2010: 'Los mayores y la economía actual' | 10/11/10 |
| Inicio de la actividad 'Ejercicio al Aire Libre' 2011 | 23/12/10 |
| Los malos tratos en las personas mayores (tríptico) | 12/01/10 |
| Mayores que viven solos (tríptico) | 12/01/10 |
| Ejercicio al aire libre para mayores (díptico) | 12/01/10 |
| Cuidar al cuidador (tríptico) | 22/01/10 |
| Buen trato a las personas mayores (libro) | 22/02/10 |
| Buen uso de los aparatos de mantenimiento físico en espacios abiertos (libro) | 28/04/10 |
| Recursos sociales para mayores (díptico) | 28/04/10 |
| Cómo protegernos ante el calor excesivo (tríptico) | 11/06/10 |
| Jornadas 2009 - Autonomía personal: claves y retos (libro) | 7/12/10 |

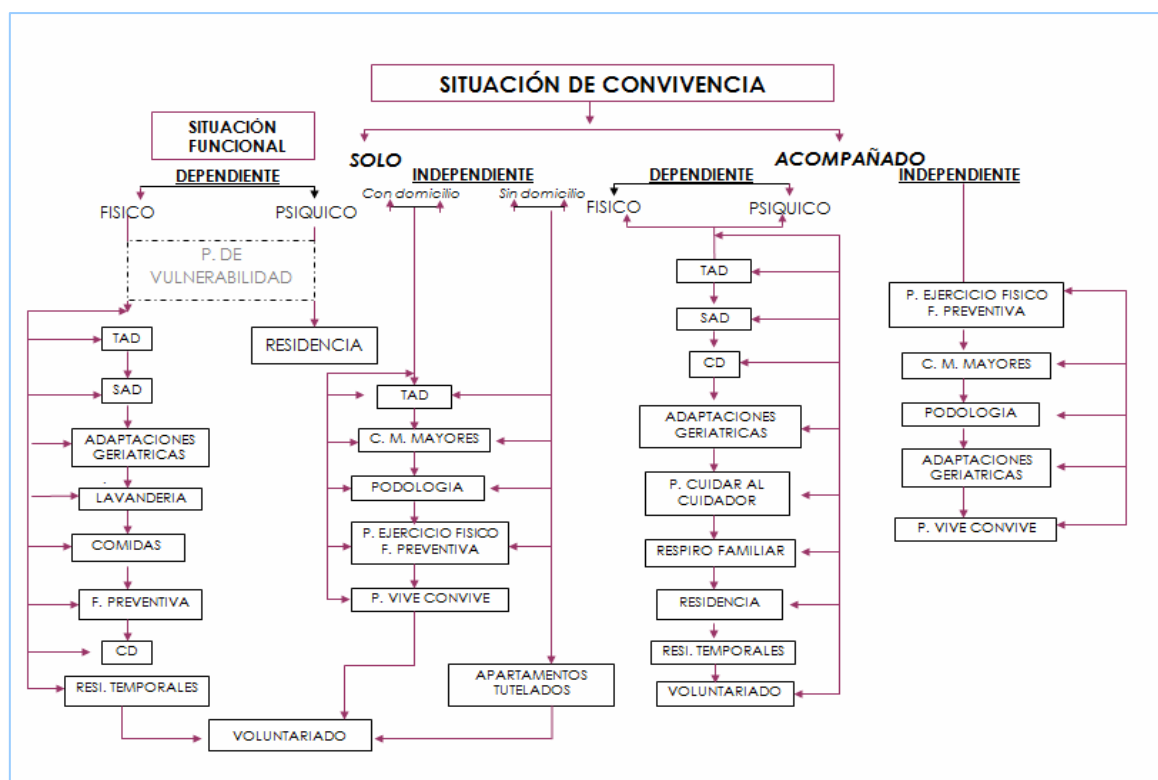
Información

En la Dirección General de Mayores se dispone de un servicio de información telefónica que tiene como objeto atender las consultas de los vecinos de la ciudad en materia referente a los recursos de atención a personas mayores, así como divulgar la información entre los usuarios potenciales a través de campañas proactivas.

El número de llamadas recibidas en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2010 a través del teléfono 010, ha sido de **20.396**.

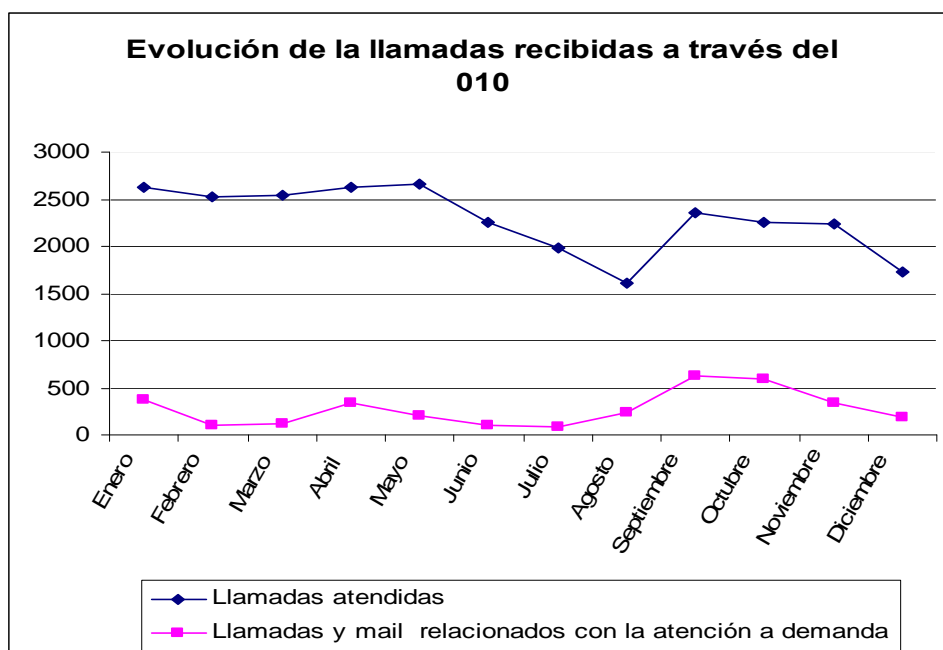
- *Información a demanda*

No se trata solo de un servicio de información al uso, debido a que en la central de llamadas, los teleoperadores son todos diplomados en trabajo social, motivo por el que podemos hablar de un autentico servicio de asesoramiento ligado a un protocolo orientativo que depende de las características del demandante de la información.



La actividad es importante numéricamente y se centra básicamente en dos apartados, los servicios y prestaciones para mayores entre los que destaca por su número la teleasistencia, sin duda por su facilidad de trámite por esta vía, y la resolución de incidencias de la tarjeta, por el mismo motivo.

Las llamadas son derivadas desde la central general municipal (010) y, cuando la comunicación no es posible, mediante mail de modo que es nuestra central la que realiza la comunicación telefónica con el demandante de información.



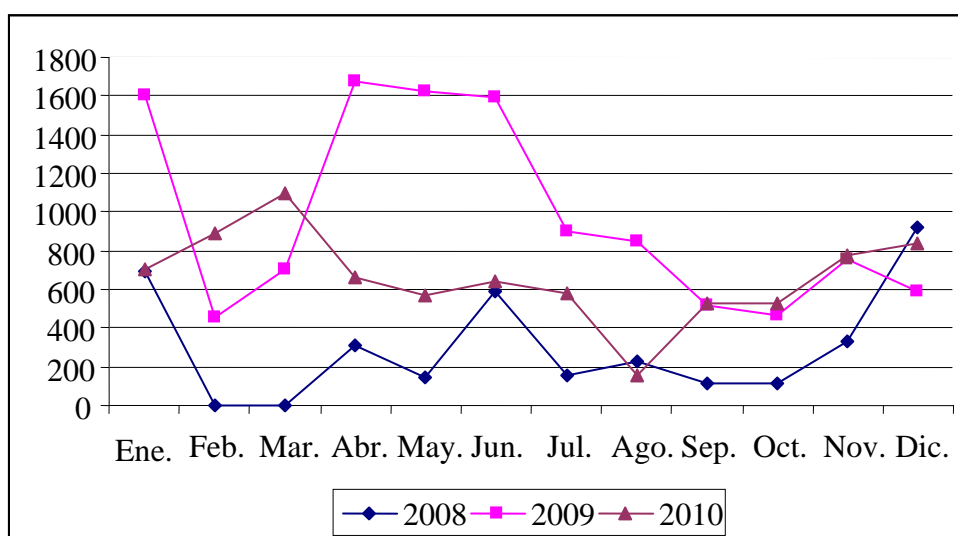
| LLAMADAS RECIBIDAS ENERO-DICIEMBRE 10 | | |
|--------------------------------------------------|---------------|------------|
| | N | % |
| Teleasistencia y otras prestaciones para mayores | 19.855 | 76 |
| Tarjeta MadridMayor | 6.416 | 24 |
| TOTAL | 26.271 | 100 |

Como complemento a esta actividad y para facilitar el acceso a la población mayor al servicio de telasistencia a aquellos usuarios mayores de 65 años que vivan solos, o mayores de 80 años sea cual fuera su situación de convivencia, el servicio de información de la Central de Llamadas ha habilitado la posibilidad de tramitar el alta a este servicio.

En 2010 se han tramitado **14.364** propuestas de alta.

- *Información proactiva*

Desde la Central de llamadas de la DGM se llevan a cabo campañas informativas y de difusión de los distintos programas que están destinados a las personas mayores o a sus familiares. Es una actividad de incalculable valor que cada vez adquiere mayor protagonismo, con un número de llamadas creciente, con un total de **7.976** en este año.



Se han desarrollado diversas actividades englobadas en tres áreas específicas como son apoyo a la soledad, detección de riesgo de aislamiento, y asesoramiento e información de diferentes recursos o/y servicios

Campaña de apoyo a la soledad: Consiste en el contacto telefónico con personas mayores de 65 años que residen solas y carecen de recursos sociales municipales, con objeto de establecer un contacto que permita una primera valoración de su situación, y, siempre que proceda, facilitar información relacionada con recursos, en especial TAD y convivencia intergeneracional. Esto se ha realizado en diversas poblaciones, como los mayores que viven solos según padrón, los usuarios de SAD o de CD sin TAD, o los usuarios de TAD que viven solos.

Detección de mayores en riesgo de aislamiento: Entrevista telefónica a personas atendidas por los servicios de emergencias con el objetivo de detectar posibles situaciones de aislamiento social.

Asesoramiento y difusión de programas o recursos, como Cuidar al Cuidador, Lavandería o Ayudas Técnicas.

Un dato a tener en cuenta es que las llamadas son muchas más que los contactos conseguidos, como ejemplo lo podemos apreciar en la tabla y afirmar que solo la mitad de las llamadas consiguen un contacto. Por otro lado, cuando sólo se pretende dar información el proceso es corto y finaliza con el contacto, consiguiéndose el objetivo en el 100% de los casos, mientras que cuando pretendemos valorar y asesorar, habremos conseguido informar al 100% pero el resultado final es menor

| | Nº Llamadas | Nº Contactos |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Seguimiento de Soledad | 216 | 66 |
| Promoción de TAD a través de las derivaciones de la DGM | 600 | 307 |
| Promoción de TAD a través de las empresas gestoras de SAD y CD | 30 | 22 |
| Promoción de Vive y Convive a través de las empresas TAD | 263 | 125 |
| Promoción de Vive y Convive a través de los organismos gestores | 165 | 88 |
| Total | 1.274 | 608 |

La información proactiva además de mediante campañas diseñadas ad hoc, se realiza en los casos de demandas por diferentes motivos.

Resultados de las llamadas proactivas y a demanda

| Información | | Total |
|---------------------------------------|---------------------------------|---------------|
| Información a Demanda y asesoramiento | Nº de Llamadas Atendidas | 27.416 |
| | | |
| Información Proactiva | Campaña "Apoyo a la Soledad" | 1.274 |
| | Detección Riesgo de Aislamiento | 2.927 |
| | Programa "Cuidar al Cuidador" | 3.072 |
| | Campaña TDT y otras puntuales | 703 |
| Total Campañas | | 7.273 |
| Total Llamadas | | 34.689 |

3.3.2. Programa de formación y divulgación

3.3.2.1. Formación

La formación como propuesta de actividades hacia los profesionales tiene una enorme relevancia al ser el instrumento a utilizar para lograr incorporar capacidades y aptitudes. Debe estar basada en la evidencia de que su utilización permite adaptarse a los profesionales, además debe entenderse como un área de responsabilidad de la administración al ser la herramienta necesaria para mejorar cualitativamente la competencia profesional, lo que constituye una necesidad reconocida.

Descripción del tipo de actividades realizadas:

- *Formaciones organizadas con el Instituto Municipal de Formación:*

Han sido ofertados como Cursos restringidos con el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local (IMF), los siguientes cursos planificados y organizados por esta DGM:

- Sesión formativa con el tema “Sobrecarga en familiares cuidadores de las personas mayores: abordaje psicosocial”. Con una duración por sesión de 6 horas de actividad formativa en una jornada completa de mañana. 1 edición, con 27 asistentes. (Acción formativa R09-1627).
 - Curso “Vulnerabilidad social: aislamiento y maltrato; perfiles y directrices para la atención a personas mayores”. Con una duración de 16 horas repartidas en tres jornadas de mañana de actividad formativa. 1 edición, con 25 asistentes. (Acción formativa R03-1445).
 - Curso “Detección, valoración y fases del deterioro cognitivo y la demencia”. Con una duración de 16 horas lectivas y repartidas en tres jornadas completas de mañana. 1 edición, con 27 asistentes. (Acción formativa R03-1602).
- *Cursos Formación continua de la DGM según demanda :*
 - Actividad formativa para personal de la Subdirección General de Dependencia sobre el “Programa Cuidar al Cuidador. Dirigida a 9 profesionales y con una duración de dos horas.
 - Actividad formativa para personal de la Central de Llamadas Dirigida a 8 profesionales sobre los siguientes temas “Programa de Negligencia en mayores” y en el “Programa de Ejercicio al Aire Libre”. Cada actividad formativa tuvo una duración de una hora.

- Actividad formativa en “Vulnerabilidad social, aislamiento y maltrato”, para Voluntarios de Desarrollo y Asistencia. Dirigida a 22 profesionales y con una duración de dos horas.
- Actividad formativa en BSN, dirigida a profesionales Terapeutas Ocupacionales de la Agencia de Empleo adscritos al departamento de SAD. Dirigida a 22 profesionales y con una duración de tres horas.
- Actividad formativa sobre “TAD como nivel de detección y prevención del mayor vulnerable”, dirigida a terapeutas ocupacionales de entidades de TAD. Se realizaron dos ediciones, con una duración de 2 y media horas cada una y un total de 73 asistentes.
- Actividad formativa sobre “Periféricos TAD, dirigida a profesionales de la Central de Llamadas y de la DGM. Se realizó una edición, con una duración de 2 horas y un total de 16 asistentes.
- Formación General para personal de nueva incorporación de la Agencia de Empleo
Se ha realizado una formación general con una duración de 5 horas para todos los profesionales de la agencia de Empleo. Dirigida a 76 profesionales (45 terapeutas ocupacionales, 6 técnicos deportivos y 11 trabajadores sociales, 12 psicólogos y 1 auxiliares administrativo).
- Formación específica para personal de nueva incorporación de la Agencia de Empleo
- *Formación a trabajadores sociales y psicólogos para el programa “Programa de Detección de Vulnerabilidad en los mayores”.*
Formación con una duración de 12 horas (repartidas en dos jornadas de mañana). Con asistencia de 23 profesionales (11 trabajadores sociales, 12 psicólogos).

- *Formación a Técnicos de Actividad Física y Deportiva (TAFAD)*
Formación para el programa de Ejercicio al aire Libre, con una duración de 11 horas (repartidas en dos jornadas de mañana).
Se imparte a seis profesionales.
- *Formación a Terapeutas ocupacionales*
Formación específica para la valoración de necesidad de adaptaciones geriátricas en domicilio, con una duración de 16 horas, repartida en tres jornadas y dirigida a 45 profesionales.
- *Jornadas técnicas de la DGM*

Se han llevado a cabo dos Jornadas Técnicas organizadas desde la DGM:

- Jornada DGM - COPM " Abordaje Psicológico y Social de la Vulnerabilidad en las personas mayores". Celebrada en el mes de junio, con una asistencia de 112 profesionales del COPM y de la DGM. (Ya comentadas en el apartado de formación del Programa de Vulnerabilidad)
- Jornadas anuales de la DGM "Los Mayores y la Economía Actual"., celebradas en el mes de octubre y con 297 asistencias. (Comentadas aparte más adelante).
- *Colaboraciones en **Cursos externos:***
 - Curso Externo "SAMUR PC Enfermeros" del Ayuntamiento de Madrid. Celebrado en febrero. Colaboración con el tema "Vulnerabilidad en los mayores".
 - Curso Externo "Desarrollo y Asistencia". Dos ediciones en el mes de marzo. Colaboración con el tema "Vulnerabilidad, aislamiento y maltrato".

- Curso Externo "Atención a Víctimas" Samur PC. Dos ediciones, en mayo y noviembre. Colaboración con el tema "Atención a las Personas Mayores Vulnerables. Detección de Maltrato en Personas Mayores".
- Curso Externo "El anciano frágil: Detección, prevención e intervención en situaciones de riesgo y deterioro de su salud" celebrado en mayo en la Agencia Lain Entralgo, Comunidad de Madrid. Colaboración con el tema "Fragilidad social. Programas sociales de atención domiciliaria".
- Curso Externo "Procedimiento de Modificación de la Capacidad de Obrar, Tutela y Curatela. Ingresos involuntarios. El maltrato a las personas mayores. Detección y protocolos de actuación". Celebrado en mayo, en la Agencia Lain Entralgo, Comunidad de Madrid. Colaboración con el tema "Programas de actuación de Negligencia y Maltrato; y en Aislamiento".

| ACTIVIDAD | Nº cursos | ASISTENTES | | | | Total |
|--------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | | DGM | Distritos | Empresas | Otros | |
| Instituto Mpal. de Formación | 3 | 34 | 45 | | | 79 |
| Formación Continua DEMANDA DGM | 15 | 261 | | 142 | | 403 |
| Jornadas Técnicas de la DGM | 2 | 20 | 21 | 119 | 197 | 357 |
| Total | 20 | 315 | 66 | 261 | 197 | 839 |

3.3.2.2.- Jornadas Técnicas

Jornadas: Los Mayores y la Economía Actual.

El pasado mes de octubre tuvieron lugar en el Museo de la Ciudad las Jornadas Técnicas: ‘Los Mayores y la economía actual’ que, organizadas desde la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, posibilitaron el encuentro e intercambio de experiencias entre profesionales venidos desde los más diversos lugares.

La sesión inaugural corrió a cargo del Alcalde de Madrid D. Alberto Ruiz-Gallardón Jiménez, y del Presidente de caja Madrid D. Rodrigo Rato y Figaredo.

Ponencias y comunicaciones versaron sobre distintas cuestiones acerca del poder adquisitivo de los mayores, perspectivas de futuro, los mayores como generadores de riqueza...., y como cada año, todas las comunicaciones presentadas optaron a premio.

Aunque todos los trabajos presentados se consideraron pertinentes, finalmente se premió la comunicación titulada:”Aceptación por parte de las personas mayores de los productos de licuación del patrimonio inmobiliario: Hipoteca inversa, hipoteca pensión y renta vitalicia inmobiliaria” por la idoneidad del tema en el contexto de las Jornadas.

A modo de síntesis, se exponen a continuación las conclusiones de la Jornada cuya lectura tuvo lugar en la sesión de clausura:

Reunidos 297 participantes los días 26, 27 y 28 de octubre de 2010, y a través de 6 mesas redondas con la participación de 22 ponentes, así como la presentación de 22 comunicaciones y la exposición de dos conferencias magistrales, se han debatido numerosas ideas, experiencias y proyectos, de las cuales resaltamos aquí a modo de **conclusiones** las más relevantes:

- Según todos los estudios existentes sobre el tema el nivel de renta de las personas mayores en España es inferior al de la población general y las tasas de pobreza relativa y extrema superiores. En relación con la unión europea, también los mayores españoles están más desfavorecidos.
- Los factores económicos no son los únicos, aunque sí muy importantes, a la hora de definir el concepto de calidad de vida, mucho más integral. Y lo mismo cabe decir de la vulnerabilidad. Las diferentes biografías, estados de salud, poder adquisitivo, niveles de educación, género, hacen del grupo de mayores el más heterogéneo de todos, algo que tiene repercusión en todas las facetas que se han analizado en estas jornadas.
- Los mayores se conforman cada vez más como un grupo consumidor de productos diversos, sin que la edad por sí sola marque grandes diferencias con otros grupos etarios, aunque cabe resaltar que suelen basar su elección en criterios de seguridad, usabilidad y calidad. Este consumo es generador de riqueza, uno de cuyos exponentes son los viajes subvencionados por la administración, ya que la creación o mantenimiento de los puestos de trabajo en el sector de la hostelería permiten recuperar 1,5€ por cada euro invertido, además de conseguir el principal propósito que es mejorar la calidad de vida de los mayores.

- Si los productos de ocio son los más consumidos por las personas de jubilación reciente, son los productos de salud o sociosanitarios los que se consumen a mayor edad, cuando los problemas de dependencia suelen hacer aparición. Este consumo puede ser de recursos o servicios de la iniciativa mercantil o pública, sin olvidar la importancia del tercer sector.
- Aunque sin duda la mayor proveedora de cuidado es la familia, en cuyo seno, la presencia de una persona dependiente actúa como un lente de aumento de las relaciones previas, generando cohesión o incapacidad en el cuidado.
- La generación de puestos de trabajo en los servicios a la dependencia, algo esperado al legislar sobre ella, ha sido menor de lo esperado por haberse sobredimensionado la prestación para el cuidado familiar frente a los servicios o las prestaciones vinculadas a ellos. La situación actual de crisis posiblemente es responsable en gran parte de esto al haber influenciado sobre la relación coste oportunidad de los afectados por ella, incrementando la decisión de optar por el cuidado familiar.
- Recuperar el carácter prioritario de los servicios y un marco adecuado de colaboración público privado, que incluya el ajuste a los precios de mercado, es fundamental para recuperar las expectativas. Sin olvidar también la potenciación de la coordinación sociosanitaria.
- Pero los mayores, además de riqueza, generan servicios solidarios ya que el voluntariado de mayores abarca cada vez sectores más diversos, desde acompañamiento hasta asesoramiento profesional.

- Y lo mismo cabe decir de los mayores como soporte familiar. Los abuelos cuidadores son un fenómeno generalizado en la unión europea y no son los españoles quienes lo protagonizan en mayor escala, aunque si con mayor intensidad, a tiempo completo. Esta situación, generadora de bienestar a los mayores puede ser causa de gran estrés al hacerles perder su rol de abuelos para retomar el de padres. La potenciación de las relaciones intergeneracionales redundará en la transmisión de valores esenciales.
- La jubilación, entendida como una oportunidad, no puede seguirse de una pérdida notoria del poder adquisitivo, ni de un cese de actividad. El trabajo después de los 65 no solo es posible sino conveniente, con o sin compensación económica, aunque esta no debería descartarse en función de la edad, siendo deseable la flexibilización.
- Aunque las pensiones no corren peligro de extinción, en opinión de los expertos, se hace imprescindible una reforma de las mismas que tenga en cuenta la realidad demográfica, incrementando los años de cotización mediante el retraso de la jubilación y también los computados para el calculo de las mismas, siempre desde la óptica de la individualización que tanto la diversidad en los puestos de trabajo como la vida laboral aconsejan.
- En cuanto al tema de fondos privados y otras vías, deben ser considerados como complementarios, no sustitutivos de nuestro actual sistema de pensiones. Dando la opción a quien quiera y pueda, de garantizarse un mayor poder adquisitivo en ese periodo. Son muchas las formulas y cada cual debe elegir la que desee, desde un fondo de pensiones, a una inversión inmobiliaria que después puede licuar si lo desea, a otros productos financieros.

- Por todo lo anterior, el envejecimiento poblacional no debe verse como un hecho positivo ya que su causa principal es el aumento de la esperanza de vida. Vivir más años es algo que todos debemos valorar, si bien es cierto que nos plantea la necesidad de adaptar las decisiones vitales a la nueva realidad sociodemográfica.
- Y no es sólo una realidad sociodemográfica, el ser mayor no debe ser sinónimo de estar apartado de las decisiones, de los debates. La sociedad debe seguir exigiendo a los mayores un papel activo, una contribución sin duda necesaria e imprescindible

3.3.2.3.- Publicaciones.

- Libro Jornadas 2009. *Autonomía personal: Claves y retos*

Edita Dirección General de Mayores. Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid.

En este libro se recogen las ponencias y publicaciones de las jornadas celebradas por la DGM en 2009 “*Autonomía personal: Claves y retos*”.

Se parte del concepto de envejecimiento activo, las relaciones sociales y afectivas, la importancia de la cultura y el aprendizaje y las bases del envejecimiento desde un punto de vista biológico. Se tratan en grandes bloques las bases de la autonomía como son la estabilidad y seguridad personal, con especial referencia a la vulnerabilidad, o la participación activa en la sociedad. Fueron muchas las experiencias presentadas y recogidas en esta publicación y muchas también las comunicaciones. Por último, se reflejan en ella las conclusiones de las jornadas.

Hemos contado con la participación de profesionales de la DGM y distritos, técnicos, responsables públicos de nuestro país y de otros países, y miembros de entidades prestadoras de los servicios. Actualmente, esta publicación puede consultarse a través de la página Web de munimadrid.

- Folleto: ejercicio al aire libre para mayores: buen uso de los aparatos de mantenimiento físico en espacios abiertos.

En el se divulga el programa de ejercicio y se ofrecen consejos para el uso adecuado de los aparatos instalados en parques y jardines.

- Publicación del capítulo “Programas y servicios pro envejecimiento activo y en familia del Ayuntamiento de Madrid”, en la edición en castellano de la revista internacional Políticas Sociales en Europa.

En este capítulo se realiza un análisis de los diferentes servicios y programas que, desde la óptica del envejecimiento activo, desarrolla la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.

Sin duda los *programas de prevención y promoción* destinados a población sana e independiente son los más fáciles de entender en el campo del envejecimiento activo. Dentro de los recursos municipales para mayores para esta población, se mencionan el Consejo Sectorial de Personas mayores, la tarjeta *madridmayor.es* y las actividades desarrolladas en los Centros Municipales de Mayores.

Y por último se enumeran todas las publicaciones editadas desde la DGM relacionadas con el tema de envejecimiento activo, y disponibles en la web municipal (www.madrid.es).

3.3.3. Evaluación

En este apartado de la memoria se incluyen todas las actividades que tienen como objetivo fundamental el análisis de los servicios o programas con el fin de incrementar el conocimiento sobre los mismos y, como no, establecer estrategias de mejora. Por una parte se realizan estudios de calidad de los servicios prestados, y por otra, investigaciones relacionadas con necesidades sociales específicas y actuaciones de desarrollo (observatorios de emergencias, de plazas de actividad física, de apoyo a cuidadores....)

3.3.3.1. Calidad de los Servicios prestados.

A lo largo del año 2010, se han realizado análisis de calidad de gran parte de los servicios para mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio, Ayudas Técnicas, Conocimiento de recursos, Centros de día, Teleasistencia domiciliaria, Comidas a Domicilio, Ejercicio al aire libre y Actividades en los centros de mayores, para ello ha sido preciso realizar un total de **766** visitas y **10.832** llamadas, distribuidas entre los diferentes servicios revisados como se aprecia en la tabla.

| | | Ene. | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. | Jul. | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. | TOTAL 2010 |
|----------------------------|--|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| Ayudas técnicas | | 3 | 1 | - | | | | | | | | | | 4 |
| | | 1 | 9 | 6 | | | | | | | | | | 16 |
| Conocimiento de Recursos | | 49 | 174 | | | | | | | | | | | 223 |
| | | - | - | | | | | | | | | | | - |
| Centros de Día Concertados | | 461 | 46 | 573 | 350 | | | | | | | | | 1.430 |
| | | 8 | 31 | 8 | - | | | | | | | | | 47 |
| Teleasistencia | | | | | 433 | 1.136 | 343 | 10 | 3 | 328 | 431 | | | 2.684 |
| | | | | | - | 155 | 177 | 12 | 12 | 118 | 191 | | | 665 |
| Comidas a Domicilio | | | | | | 28 | 176 | | 359 | 325 | 1 | 1 | | 890 |
| | | | | | | - | - | | 2 | - | 14 | 1 | | 17 |
| Actividades de CMM | | | | | | | 268 | 753 | 99 | | 64 | 110 | | 1.294 |
| | | | | | | | 14 | 1 | - | | - | 6 | | 21 |
| Envejecimiento Activo | | | | | | | 310 | 902 | 725 | 63 | 293 | 107 | 342 | 2.742 |
| | | | | | | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ejercicio al aire libre | | | | | | | | 391 | 69 | | | | | 460 |
| | | | | | | | | - | - | | | | | - |
| Voluntariado | | | | | | | | 35 | | | | | | 35 |
| | | | | | | | | - | | | | | | - |
| SAD | | | | | | | | | | | | 327 | 743 | 1.070 |
| | | | | | | | | | | | | - | - | - |

En este control de calidad distinguimos dos aspectos básicos y complementarios. Por un lado el cumplimiento de estándares marcados por el programa a evaluar y por el pliego de condiciones técnicas del contrato en su caso, y por el otro la satisfacción de los usuarios del servicio y/o sus familiares.

Esta última se ha medido mediante encuestas, en su gran mayoría telefónicas, siendo los resultados buenos, con puntuaciones superiores a 8 en todos los casos, tanto en la satisfacción global (SG) como en el grado de recomendación en porcentaje (GR). En la tabla se muestran los resultados de aquellos servicios cuyo informe se ha emitido en 2010.

| Servicio de Ayuda a Domicilio | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | REC. | ÁREAS DE MEJORA |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del servicio con objeto de dar respuesta a aspectos previamente solicitados por el Ayto. de Madrid • Presencia física en las entidades gestoras del servicio: • Complimentación de los listados de comprobación elaborados al efecto en base a los pliegos del servicio | <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo de campo se realizó durante el 2009. - Se visualizaron 878 expedientes. | 8.70 | 97.8 | <ul style="list-style-type: none"> - Promover opciones alternativas a la recogida de las llaves de los usuarios, como por ejemplo la instalación de dispositivos de apertura automática. - Registro en la aplicación y en todos los casos de los motivos de cambio de auxiliar y de horario, así como de las llamadas u otros contactos mantenidos entre el equipo de coordinación y los usuarios. - Establecer un sistema de medición de la satisfacción a los familiares/cuidadores, siempre que proceda, que permita obtener, analizar y evaluar la repercusión del servicio en la mejora de su calidad de vida |
| <ul style="list-style-type: none"> • Visitas a los usuarios en sus domicilios <ul style="list-style-type: none"> - Complimentación de un listado de comprobación para la recogida de información en base a los pliegos del servicio. - Sugerencias de los usuarios | <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo de campo se realizó durante el 2009. - Se entrevistó a 875 usuarios del servicio. | - | - | |

| Ayudas Técnicas | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | REC | ÁREAS DE MEJORA |
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los usuarios del servicio - Valoración de los servicios (escala 0-10). - Análisis de sugerencias | <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo de campo se realizó en 2009. - Se entrevistó a 262 personas, nivel confianza de un 9% y un margen de error de 4,73. | 8,47 | 96,6 | <ul style="list-style-type: none"> - Mayor rapidez en el trámite de solicitud - Mejorar y ampliar la información sobre el funcionamiento de la ayuda técnica - Mejora del proceso de resolución de las averías - Registro e identificación de las ayudas instaladas y gestionadas por la entidad - Dejar constancia de la presencia de todos los profesionales en la instalación, mediante su firma en el documento de "Orden de Instalación". - Medición de la satisfacción de los usuarios y de sus familiares o cuidadores |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del servicio con objeto de dar respuesta a aspectos previamente solicitados por el Ayto. de Madrid • Presencia física en la sede de entidad gestora • Complimentación de los listados de comprobación elaborados al efecto en base a los pliegos del servicio <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de expedientes - Evaluación en la entidad | <ul style="list-style-type: none"> - Se verificaron 208 expedientes. | - | - | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Visitas a los usuarios en sus domicilios • Complimentación de un listado de comprobación para la recogida de información en base a los pliegos del servicio | <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo de campo se realizó en 2009. - Se entrevistó a 209 usuarios de ayudas técnicas | - | - | |

| Centros de Día Concertados | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | REC | ÁREAS DE MEJORA |
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los usuarios del servicio - Valoración de los servicios (escala 0-10). - Análisis de sugerencias • Indicadores evaluados diversos | <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo de campo se inició en 2009. - Se entrevistó a 567 personas, nivel de confianza 95% y margen de error 3,4%. | 8,51 | 95,2 | <ul style="list-style-type: none"> - Mayor rapidez en el trámite de adjudicación - Mayor participación en la elección de las actividades por parte de los usuarios - Mejorar el sabor de la comida |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del servicio con objeto de dar respuesta a aspectos previamente solicitados por el Ayto. de Madrid • Presencia física en las sedes de los CD Municipales: • Cumplimentación de los listados de comprobación elaborados al efecto en base a los pliegos del servicio | <ul style="list-style-type: none"> - Se visitó al 50% de los Centros de día Concertados. | - | - | <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación de todos los vehículos del centro - Disminución del tiempo de las rutas (menos de 30 minutos) - Elaboración e implementación de un protocolo de actuación ante problemas de convivencia - Elaboración de un protocolo escrito de gestión de bajas |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Conocimiento de Recursos

| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | RESULTADOS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Estudio exploratorio sobre el conocimiento de los ciudadanos acerca de los recursos de atención a personas mayores. • Indicadores evaluados: <ul style="list-style-type: none"> - Grado de conocimiento de la población general sobre los diferentes recursos para mayores, su existencia en el municipio de Madrid y la titularidad de los mismos | <ul style="list-style-type: none"> - Se entrevistó a 571 personas residentes en Madrid. | <ul style="list-style-type: none"> - La "Teleasistencia" es el servicio que más se conoce entre las personas entrevistadas. - El servicio menos conocido por los entrevistados es la "Comida a Domicilio" |

Servicio de Teleasistencia

| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | REC | ÁREAS DE MEJORA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los usuarios del servicio - Valoración de los servicios (escala 0-10). - Análisis de sugerencias • Indicadores evaluados diversos | <ul style="list-style-type: none"> - Se entrevistó a 588 usuarios del servicio, nivel de confianza de un 95% y un margen de error de un 4,06%. | 9,66 | 99,8% | <ul style="list-style-type: none"> - Reducir la rotación de los teleoperadores que realizan las llamadas de seguimiento. - Mejora del tiempo de atención ante alarmas y emergencias - Mejora del tiempo y proceso de la subsanación de averías |
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Envío de cuestionarios on-line a los profesionales del servicio | <ul style="list-style-type: none"> - Se recibieron 8 cuestionarios | - | - | <ul style="list-style-type: none"> - incrementar la participación |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del servicio con objeto de dar respuesta a aspectos previamente solicitados por el Ayto. de Madrid • Presencia física en las sedes de las entidades gestoras: • Cumplimentación de los listados de comprobación elaborados al efecto en base a los pliegos del servicio | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluadas 100% de entidades gestoras, 580 expedientes revisados. | | | <ul style="list-style-type: none"> - Incluir en el plan de formación anual áreas formativas específicas sobre la intervención y situación de las personas mayores en riesgo de vulnerabilidad social - Identificación del Ayto. de Madrid en todos los vehículos destinados al servicio, incluidas las motos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Visitas a los usuarios en sus domicilios • Ejecución de pruebas de audición y respuesta | <ul style="list-style-type: none"> - Se entrevistó a 580 usuarios del servicio, (el 95% de estos casos fueron revisados en las entidades. Trazabilidad de la información). | - | - | |

Servicio de Comidas a Domicilio

| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | REC | ÁREAS DE MEJORA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los usuarios del servicio - Valoración de los servicios (escala 0-10). - Análisis de sugerencias • Indicadores evaluados varios <ul style="list-style-type: none"> - Recomendación y sugerencias | <ul style="list-style-type: none"> - Se entrevistó a 300 usuarios del servicio, nivel de confianza de un 95% y un margen de error de un 4,80%. | 8,45 | 90,7% | <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el sabor de la comida - Mejorar la calidad de la preparación de la comida - Mejorar la respuesta ante una incidencia |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del servicio con objeto de dar respuesta a aspectos previamente solicitados por el Ayto. de Madrid • Presencia física en las sede de la entidad gestora: • Cumplimentación de los listados de comprobación elaborados al efecto en base a los pliegos del servicio: | - Se revisaron 139 expedientes de usuarios. | - | - | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del inicio del servicio en las fechas establecidas en el pliego de condiciones - Comunicación de las incidencias al Ayto. de Madrid según lo establecido en el pliego de prescripciones. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Centros Municipales de Mayores

| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | REC | ÁREAS DE MEJORA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los usuarios del servicio - Valoración de los servicios (escala 0-10). - Análisis de sugerencias • Indicadores evaluados: varios <ul style="list-style-type: none"> - Valoración general de las actividades | - En total se entrevistó a 406 usuarios de actividades de los CMM | 9,01 | 98,8% | <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la frecuencia de las actividades - Mejora del proceso de resolución de las incidencias - Disponibilidad de material para las actividades |

Programa Ejercicio al Aire Libre

| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | ÁREAS DE MEJORA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los usuarios del servicio - Valoración de los servicios (0-10). - Análisis de sugerencias • Indicadores evaluados: varios | - Se entrevistó a 267 usuarios participantes en el programa. | 88% de los entrevistados valora la actividad con una nota de 8 o superior. | <ul style="list-style-type: none"> - Estudio de la posibilidad de incrementar el número de horas, días y meses de duración del programa. - Disponer de instalaciones cubiertas en caso de necesidad |

Voluntariado

| METODOLOGÍA | ACTIVIDAD | SG | REC |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------|-------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los usuarios del servicio - Valoración de los servicios (0-10). - Análisis de sugerencias • Indicadores evaluados: varios <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias | - Se entrevistó a 9 usuarios participantes en el programa. | 9,75 | 77,8% |

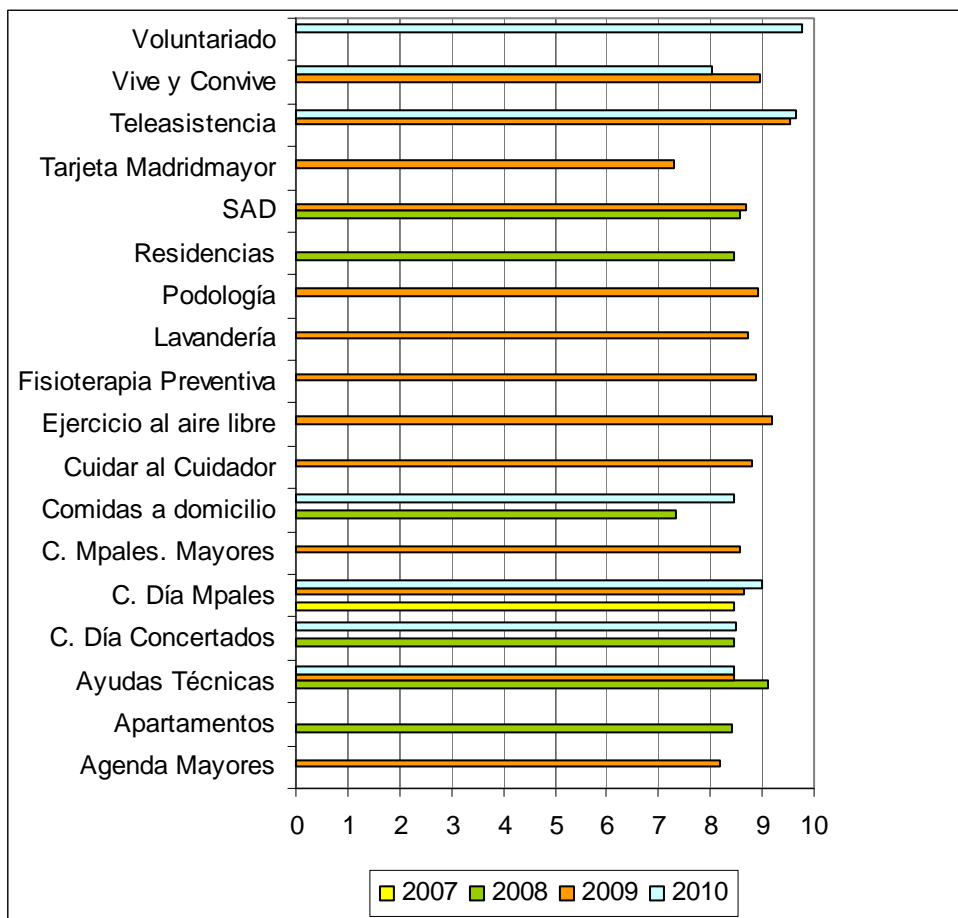
Las encuestas realizadas nos han dado la oportunidad de conocer y analizar la percepción de la población sobre nuestros servicios. Se trata en realidad de una nueva puerta de participación, donde dar voz a los usuarios o/ y familiares de los distintos Servicios, para que nos hagan llegar por un lado la valoración de estos con sus puntos débiles o fuertes y por otro nos sirva de referencia para nuevos compromisos de trabajo, en base a necesidades reales, preferencias y actitudes de las personas mayores.

En 2010 se han realizado **4.063** encuestas a usuarios y familiares, recogiendo **1.711** sugerencias.

| Sugerencias | N | % |
|----------------------------|--------------|--------------|
| SAD | 225 | 13,2 |
| Ayudas técnicas | 59 | 3,4 |
| Centros de Día Concertados | 505 | 29,5 |
| Teleasistencia | 46 | 2,7 |
| Comidas a Domicilio | 350 | 20,5 |
| Actividades de CMM | 498 | 29,1 |
| Ejercicio al Aire Libre | 27 | 1,6 |
| Voluntariado | 1 | 0,1 |
| Total | 1.711 | 100,0 |

Muchas de estas opiniones se plasman en normas o protocolos, contribuyen a mejorar los programas e incluso a modificar los pliegos de condiciones técnicas de los servicios externalizados.

Por otro lado, la valoración sistemática de los servicios, nos da la oportunidad de comparar y nos permitirá ver su evolución en el tiempo. La grafica recoge la satisfacción (de 0 a 10) de los servicios o programas evaluados, en opinión de los usuarios del mismo en el momento de la encuesta.



3.3.3.2. Monitorización.

Desde este Departamento se desarrollan estudios para el seguimiento de datos relacionados con programas innovadores en la atención a personas mayores.

Observatorio de los fallecimientos en soledad y emergencias

Uno de los objetivos específicos del Programa de detección e intervención en ancianos frágiles con alto riesgo de aislamiento social, es la creación de un sistema de monitorización de datos, cuyos objetivos pormenorizados son a su vez:

- Conocer la magnitud del problema en términos absolutos
- Conocer la distribución temporal (estacional) del fenómeno
- Conocer la distribución espacial (distrital)
- Observar tendencias
- Valorar el impacto del programa en términos de:
 - Fallecimientos en soledad
 - Atenciones por los servicios de emergencias
- Valorar cuantas medidas se implanten para paliar el aislamiento social en mayores

| Año | Total Actuaciones | Auxiliados | % | Fallecidos | % |
|------------|--------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| 2004 | 691 | 621 | 89,8 | 70 | 10,1 |
| 2005 | 683 | 608 | 89 | 75 | 10,9 |
| 2006 | 719 | 642 | 89,3 | 77 | 10,7 |
| 2007 | 647 | 570 | 88.5 | 70 | 10,8 |
| 2008 | 685 | 608 | 88.7 | 77 | 11,2 |
| 2009 | 743 | 669 | 90 | 74 | 10,82 |
| 2010 | 908 | 825 | 90.8 | 83 | 9 |

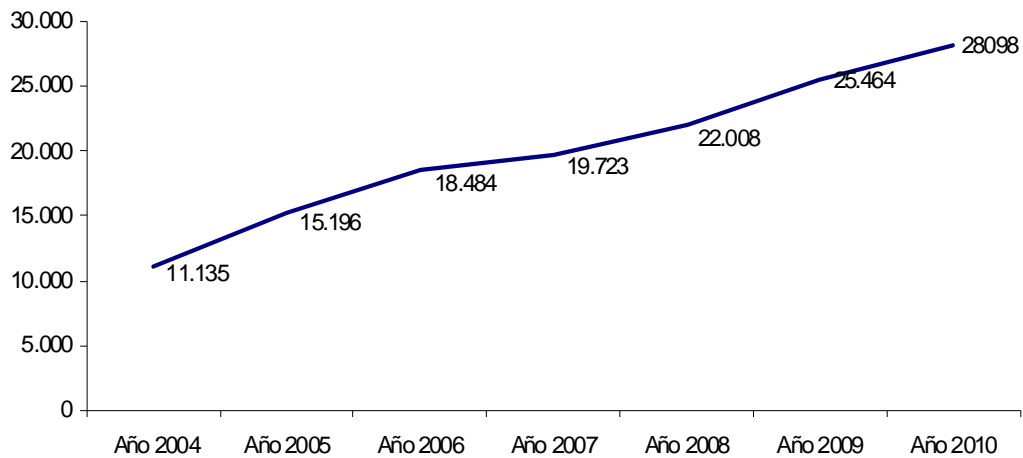
Uno de los datos mas importantes es conocer hasta que punto estos fallecimientos han ocurrido en personas aisladas socialmente o han obedecido a cualquier otra circunstancia, incluida la muerte súbita. La revisión realizada sobre todo el proceso nos ha permitido diseñar un cuestionario mas orientado al perfil de aislamiento y diferenciar los casos aislados de los socialmente integrados o en riesgo. Así, se han podido registrar de manera clara los casos de aislamiento social de entre los fallecidos del 2010 que constituyen un porcentaje semejante al de pasados años.

| AÑO | TOTAL | SIN DATOS | CLASIFICADOS | SIN RIESGO | % | EN RIESGO | % | AISLADOS | % |
|------|-------|-----------|--------------|------------|-------|-----------|-------|----------|-------|
| 2006 | 77 | 14 | 63 | 34 | 53,97 | 16 | 25,40 | 13 | 20,63 |
| 2007 | 70 | 3 | 67 | 35 | 52,24 | 16 | 23,88 | 16 | 23,88 |
| 2008 | 77 | 0 | 77 | 39 | 50,65 | 22 | 28,57 | 16 | 20,78 |
| 2009 | 74 | 10 | 64 | 30 | 46,88 | 20 | 31,25 | 14 | 21,88 |
| 2010 | 84 | 10 | 74 | 40 | 54,05 | 18 | 24,32 | 15 | 20,27 |

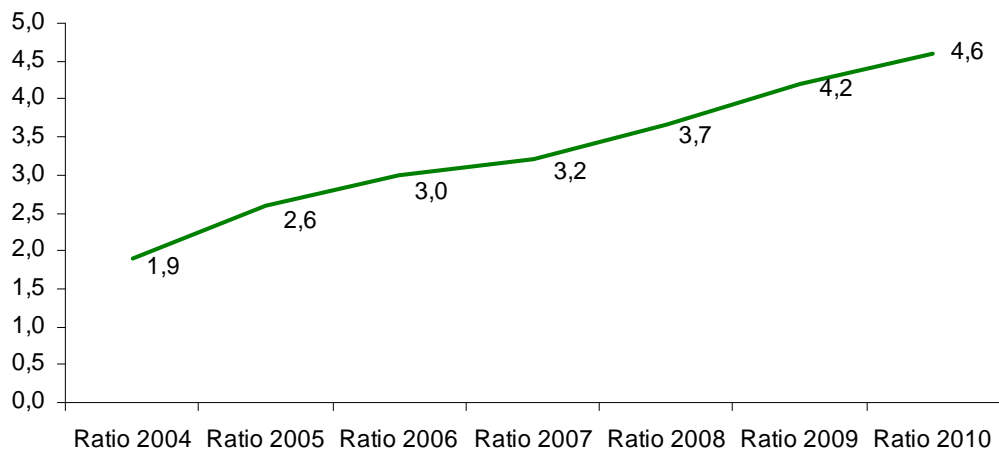
Observatorio de plazas de actividad física

A raíz de la creación de un Grupo de Trabajo que se inició con fecha de Febrero de 2004, compuesto por personal de la entonces, Gerencia de Mayores, dentro de la Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano y el Instituto Municipal de Deportes, dependiente de la Vicealcaldía del Ayuntamiento de Madrid, para el establecimiento de un Plan Municipal de Coordinación y Apoyo a las actividades encaminadas a promover el ejercicio físico en mayores, surge la iniciativa de confeccionar un Observatorio de plazas de actividad física municipales. Ambas partes se comprometen a aportar los datos anualmente para el seguimiento y evaluación de las plazas de actividad física para mayores en centros municipales.

En lo correspondiente al año 2010 se cuenta en los Centros de Mayores Municipales con un total de **28.098** plazas en diferentes modalidades de actividad física, cifra superior a la del año anterior, confirmándose el incremento continuo de la oferta



Con una ratio (4,6 plazas por cada 100 personas mayores de 65 años) claramente superior a la inicial



Las plazas ofertadas para mayores en las instalaciones deportivas municipales, son de **11.718**, entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deportes). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los Centros Municipales de Mayores, nos da una cifra global de **39.816** plazas municipales para mayores y un ratio de 6,5 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio (en comparación con un 5,9% de ratio para el año 2009).

3.3.3.3. Trabajos de evaluación e investigación presentados en foros científicos técnicos

Abarcan diversas esferas de nuestros programas.

1. Envejecimiento activo

Actividad física: promoción de la salud y del envejecimiento activo

- Resumen de la evolución de las actividades de promoción del ejercicio llevadas a cabo desde la DGM presentada en la jornada “recursos para el fomento de la calidad de vida de las personas mayores”, organizadas por el Instituto de Biomecánica de Valencia

Relaciones intergeneracionales: El papel de nieto y de abuelo desde la óptica de nuestros mayores

- Trabajo presentado en las Jornadas de la DGM “los mayores y la economía actual”. Madrid, octubre 2010

2. Apoyo a la fragilidad

Programa cuidando al cuidador

- Lo no verbal del programa cuidar al cuidador. Trabajo que analiza el impacto del programa en el lenguaje corporal. Jornadas de la DGM “los mayores y la economía actual”. Madrid, octubre 2010
- Protagonistas los cuidadores. Estudia las sugerencias de los cuidadores y sus expectativas, bases del “club de cuidadores”. Jornadas de la DGM “los mayores y la economía actual”. Madrid, octubre 2010

3. Vulnerabilidad

Evolución del programa de detección e intervención de mayores vulnerables

Los datos se han presentado en diversos foros.

- Intervención en mayores aislados en Madrid. Jornadas sobre Salud mental y exclusión social en la personas mayores. Organizadas por el IMSERSO. Madrid, mayo de 2010
- Aislamiento social y emocional. 52 Congreso de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. Valladolid, junio 2010
- Coordinación, formación y sensibilización, base de cualquier programa. Vecinos y familiares como apoyo al mayor vulnerable y Mesa de vulnerabilidad, un espacio de integración de información. Los tres temas expuestos en la Jornada “abordaje psicológico y social de la vulnerabilidad en las personas mayores”. Organizadas por el Ayuntamiento de Madrid y el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, junio de 2010
- Aislamiento social. Jornadas regionales sobre garantía y protección de los derechos de las personas mayores, organizadas por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Castilla la Mancha. Ciudad Real, octubre de 2010

4. Calidad de los servicios

Evaluación y Control de Calidad de los Servicios de la DGM

- Evaluación y Control de Calidad de los Servicios de la DGM. III Congreso AMADE. Madrid, noviembre de 2010
- Proceso de evaluación de las cartas de servicio, con especial referencia a la de TAD III Jornada de Intercambio de Experiencias de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, noviembre 2010

3.4.- PROGRAMACIÓN

Se incluyen aquí los programas o proyectos realizados en este ejercicio que han visto la luz en el mismo, o la verán próximamente.

3.4.1. Club de cuidadores

Objetivos

- Conformar un movimiento asociativo libre y voluntario de cuidadores y ex- cuidadores.
- Proporcionar actividades, apoyo, orientación,... de interés común.
- Potenciar el reconocimiento social hacia la figura del cuidador.
- Ayudar a los cuidadores en su tarea, facilitándoles la labor de cuidar y apoyándoles en su integración social.

Metodología

Creación de una asociación con personalidad jurídica propia con objetivos, señas de identidad y órganos de expresión propios e independientes del Ayuntamiento de Madrid, a la que pertenecerán cuidadores y ex – cuidadores del programa cuidar al cuidador.

Actividades

Dirigidas a potenciar el reconocimiento social hacia la figura del cuidador. De información y formación general y Actividades/recursos que faciliten la integración social.

3.4.2. Programa “escuela de envejecimiento activo” en varios centros de mayores distribuidos por la ciudad.

Objetivo: Promover el envejecimiento activo y saludable en la población madrileña, mediante actividades que fomenten la seguridad, la participación y la salud.

Destinatarios: Personas adultas del municipio de Madrid, con edad próxima a la de jubilación obligatoria (60 y más), empleadas o prejubiladas, y personas mayores con inquietud de mantenerse activos. El centro debería darse a conocer especialmente

Actividades: Son múltiples las que tienen cabida aquí, con contenidos diversos y metodología variada. En general hay que pensar en modelos grupales, talleres o grupos de apoyo, sin desdeñar formulas tradicionales como las conferencias. Los grupos de trabajo y participación pueden ser de gran interés.

Actividades de autocuidado, promoción de la salud ligada al ejercicio y la nutrición, adaptación a las pérdidas y control del estrés, estimulación cognitiva, etc. El fomento de la participación y el voluntariado deben ser capitales.

Debe incorporarse la “preparación a la jubilación” de modo sistemático.

3. 5. COLABORACIONES EXTERNAS

La Dirección General de Mayores participa en diversos foros municipales, y también en redes de carácter nacional.

3.5.1. Foros

3.5.1.1. Mesa de Actividad física para mayores.

Una de las competencias de este Departamento desde el 2003, ha sido la constitución y posterior dinamización de un grupo de trabajo sobre Actividad Física para todos los Mayores, siguiendo el modelo de trabajo Mesa de actividad física para mayores.

La DGM ha convocado durante este año 2009 a sus componentes en dos ocasiones (abril y diciembre), potenciando y facilitando todas las propuestas de la mesa e iniciando algunas de ellas, en solitario o en colaboración con otras áreas municipales. El grupo de trabajo esta constituido por miembros de la DGD, Madrid Salud y Área de Medioambiente, además de los técnicos del Departamento.

3.5.1.2. Foro técnico local sobre personas sin hogar.

La exclusión constituye hoy un fenómeno social presente en nuestra sociedad, desarrollada y altamente tecnificada que muestra múltiples caras y una de ellas la encontramos en las calles de las grandes ciudades, lugar en el que observamos a personas que se encuentran en una situación clara de abandono personal y desarraigo social. Estas son las "Personas sin Hogar", grupo social muy heterogéneo y diverso, que requiere de abordajes de intervención muy especializados.

3.5.1.3.- Plan de Igualdad de Oportunidades.

En la Dirección General de Igualdad de Oportunidades. del Ayuntamiento de Madrid y dentro del marco de referencia del II Plan municipal para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres de Madrid 2006-2009, existe una Comisión Transversal de Género con la participación de distintas Direcciones Generales, incluida la Dirección General de Mayores, en la cual participan técnicos del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo. En 2010, la DGM ha contribuido a la elaboración del tercer plan, con diversas propuestas

3.5.1.4.- Grandes Ciudades, Nuevas necesidades.

La Dirección General de Igualdad ha venido organizando desde hace 5 años jornadas sobre Mujer y Ciudad, en las que ha profundizados en temas como Espacio, Tiempo y Conciliación, Ciudades Habitables.

El II Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid dedica el eje Estratégico 7 al de Participación en la Ciudad. El objetivo de este eje es impulsar la vida activa de las mujeres madrileñas.

La Dirección General de Mayores participa en este grupo de trabajo aportando una visión desde el punto de vista de las personas mayores.

3.5.2.- Redes.

3.5.2.1.- Envejecimiento, personas mayores y vulnerabilidad.

La Dirección General de Mayores, participa en la red de envejecimiento, personas mayores y vulnerabilidad, promovida por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) en el marco del programa de fomento del envejecimiento activo. Se trata de una red de proyectos cuyo eje es el abordaje de la vulnerabilidad de las personas mayores. Su finalidad es impulsar y promover el estudio y la reflexión sobre el proceso de inclusión-exclusión social y las personas mayores, así como el desarrollo y la mejora de proyectos que abordan la vulnerabilidad en relación al envejecimiento. La Dirección General de Mayores participa con su programa de detección e intervención de ancianos frágiles con alto riesgo de aislamiento social.

3.5.2.2.- Red de Proyectos Intergeneracionales.

También bajo el auspicio del IMSERSO, se ha creado una red de proyectos intergeneracionales de la que formamos parte. Tiene como finalidad establecer un diagnóstico de la situación y unos criterios claves de evaluación de este tipo de experiencias como la desarrollada por la Dirección Gral. de Mayores con el Programa de convivencia intergeneracional.

La red se nutre de los participantes en la misma entre los que distribuye noticias y documentos de interés relacionados con el fomento de las prácticas, de las investigaciones y de las políticas intergeneracionales.

CAPÍTULO 4. JURÍDICO ADMINISTRATIVO

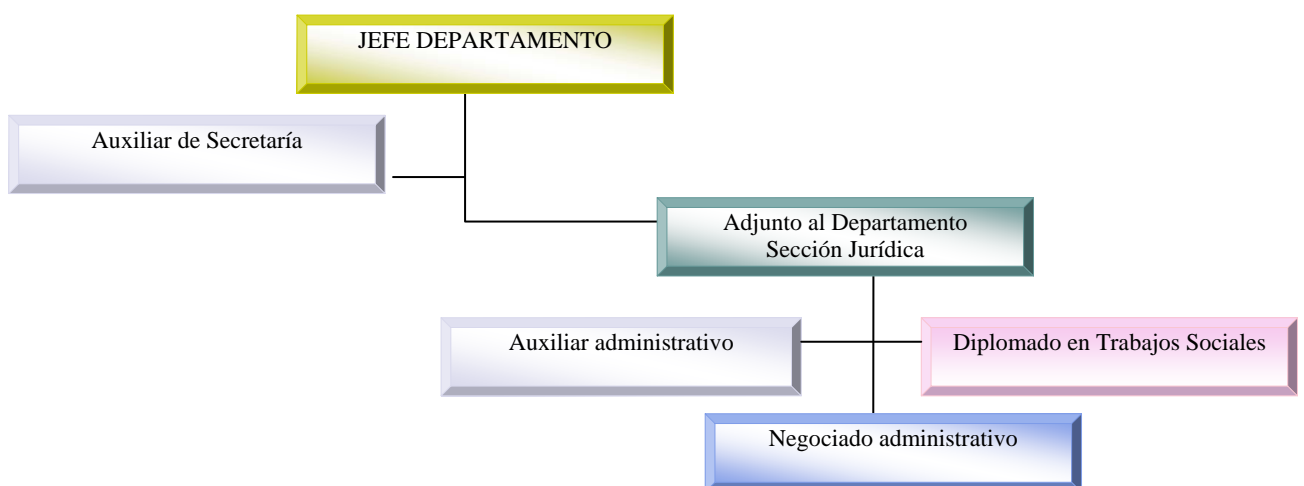
4.1. DECRETO DELEGACIÓN

El Departamento Jurídico Administrativo perteneciente a la estructura de la Dirección General de Mayores desarrolla las siguientes funciones:

- Iniciación, instrucción, tramitación, seguimiento y archivo de los expedientes administrativos de la Dirección General de Mayores (compras, contratos, impresiones, convenios, subvenciones, publicaciones, convalidaciones, reconocimientos de obligaciones y extrajudiciales, cesiones de contratos, modificaciones, prorrogas, penalidades, cartas de servicio, fusiones y escisiones de empresas, entre otros).
- Elaboración de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, cuyas cláusulas van a regir los contratos derivados de los programas de la Dirección General de Mayores.
- Solicitud de visados y autorizaciones administrativas ante la Comunidad de Madrid de los nuevos Centros que para la atención de las personas mayores del municipio de Madrid se ponen a su disposición.
- Asesoramiento Jurídico de los asuntos competencia de la Dirección General de Mayores.
- Emisión de informes solicitados por Intervención, Secretaría General Técnica u otro Servicio del Ayuntamiento de Madrid a lo largo de la tramitación administrativa.
- Elaboración de los documentos contables en todas sus fases (Autorización, disposición y reconocimiento de obligación) de los expedientes tramitados por la Dirección General de Mayores.

- Resolución de recursos administrativos interpuestos por los usuarios u otros interesados de los servicios y recursos gestionados por la Dirección General de Mayores.
- Apoyo en cuestión de protección de datos.
- Ejecución de sentencias y relaciones con los tribunales.
- Tramitación de Reglamentos de Funcionamiento de los servicios de la Dirección General de Mayores.
- Asesoramiento en la elaboración y redacción de las Cartas de Servicio de la Dirección General de Mayores.
- Elaboración de documentos unificados para la planificación de la contratación de la Dirección General de Mayores

4.2. ORGANIGRAMA Y PERSONAL



4.3. ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

La Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, de conformidad con el artículo 8.1 a) del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 18 de junio de 2007, de Organización, Estructura y Delegación de Competencias en su Titular y en los Titulares de los Órganos Directivos, tiene atribuida la competencia de: “Dirección, planificación y evaluación de los programas que tengan como objetivo incrementar el bienestar de las personas mayores y que amplíen la oferta de recursos para su cuidado”.

Para ello en el ámbito de sus competencias, durante el año 2010 desde la Dirección General de Mayores se han celebrado diversos contratos, convenios e incoados expedientes de adquisición de bienes.

La contratación desarrollada por el Departamento Jurídico Administrativo se ha agrupado en función de los dos programas presupuestarios gestionados por la Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales:

- Programa Atención a Personas Mayores (233.01)
- Programa Centros de Mayores (233.02)

4.3.1. Contratación administrativa

4.3.1.1. Expedientes tramitados para el desarrollo del Programa de Atención a Personas Mayores (233.01)

La Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, de conformidad con el artículo 8.1 b) del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 18 de junio de 2007, tiene atribuida la competencia de: “Favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos”

Entre los principios inspiradores del programa de Atención a las Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid destaca la importancia de favorecer cualquier iniciativa o prestación que facilite la permanencia de aquellas en su propio entorno, evitando o al menos dilatando en el tiempo ingresos hospitalarios e institucionalizaciones innecesarias. Por otra parte, entre los objetivos del Ayuntamiento de Madrid para con los mayores está el ofrecer a la persona mayor dependiente un continuo de cuidados tal que permita la asignación en cada momento del recurso que mejor se adapte a la necesidad existente.

4.3.1.1.1. Contratos Nuevos

Contrato de servicios para la gestión de la Tarjeta de Beneficios Sociales para Mayores “Madridmayor.es”

El Ayuntamiento de Madrid tiene una constante preocupación por mejorar la calidad de vida de nuestros Mayores: cumplir años no es sinónimo de envejecer, y la utilización de los servicios, recursos y bienes que garanticen el bienestar de este colectivo es fundamental para continuar gozando de una óptima calidad de vida y para fomentar su autonomía.

Con la intención de ofrecer a los mayores un abanico de beneficios sociales así como una serie de ventajas por el hecho de ser mayor se pone en marcha un proyecto que nació con vocación de reconocimiento a los madrileños de mayor edad, gracias a cuyo esfuerzo disfrutamos hoy de una ciudad moderna y de vanguardia.

La tarjeta madridmayor.es sirve para identificar a su titular como socio de los Centros Municipales de Mayores y para acreditar su condición de destinatario de descuentos en los centros de ocio y cultura y comercios adscritos a esta iniciativa.

La entrada en museos y bibliotecas de titularidad pública; la posibilidad de obtener descuentos en bienes y servicios de interés general; o el acceso a cines y teatros con precios más económicos son algunas de esas prestaciones que se irán ampliando progresivamente.

Con el objeto de dar continuidad a este proyecto, iniciado en el año 2006, y mejorar lo que el resultado del propio análisis del servicio ha arrojado se saca a licitación un nuevo contrato:

| <i>Denominación</i> | <i>Nº expediente</i> | <i>Vigencia</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| Contrato de servicios para la gestión de la tarjeta de beneficios sociales para mayores Madridmayor.es” | 300/2010/00039 | 01-03-2010 31-12-2010 |

4.3.1.1.2. Modificaciones

Modificación del contrato administrativo especial para la información y el control de calidad de los servicios de atención a mayores

Entre las competencias que la Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales tiene atribuidas mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 18 de junio de 2007, por el que se establece la Organización, Estructura del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y Delegación de Competencias en su titular y en los titulares de los Órganos Directivos, se encuentra: “La dirección, planificación y evaluación de los programas que tengan como objetivo incrementar el bienestar de las personas mayores y que amplíen la oferta de recursos para su cuidado” así como la de “Implantar y evaluar periódicamente los criterios y estándares de calidad, en relación con los programas destinados a las Personas Mayores”.

Una preocupación constante desde la Dirección General de Mayores es que los servicios sean prestados con calidad. Por este motivo, en el año 2005, se impulsó la tramitación del primer contrato administrativo especial para la gestión de la información, asesoramiento y control de calidad del servicio público de teleasistencia domiciliaria.

Finalizando su vigencia el 10 de septiembre de 2006, se inició nuevo expediente de contratación haciéndolo extensivo a todas las prestaciones que integran el Servicio Público de ayuda a domicilio: servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de auxiliar domiciliario, comida, lavandería, ayudas técnicas entre otros.

Por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de 13 de julio de 2007 se adjudicó el Contrato Administrativo Especial para la Información y el Control de Calidad de los Servicios Sociales de Atención a Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid para un plazo de vigencia comprendido entre el 23 de julio de 2007 y el 31 de diciembre de 2011.

Constituye el objeto del presente contrato la gestión del servicio de información y control de calidad de los servicios de atención a personas mayores del Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con las instrucciones específicas que facilite la Dirección General de Mayores. Este servicio se presta tanto con carácter presencial como telefónicamente.

En el año 2010 ha sido necesario modificar dicho contrato, básicamente para ajustar el horario de la central de llamadas en base a los principios de eficiencia y economía que rigen toda actuación administrativa. El horario será de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes. Dicha modificación no supone variación del precio del contrato.

| Objeto | Concepto Contenido | Fecha aprobación | Fecha de efectos |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Modificación del Contrato administrativo especial para la información y el control de calidad de los servicios de atención a personas mayores del Ayuntamiento de Madrid | Ajuste horario servicio información telefónica | 30-08-2010 | 01-09-2010 |

Modificación y prórroga del contrato de servicio público de ayuda a domicilio en las modalidades de auxiliar domiciliario y lavandería

Entre los principios inspiradores del programa de Atención a las Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid destaca la importancia de favorecer cualquier iniciativa o prestación que facilite la permanencia de aquellas en su propio entorno, evitando o al menos dilatando en el tiempo ingresos hospitalarios e institucionalizaciones innecesarias. Por otra parte, entre los objetivos del Ayuntamiento de Madrid para con los mayores está el ofrecer a la persona mayor dependiente un continuo de cuidados tal que permita la asignación en cada momento del recurso que mejor se adapte a la necesidad existente.

La ciudad presenta nuevas necesidades y el Ayuntamiento de Madrid ha querido en todo momento permanecer a la vanguardia de estos cambios, analizando la realidad cambiante de su población, con especial atención para aquellos que por razones de edad o situación convivencial, es posible entender que más lo necesitan: mayores, discapacitados y menores de edad.

El presente contrato de servicio público de ayuda a domicilio en las modalidades de auxiliar domiciliario y lavandería tiene, pues, como objeto:

- La realización del servicio de auxiliar domiciliario. Este servicio tiene como objetivo principal prevenir situaciones de crisis personal y familiar, prestando actuaciones que facilitan la autonomía personal en el medio habitual. Esta modalidad incluye tareas de atención personal y tareas de atención del hogar.
- .La realización del servicio de lavandería domiciliaria. Incluye la recogida, lavado, planchado y entrega en el domicilio del usuario de la ropa personal y del hogar que periódicamente precise de dichas operaciones.

En definitiva, el servicio de ayuda a domicilio viene a incrementar la autonomía personal de cada usuario en su medio habitual de vida, para que éste pueda continuar viviendo en su casa durante el mayor tiempo posible.

Estando próxima la finalización del contrato, se ha tramitado prórroga con modificación, es decir con ajustes económicos conformes a la demanda, abarcando desde el día 1 de octubre de 2010 hasta el 30 de noviembre de 2011.

| <i>Objeto</i> | <i>Vigencia</i> | <i>Fecha aprobación</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Prórroga con modificación del contrato de servicio público de ayuda a domicilio en las modalidades de auxiliar domiciliario y lavandería | 01-10- 2010 30-11-2011 | 09-09-2010 |

4.3.1.1.3 Prórrogas

Para dar continuidad a contratos iniciados en años anteriores, se incoan las siguientes prorrogas:

| Denominación | Nº expediente | Vigencia | Fecha aprobación |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|------------------|
| Prórroga contrato de servicios para la gestión de la tarjeta de beneficios sociales "Madridmayor.es" | 300/2010/00039 | 01-01-2011 14-08-2011 | 08-11-2010 |
| Prórroga del contrato para la gestión del servicio público de comidas a domicilio | 171/2008/01516 | 01-03-2011 29-02-2012 | 14-12-2010 |

4.3.1.1.4 Contratos menores

Para actividades o servicios relativos al programa de atención a personas mayores, cuya realización no excede de las cuantías fijadas en los artículos 95 y 122.3 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, se han incoado los siguientes expedientes de contratación menor:

| Nº Expediente | Concepto |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 171/2010/00085 | Contrato menor gestión tarjeta de Beneficios Sociales para Mayores (enero, febrero y marzo) |
| 171/2010/496 | Contrato menor acto final II Jornadas Intercentros Mayores |
| 171/2010/00494 | Contrato menor Organización II Jornadas Intercentros de Mayores |

| | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 171/2010/00495 | Contrato menor traslados participantes II Jornadas Intercentros |
| 171/2010/00546 | Contrato menor inserción página informativa revista Júbilo |
| 171/2010/00497 | Contrato menor diseño, creatividad e imagen y realización video corporativo II Jornadas Intercentros |
| 171/2010/00782 | Contrato menor Día Internacional mayores |
| 171/2010/00329 | Contrato menor adquisición y distribución revista Júbilo |
| 171/2010/00636 | Contrato menor inserción página informativa revista Júbilo |
| 171/2010/01011 | Contrato menor Casilleros armarios CD San Luciano y Nicanor Barroso |
| 171/2010/01045 | Contrato menor mobiliario no homologado Sierra Javalambre |
| 171/2010/01054 | Contrato menor Video concurso de Belenes |
| 171/2010/01163 | Contrato menor inserción página informativa en revista SENDA |

4.3.1.1.5. Otros expedientes de gestión del gasto

Se han tramitado expedientes de reconocimiento de obligación de pagos correspondientes a la convocatoria de subvenciones en virtud de la habilitación prevista en el artículo 32.1.1 de las Bases de Ejecución del Presupuesto para el año 2010.

Los datos son:

| Los datos son: | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <i>Entidad</i> | <i>Proyecto</i> |
| Acción Familiar - Asociación | Acompañamiento a mayores en su domicilio |
| AFAL Contigo - Asociación Nacional de Alzheimer | Afal en casa. Cuidados paliativos en el domicilio |

| <i>Entidad</i> | <i>Proyecto</i> |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AFAL Contigo - Asociación Nacional de Alzheimer | Programa de apoyo psicológico, afrontamientos y estimulación cognitiva para enfermos de alzheimer leves y sus cuidadores principales |
| Alzheimer España – Fundación | Jornadas de difusión de la enfermedad de alzheimer y formación a cuidadores formales e informales |
| Alzheimer España – Fundación | Programa de psicoestimulación integral para enfermos de alzheimer y cuidadores |
| Alzheimer España – Fundación | Ocio compartido: apoyo a cuidadores y/o familiares de enfermos de alzheimer y otras demencias a través de actividades lúdicas conjuntas |
| Alzheimer España – Fundación | Grupos de autoayuda para familiares cuidadores de personas afectadas por la enfermedad de alzheimer |
| Amigos de los Mayores – Fundación | Acompañamiento afectivo para la prevención del aislamiento y la soledad de personas mayores frágiles |
| Amigos de los Mayores – Fundación | Apoyo y formación del voluntariado |
| ASOCIDE – Asociación de Sordociegos de España | Programa de apoyo personal para evitar el aislamiento social y comunicativa del grupo de personas sordociegas mayores a través del ocio |
| ASPAS – Asociación de Padres y Amigos del Sordo | Rehabilitación del lenguaje para personas sordas mayores de 65 años |
| CEOMA – Confederación Española de Organizaciones de Mayores | IX Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores. “Envejecimiento activo: el arte de envejecer” |
| Cruz Roja Española – Comunidad de Madrid | Apoyo temporal a familias con personas mayores dependientes (respiro) |
| Cruz Roja Española – Comunidad de Madrid | Envejecimiento saludable |
| Desarrollo del Plan Comunitario de Carabanchel Alto - Asociación | Tu entorno: Espacio de salud y prevención |

| <i>Entidad</i> | <i>Proyecto</i> |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desarrollo y Asistencia – Fundación | Proyecto integral para promover un envejecimiento activo y en salud de las personas mayores |
| Desarrollo y Asistencia – Fundación | Programa de voluntariado de atención humanizada a personas mayores en su domicilio, en situación de dependencia o semidependencia, complementario a los servicios sociales municipales |
| FESORCAM Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid | Programa de animación sociocultural para personas mayores sordas |
| Formación social – Asociación | IV Jornadas sobre discapacidad y envejecimiento activo |
| Hogar La Esperanza | Atención a personas mayores |
| Kwizera - Asociación | Intervención con ancianos de alto riesgo |
| Mayores Madrid XXI | Encuentros de dinamización de centros de mayores |
| Nuestra Señora de Montserrat | Mantenimiento de centro residencial y de día |
| ONCOMADRID – Ayuda a enfermos oncológicos (Asociación) | Cuidando a la familia de la persona mayor con enfermedad oncológica |
| Palomeras Altas - Fundación Benéfico Docente | Mayores |
| Parkinson Madrid – Asociación | Atención integral a personas mayores afectadas por enfermedad de Parkinson |
| Radio Enlace – Taller de Comunicación | Enlace Senior: Talleres y programas de radio |
| Radio Vallekas – Asociación Cultural Taller de Comunicación | Emite la Tercera Edad. Participa con nosotros |
| San Vicente de Paul - Sociedad Consejo de zona Madrid | Casa Familiar San Pedro |

| <i>Entidad</i> | <i>Proyecto</i> |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solidarios para el Desarrollo | Ayuda y apoyo a través del voluntariado para la permanencia de las personas mayores en su propio domicilio en el municipio de Madrid |
| Solidarios para el Desarrollo | Promoción de la solidaridad intergeneracional y transmisión de valores |
| Solidarios para el Desarrollo | Educación y promoción del envejecimiento activo y saludable |

4.3.1.2. Expedientes tramitados para el desarrollo del Programa de Centros de Mayores (233.02)

Mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 18 de junio de 2007, por el que se establece la Organización y Estructura del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y se Delegan Competencias en su Titular y en los Titulares de los Órganos Directivos, corresponde a la Dirección General de Mayores :“Impulsar equipamientos de atención sociosanitaria en régimen diurno en todos y cada uno de los distritos procurando en equilibrio territorial y una justa distribución de recursos destinados a la personas mayores”.

4.3.1.2.1. Contratos nuevos

Los Centros de Día, instalaciones donde las personas mayores reciben atención especializada con una finalidad preventiva y rehabilitadora en régimen diurno, se han convertido a lo largo de los años en un recurso comunitario esencial para mantener el nivel de autonomía de las personas mayores.

El servicio va dirigido, fundamentalmente, a personas mayores de 65 años que padecen deterioro físico o cognitivo, pudiendo ser atendidos los mayores de 60 años ocasionalmente si el nivel de dependencia que presentan así lo requiere.

Con este contrato se pretende dar respuesta eficaz a los retos de la vigente Ordenanza Municipal por la que se regula el Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad en la modalidad de Atención Personal y Atención Doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de julio de 2009.

Los datos son:

| <i>Denominación</i> | <i>Nº expediente</i> | <i>Vigencia</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| Contrato gestión de equipamientos y servicios municipales de atención a mayores | 171/2010/00467 | 01-01-2011 30-09-2013 |

4.3.1.2.2. Adquisición equipamiento para Centros de atención a mayores

Como consecuencia de la puesta en marcha de nuevos centros de día y de mayores de atención a mayores, se hace necesaria la adquisición del equipamiento necesario para el correcto funcionamiento de estos centros. En otros casos se trata de completar el equipamiento de los centros que ya están funcionando para mejorar la calidad de la atención prestada a los mayores.

Se han tramitado los siguientes expedientes de adquisición centralizada para el equipamiento de los siguientes nuevos centros:

| Nº Expediente | Centro |
|----------------|-------------------------------------------------|
| 171/2010/00392 | Adquisición mobiliario Centro Eduardo Minguito |
| 171/2010/00806 | Adquisición mobiliario Centro Sierra Javalambre |
| 171/2010/00815 | Adquisición mobiliario Centro San Luciano |
| 171/2010/00821 | Adquisición mobiliario Centro Nicanor Barroso |

La compra centralizada de estores para el centro municipal de mayores Eduardo Minguito (171/2009/00133) por importe 8.474,56 €, tramitada como reconocimiento de obligación en virtud de lo dispuesto en el art. 32.1 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid 2011.

4.3.1.2.3. Contratos Modificados

Para el cumplimiento eficiente de los contratos incluidos en el programa de Centros de Mayores, se han realizado las modificaciones contractuales necesarias por razón de interés público y debido a necesidades nuevas o causas imprevistas:

| <i>Objeto</i> | <i>Concepto Contenido</i> | <i>Fecha aprobación</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|
| Modificación del II Contrato de gestión de equipamientos y servicios municipales lote 7 Residencia Santa Engracia | Ampliación del presupuesto en 100.000 euros | 14-07-2010 |
| Modificación del Contrato de gestión de servicio público para concierto de 1733 plazas en Centros de Día para atención sociosanitaria de personas mayores | Ajuste del gasto para 2010 | 13-12-2010 |

4.3.1.2.4. Contratos prorrogados

| <i>Denominación</i> | <i>Nº expediente</i> | <i>Vigencia</i> | <i>Fecha aprobación</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|
| I Prórroga contrato negociado sin publicidad para la gestión del Centro de Día Peña Grande | 171/2008/01077 | 01-10-2010 31-12-2010 | 29-06-2010 |
| Prórroga II contrato de gestión de equipamientos y servicios municipales lote 7 Residencia Santa Engracia | 171/2006/00915 | 01-10-2010 31-12-2010 | 09-09-2010 |
| Prórroga II contrato de gestión de equipamientos y servicios municipales | 171/2006/00915 | 01-10-2010 31-12-2010 | 08-07-2010 |
| Prórroga contrato para la gestión de 34 equipamientos y servicios municipales | 171/2008/00139 | 01-10-2010 31-12-2010 | 01-07-2010 |
| II Prórroga contrato negociado sin publicidad para la gestión del Centro de Día Peña Grande | 171/2008/01077 | 01-01-2011 31-05-2011 | 24-11-2010 |
| Prórroga del contrato para la gestión de 34 equipamientos y servicios municipales. Lote 10 (El Pardo) y lote 34 (Teresa de Calcuta) | 171/2008/00139 | 01-01-2011 31-05-2011 | 13-12-2010 |
| Prórroga del contrato para la gestión de 34 equipamientos y servicios municipales. Lote 4 (Retiro) | 171/2008/00139 | 01-01-2011 31-05-2011 | 14-12-2011 |

4.3.1.2.5. Contratos menores

Para actividades o servicios relativos al programa de centros de mayores, cuya realización no excede de las cuantías fijadas en los artículos 95 y 122.3 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, se han incoado los siguientes expedientes de contratación menor:

| Nº expediente | Concepto |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 171/2010/00496 | Contrato menor acto final II Jornadas Intercentros Mayores |
| 171/2010/00494 | Contrato menor Organización II Jornadas Intercentros de Mayores |
| 171/2010/00495 | Contrato menor traslados participantes II Jornadas Intercentros |
| 171/2010/01011 | Contrato menor Casilleros armarios CD San Luciano y Nicanor Barroso |
| 171/2010/01045 | Contrato menor mobiliario no homologado Sierra Javalambre |

4.3.2. Subvenciones y otros instrumentos de fomento al asociacionismo

Las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro, que desarrollen proyectos de acción social, competencia de la Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, en el Municipio de Madrid, constituyen uno de los medios de colaboración más eficaces entre los poderes públicos y la iniciativa social que, al igual que los primeros, impulsa y ejecuta acciones tendentes a evitar la exclusión de los más desfavorecidos. De este modo se consigue la potenciación de programas que persigan una mayor calidad de vida y bienestar de los mayores residentes en el municipio de Madrid.

En los últimos cinco años con la aprobación del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2004 (BOCM de 22 de junio de 2004) se da un nuevo impulso a la participación en el ámbito local, destacándose la vinculación directa entre participación y democracia.

Uno de los instrumentos dirigidos a fomentar la participación a través del asociacionismo es la regulación de ayudas y subvenciones que se otorgan con arreglo a los principios de objetividad, concurrencia y publicidad.

Las subvenciones nominativas del año 2010 son:

| Objeto | Importe |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| Asociación Edad Dorada Mensajeros de la Paz | 161.817 € |
| Colegio Profesional de Podólogos de la Comunidad de Madrid | 40.000 € |
| Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid | 93.000 € |

Además con fecha 15 de diciembre de 2010 se aprobó la **Convocatoria Pública de Subvenciones 2010-2011** para entidades e instituciones de carácter social que desarrollen proyectos de atención a mayores. El importe de la convocatoria asciende a 260.000 €. La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales 2011-2013, aprobado por el Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 28 de octubre de 2010

4.3.3. Convenios

Corresponde a la Dirección General de Mayores, en virtud de lo dispuesto mediante acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 18 de junio de 2007 , la competencia de “Coordinar con otras Administraciones y entidades las políticas y actividades dirigidas a la atención y mejora del bienestar de las personas mayores “.

En este sentido en el ámbito de su competencia se han iniciado o renovado los siguientes convenios de colaboración:

| Descripción | Vigencia | Nº Exp. | Importe |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------|
| Convenio entre Comunidad de Madrid y Ayto. de Madrid para la prestación de servicios de Centros de Día y Residencias | 30-12-2010 a 31-12-2011 | 171/2010/00903 | 10.000.000 € |
| Convenio entre Ayto. Madrid y Fundación Mapfre para el desarrollo de la campaña "Con mayor cuidado" | 23-11-2010 A 31-12-2010 | 171/201/00693 | 0€ |

4.3.4. Premios

| Concepto/Contenido | Nº expediente | Decreto Delegada |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| Bases para concesión de premio del XX Concurso de Belenes para Centros Municipales de Mayores | 171/2010/867 | 18-11-10 |

4.3.5. Visados y autorizaciones

En aplicación de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, se han solicitado los visados y autorizaciones administrativas sujetándose a lo establecido en el Decreto 91/1990, la Orden 612/1990, la Orden 778/1995, de 17 de abril, y la Orden 1196/1995, de 26 de junio.

A lo largo del año 2009 se ha continuado con la tramitación de las autorizaciones que se han solicitado a medida que la Comunidad de Madrid ha concedido el visado previo, resultando:

| Centro | Tipo | Solicitud Visado Previo | Concesión Visado | Fecha solicitud | Fecha concesión |
|------------------------------|-----------------|-------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| Carmen Conde | 80 EA | 30/03/2007 | 03/03/2008 | 05/05/2008 | 35/06/2009 |
| José Villarreal | 45 F 65 EA | 30/03/2007 | 07/08/2009 | | |
| C.I. Retiro | 45 F | 12/06/2009 | 23/11/2009 | | |
| | 32 Aptos. | 12/06/2009 | 23/11/2009 | | |
| Luis Peidró | 30 F 65 EA | 30/03/2007 | 02/02/2009 | 16/02/2009. | |
| La Guindalera | 30 F | 18/05/2009 | | | |
| | C.M. MAYORES | 18/05/2009 | | | |
| Leñeros | 45 F 30 EA | 30/03/2009 | | | |
| Pamplona | C.M. MAYORES | 26/11/2007 | 12/06/2009 | 01/07/2009 | |
| | 80 F 80 EA | 30/03/2007 | 12/06/2009 | 01/07/2009 | |
| Remonta | 45 F | 05/06/2009 | | | |
| | 45 F | 18/03/2009 | | | |
| Rafael Calvo | 45 EA 45 F | 27/10/2009 | | | |
| Vocal Vecino Justo Sierra | 45 EA | 30/03/2007 | 11/03/2009 | 27/04/2009 | 31-07-09 |
| | C.M. MAYORES | 26/11/2007 | 11/03/2009 | 27/04/2009 | 31-07-09 |
| Cuartel Infante Don Juan | 65 F | 27/10/2009 | | | |

| Centro | Tipo | Solicitud Visado Previo | Concesión Visado | Fecha solicitud | Echa concesión |
|---------------------|---------------|-------------------------|------------------|-----------------|----------------|
| Casa de Campo | 45 F | 28/05/2009 | | | |
| Gallur | 45 F | 28/05/2009 | | | |
| Alhambra | 45 F 65 EA | 27/10/2009 | | | |
| San Vicente de Paul | C.M. MAYORES | 30/03/2007 | 04/01/2008 | 05/05/2008 | 08/01/2009 |
| | 45 F | 18/12/2007 | 22/08/2008 | 27/10/2008 | 23/02/2009 |
| Dr. Salgado Alba | 45 EA | 30/03/2007 | 27/11/2008 | 27/01/2009 | |
| Aurora Villa | 45 F 65 EA | 30/03/2007 | 09/10/2007 | 05/05/2008 | 21-05-09 |
| La Magdalena | 65 EA | 30/03/2007 | 08/01/2009 | 28/01/2009 | |
| Juan Manuel Bringas | 30 F | 27/04/2009 | | | |
| | C.M. MAYORES | 27/04/2009 | | | |
| Orcasur | 30F | 28/04/2009 | | | |
| | C.M. MAYORES | 28/04/2009 | | | |
| Sierra Javalambre | 65 F 80 EA | 27/10/2009 | | | |
| Carmen Laforet | 65EA | 30/03/2007 | 12/05/2008 | 09/03/2009 | 02/04/2009 |
| | CMM | 30/03/2007 | 17/04/2009 | 21/05/2008 | |
| San Luciano | 65 EA | 27/10/2009 | | | |

| Centro | Tipo | Solicitud Visado Previo | Concesión Visado | Fecha solicitud | Fecha concesión |
|---------------|-----------------|-------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| Vicálvaro | 30 F | 27/07/2009 | | | |
| Ciudad Pegaso | 45F 45EA | 30/03/2007 | 19/05/2009 | | |
| Pablo Casals | 45 F 80 EA | 30/03/2007 | 29/12/2008 | 28/01/2009 | 17/08/2009 |
| | C.M. MAYORES | 18/12/2007 | 29/12/2008 | 28/01/2009 | 17/08/2009 |
| | C.M. MAYORES | 18/12/2007 | 15/12/2008 | 28/01/2009 | 27-07-09 |
| Acuario | 45 F | 19/11/2007 | 01/04/2009 | 30/04/2009 | |
| | C.M. MAYORES | 30/03/2007 | 18/12/2007 | 19/02/2008 | 02/04/2009 |

CAPÍTULO 5. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES COMUNES A LOS DEPARTAMENTOS: ACTOS, JORNADAS, PUBLICIDAD Y PUBLICACIONES

5.1. JORNADAS EXTERNAS

A lo largo del año 2010 la Dirección General de Mayores ha participado en diferentes actos, jornadas, encuentros y seminarios que se relacionan a continuación:

- **V Edición de los Premios Fundetec 2010.**
 - o Enero de 2010.
 - o Madrid.

- **Entrega de los Premios Asispa.**
 - o Febrero de 2010.
 - o Madrid.

- **10º Aniversario de la Revista Senda. Consejo Editorial.**
 - o Febrero 2010
 - o Madrid.

- **Sesiones “Consejo Informa”. Servicios Externos para personas Mayores en el Ayuntamiento de Madrid.**
 - o Febrero 2010
 - o ONCE. Madrid.

- **Entrevista Radio COPE.**
 - o Marzo de 2010.
 - o Madrid

- **Grabación del Programa Juntos Paso a Paso de RNE.**
 - o Marzo de 2010.
 - o Madrid

- **Seminario sobre Políticas Públicas**
 - o Conferencia sobre Políticas Públicas de Mayores.
 - o Marzo de 2010
 - o Universidad Autónoma de Madrid.

- **Entrevista Popular Televisión.**
 - o Servicio de Teleasistencia.
 - o Marzo 2010.
 - o Madrid.

- **III Aniversario de la Residencia Margarita Retuerto.**
 - o Marzo 2010
 - o Madrid

- **IX Edición de los Premios TECNET**
 - o Abril 2010.
 - o Madrid

- **5ª Sesión del XIV Ciclo de Soluciones Solidarias. Los mayores y el movimiento voluntario.**
 - o Ponencia: La atención a las personas mayores del Ayuntamiento de Madrid.
 - o Mayo de 2010.
 - o Asociación Cooperación Social.

- **Jornadas Salud Mental y Exclusión Social en Personas Mayores. Intervención en personas mayores con trastornos mentales y exclusión social.**
 - o Mesa redonda: “Intervención en personas mayores con trastornos mentales y exclusión social”. Ponencia: “Intervención en mayores aislados en Madrid”.
 - o Mayo de 2010.
 - o IMSERSO. Madrid

- **Acto Presentación Estudio "La atención a la dependencia y al empleo. Potencial de creación de empleo y otros efectos económicos de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia " .**
 - o Mayo de 2010.
 - o Fundación Alternativas. Madrid

- **Acto de entrega Premios Grupo Júbilo. “Premios a al Excelencia en la Gestión Residencial”**
 - o Junio 2010
 - o Madrid.

- **Jornadas Técnicas Profesionales. Centros de Día para la atención a las personas mayores.**
 - o Mesa: Carta de Servicios en Centros de Día. Calidad y compromiso con las personas mayores y sus familias. Presentación Carta de Servicios Ayuntamiento de Madrid.
 - o Junio 2010
 - o MAPFRE – QUAVITAE. Valencia.

- **Acto de Entrega de los 1º Premios Empresariales AMADE.**
 - o Area de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Administración Destacada por sus iniciativas en apoyo a proyectos empresariales relacionados con el bienestar de las personas mayores.
 - o Junio 2010
 - o Madrid.

- **Acto de inauguración apertura Centro de Día Vitalia**
 - o Junio 2010
 - o Madrid.

- **Acto 30 Aniversario de la Entidad ASISPA.**
 - o Julio 2010
 - o Madrid.

- **Inauguración Semana Mayor de la ONCE.**
 - o Septiembre 2010
 - o ONCE. Madrid.

- **Jornadas Red Social Europea. Taller “Contracting for Quality”.**
 - o Ponencia: Calidad en la contratación de servicios.
 - o Septiembre 2010
 - o Brighton.

- **III Olimpiadas Domus**
 - o Septiembre 2010
 - o Madrid

- **Jornadas “Buenas prácticas en la promoción de la calidad de vida de las personas mayores”**
 - o Ponencias: “Evaluación y Control de Calidad de los Servicios de la Dirección General de Mayores”
 - o Septiembre y Octubre 2010
 - o AMADE. Madrid

- **II Jornadas Regionales sobre Protección y Garantía de los Derechos de las Personas Mayores.**
 - o Participación en el Taller: “Aislamiento Social de Personas Mayores vulnerables”
 - o Octubre 2010
 - o Colegio Oficial de Trabajadores Sociales. Castilla la Mancha.

- **V Edición del Premio Las Huellas del Tiempo.**
 - o Jurado V Edición.
 - o Octubre 2010
 - o MAPFRE. Madrid

- **XVII Congreso Nacional de Derecho Sanitario.**
 - o Participación Mesa: Valoración Crítica de la Normativa Española y Comunitaria sobre Apoyos Técnicos a las Personas Dependientes. Ponencia: “Los Productos de apoyo en los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Madrid”.
 - o Octubre 2010
 - o Asociación Española de Derecho Sanitario. Madrid

- **Acto de Presentación “Estudio sobre actitudes y comportamientos saludables de la gente mayor en su hidratación”.**
 - o Noviembre 2010
 - o Fundación Edad y Vida. Madrid

- **Jornada de Intercambio de Experiencias de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid. “Evaluar para aprender, mejorar e innovar”.**
 - o Noviembre 2010
 - o Dirección General de Calidad. Ayuntamiento de Madrid.

- **Jornadas sobre Fomento de recursos para la mejor calidad de vida de las personas mayores.**
 - o Mesa: Envejecimiento y hábitos saludables en la vida diaria “Actividad física promoción de la salud y del envejecimiento”.
 - o Noviembre 2010
 - o IBV. Valencia.

- **Acto de Entrega de los Certificados de las Normas de Calidad del Servicio para la Promoción de la Autonomía Personal de la Entidad ASISPA.**
 - o Noviembre 2010
 - o ASISPA. Madrid.

- **II Congreso Internacional sobre Buenas Prácticas para un Envejecimiento Activo.**
 - o Ponencia: “Algunas claves y retos en la promoción de la autonomía personal”.
 - o Diciembre 2010
 - o Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI). Buenos Aires. Argentina.

- **IX Edición de la Campaña Ningún mayor en Navidad.**
 - o Diciembre 2010
 - o Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia. (AMADE). Madrid.

5.2. JORNADAS INTERNAS.

Asimismo, la Dirección General de Mayores ha organizado diferentes actos:

- **Visita de una Delegación de representantes del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Pensionados y Jubilados (INSSPJ y PAMI) de Argentina.**
 - o Enero 2010

- **Acto de Presentación del Libro “Buen Trato a Mayores”.**
 - o Febrero 2010

- **Visita de una Delegación de representantes del Estado de Colima (Méjico) y de las Universidades Mejicanas.**
 - o Marzo 2010

- **Tercer Aniversario del Centro Residencial y Centro de Día “Margarita Retuerto”.**
 - o Marzo 2010

- **Visita Guiada Museo del Prado con usuarios de Centros de Día (ASISPA)**
 - o Marzo 2010

- **Visita Guiada ofrecida por el Ayuntamiento de Madrid a un Grupo de la Universidad de Mayores de Lyon.**
 - o Abril 2010

- **Visita de una Delegación de Autoridades Locales para la relaciones Internacional de Corea.**
 - o Mayo 2010

- **Visita de una Delegación del Comité Social y de Salud Pública de la Asamblea Municipal de la Ciudad de Francfort.**
 - o Mayo 2010

- **Jornada de ejercicio físico al aire libre para los mayores. Retiro**
 - o Mayo 2010

- **Jornada Aula de Informática “Internet y Personas mayores: Nuevos Retos”. Organizada por UPDEA con la Colaboración del Ayuntamiento de Madrid y ASISPA.**
 - o Mayo 2010

- **II Jornadas Intercentros de Centros Municipales de Mayores.**
 - o Junio 2010

- **II Jornadas Técnicas “Abordaje psicosocial de la vulnerabilidad en las personas mayores”. Organizado por el Colegio Oficial de Psicólogos en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid.**
 - o Junio 2010

- **Acto de fin de curso del programa “Saber Envejecer”.**
 - o Junio 2010

- **Acto de Clausura del programa “Vive y Convive”.**
 - o Junio 2010

- **Acto de entrega de premios del XII CONCURSO NACIONAL: “HÁBLAME DE TU ABUELO/A, HÁBLAME DE TU NIETO/A”**
 - o Junio 2010

- **Jornadas Abordaje Psicológico y Social de la Vulnerabilidad en las Personas Mayores.**
 - o Junio 2010

- **Acto de Clausura Fin de Curso Fundación UPDEA.**
 - o Junio 2010

- **Visita de una Delegación Asociación Centros de Trabajo Social de Eslovenia.**
 - o Septiembre 2010

- **Visita Centro de Día y Residencia para enfermos de Alzheimer “Jazmin”.**
 - o Septiembre 2010

- **Día Internacional de las Personas Mayores. Mayores en las Artes.**
 - o Octubre 2010

- **Jornada Técnicas “Los mayores y la economía actual”.**
 - o Octubre 2010

- **Presentación del Plan de Formación en Consumo 2010 y Guía “Los mayores y el consumo”.**
 - o Noviembre 2010

- **Visita de una Delegación de autoridades Peruanas.**
 - o Diciembre 2010

- **Acto de entrega de Premios del XX Concurso de Belenes Centros Municipales de Mayores y Primer Concurso de Fotografía de la Página Web “La Voz de la Experiencia.es”**
 - o Diciembre 2010

5.3. PUBLICACIONES Y FOLLETOS

Desde la Dirección General de mayores se han editado varias publicaciones y se ha participado en diversas revistas especializadas para personas mayores.

5.3.1. Editadas por la Dirección General de Mayores

- Libro Jornadas 2009. “Autonomía Personal: Claves y Retos”.
- Folleto “Ejercicio al Aire Libre para mayores: Bueno uso de los aparatos de mantenimiento físico en espacios abiertos”.
- Reedición Díptico: “Si usted es mayor, conozca sus Servicios Sociales”.
- Carta de Servicios de Centros de Día.

5.3.2. Publicaciones en revistas especializadas para personas mayores

- **Revista Vivir con Júbilo- Grupo Júbilo Comunicación:**
 - Enero 2010 Artículo sobre Servicios de Teleasistencia.
 - Febrero 2010 Artículo sobre la página “La voz de la experiencia”.
 - Marzo 2010 Artículo sobre Adaptaciones geriátricas
 - Mayo 2010 Artículo sobre Jornadas Intercentros
 - Junio 2010 Artículo sobre Solidaridad Intergeneracional
 - Julio 2010 Artículo sobre Ola de Calor
 - Septiembre 2010 Artículo sobre el Programa Vive y Convive
 - Octubre 2010 Artículo sobre Día Internacional Alzheimer
 - Diciembre 2010 Artículo sobre Jornadas Técnicas Dirección General de Mayores.

- **Revista Entremayores:**

- Enero 2010 Artículo sobre “Cuidando al cuidador”.
- Febrero 2010 Los usuarios de los Centros de Día de Madrid.
- Marzo 2010 Artículo sobre Ejercicio Físico al Aire Libre.
- Abril 2010 Artículo sobre Servicio de Teleasistencia domiciliaria.
- Mayo 2010 Artículo sobre Carta de Servicios de Centros de Día.
- Junio 2010 Artículo sobre Opinión y Satisfacción sobre los servicios para mayores.
- Julio 2010 Artículo sobre Conmemoración 15 de junio “Día Internacional de la toma de conciencia contra el maltrato en la vejez”.
- Octubre 2010 Artículo sobre Centros de Día para mayores enfermos de Alzheimer.
- Diciembre 2008 Artículo sobre Los mayores y el voluntariado.

5.4. INTERVENCIONES EN ÓRGANOS COLEGIADOS

5.4.1. Plenos Municipales

- 21/06/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Socialista al Pleno Municipal relativa a modificación de Ordenanza.
- 28/10/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Socialista al Pleno Municipal relativa al Servicio de Ayuda a Domicilio.

5.4.2. Plenos Municipales Juntas Municipales de Distrito

- 19/01/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Izquierda Unida al Pleno del Distrito de Latina sobre construcción de un Centro de Mayores en el Barrio Colonia Santa Margarita y Parque Europa.
- 20/01/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Izquierda Unida al Pleno del Distrito de Moncloa-Aravaca sobre construcción de un Centro de Día en Aravaca.
- 03/02/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Chamberí sobre equipamiento en el Centro de Día de la C/ Rafael Calvo nº 8.
- 04/02/10 Contestación a la proposición que presenta el Consejo Territorial al Pleno de la Junta Municipal de Carabanchel sobre dotación en los Centros Municipales de Mayores de equipos informáticos y de la programación de los mismos.

- 04/02/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Puente de Vallecas sobre la aplicación de la Ley de Dependencia en el Distrito de Puente de Vallecas.
- 04/02/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Puente de Vallecas sobre Plan de Choque de actuaciones públicas para los barrios de Alto del Arenal, Norte de la Albufera y Tontarrón.
- 23/02/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Salamanca sobre cursos de informática impartidos en los Centros Municipales de Mayores financiados por el Plan Avanza del Ministerio de Industria.
- 03/03/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Arganzuela sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 10/06/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Carabanchel sobre el Centro de Día de Alzheimer “Doctor Salgado Alba”.
- 10/06/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Puente de Vallecas interesándose por la reducción de los programas de atención a mayores.

- 29/06/10 Contestación a la propuesta del Pleno Extraordinario del Consejo Territorial de Hortaleza sobre priorización en el Presupuesto de la partida de actividades para mayores.
- 15/07/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Carabanchel sobre que los Servicios de Centros de Día, transporte de mayores y ayuda a domicilio no se vean reducidos en su atención y servicio.
- 04/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Retiro sobre realización de una campaña de sensibilización contra la violencia de género y la violencia interfamiliar en los Centros Municipales de Mayores del Distrito.
- 19/10/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal del Moratalaz sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 07/06/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Izquierda Unida al Pleno de la Junta Municipal de Arganzuela sobre usuarios prestación de Ayuda a Domicilio.
- 10/06/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Izquierda Unida al Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Chamartin sobre plazas en residencias públicas para mayores de la Comunidad de Madrid.
- 10/06/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Chamartín sobre Programa de prevención de Maltrato a Mayores.

- 29/06/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Salamanca sobre maltrato a personas mayores.
- 07/07/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Chamberí sobre la puesta en servicio del C.D. C/ Rafael Calvo, 8.
- 14/09/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal I.U. al pleno de la Junta Municipal del Distrito de Chamartín sobre incremento dotaciones de todos los programas relacionados con prestaciones sociales.
- 05/10/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Carabanchel sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 7/10/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Chamberí sobre puesta en servicio del C.D. de la C/ Rafael Calvo, 8.
- 10/10 Contestación a la proposición que presenta el grupo municipal Socialista al pleno de la Junta Municipal de Arganzuela sobre la necesidad de garantizar la ayuda a domicilio después del periodo estival.
- 04/11/10 Contestación a la proposición que presenta el Grupo Municipal de Izquierda Unida al pleno de la Junta Municipal de Puente de Vallecas sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.

- 11/10 Contestación a la pregunta formulada por el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Arganzuela en relación al número de usuarios que en nuestro distrito están acogidos a la ordenanza Municipal por la que se regula la acción a los Servicios de Ayuda a Domicilio.
- 11/10 Contestación a la pregunta formulada por el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Hortaleza sobre el Centro Municipal de Mayores “Las Cárvacas”.
- 4/11/10 Contestación a la pregunta formulada por el Grupo Municipal Izquierda Unida de la Junta Municipal de Villa de Vallecas sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 17/11/10 Contestación a la pregunta formulada por el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Tetuán en relación al Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 25/11/10 Contestación a la proposición formulada por el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Vicálvaro en relación al Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 01/12/10 Contestación a la iniciativa formulada por el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Chamberí sobre situación actual del servicio de ayuda a domicilio.
- 02/12/10 Contestación a la pregunta formulada por el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Hortaleza sobre los Cursos de informática en los Centros Municipales de Mayores.

17/12/10 Contestación a la pregunta formulada por el Grupo Municipal Socialista al Pleno de la Junta Municipal de Tetuán sobre el Programa Cuidar al Cuidador.

5.4.3. Comisión Permanente de Familia y Servicios Sociales

20/01/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre la Agenda de los Mayores y el portal lavozdelaexperiencia.es

20/01/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Izquierda Unida sobre los mayores frágiles en riesgo de aislamiento y/o exclusión social.

17/02/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre el portal “lavozdelaexperiencia.es”.

16/03/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre los Estatutos de los Centros Municipales de Mayores, el Reglamento Electoral y el Reglamento de Régimen Interior.

21/04/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con el programa experimental para la detección y atención de situaciones de maltrato a personas mayores.

19/05/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.

- 21/06/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre el Acuerdo de 10 de junio de 2010 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, en relación con los gastos de bienes corrientes y servicios del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.
- 21/07/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal I.U. sobre el Contrato de Servicio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio que finaliza el 30 de septiembre de 2010.
- 21/07/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal de Socialista sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 19/10/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 19/10/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal de Izquierda Unida sobre el Reglamento de Mayores de Centros de Día y Centros Municipales de Mayores.
- 24/11/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal I.U. sobre Evaluación de las actuaciones realizadas y previsiones hasta 2011 en materia de mayores.
- 24/11/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 15/12/10 Contestación a la pregunta que presenta el grupo municipal Socialista sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.

5.5. PARTICIPACIÓN SOCIAL

5.5.1. Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.

Con fecha 31 de octubre de 2006 se aprobó por acuerdo plenario el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Sectorial de Personas Mayores adscrito al Área de Gobierno competente en materia de Mayores.

El Consejo Sectorial de personal de mayores es un Órgano de Participación Ciudadana de carácter consultivo, tiene naturaleza de órgano colegiado de participación de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II del Título IV del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid y tiene por objeto promover el intercambio, puesta en común y adopción de soluciones necesarias ante las nuevas necesidades que se plantean, en relación a la atención de las personas mayores.

El Consejo Sectorial de Mayores se organiza en Pleno, Comisión Permanente y en Grupos de Trabajo.

El día 24 de marzo de 2008, se constituyó el Pleno del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid, quedando de la siguiente manera:

Composición del Consejo Sectorial de Personas Mayores

- Presidencia: Director General de Mayores.
- Vicepresidencia: Presidenta de la Asociación de Viudas de Madrid.
- Secretario: Jefe Departamento de Centros de Día y Residenciales. Dirección General de Mayores.

Vocales: Representantes de Asociaciones, Federaciones y Confederaciones

- Asociación Mayores de Madrid XXI.
- Organización Social de Mayores, Jubilados y Pensionistas de Izquierda Unida.
- Federación Madrileña de Confederaciones, Federaciones, Asociaciones de Prejubilados, Jubilados y Pensionistas (FEMAS).
- Asociación de Mayores Barrio de la Estrella.

Vocales: Representantes de Instituciones vinculadas con el Sector de actividades del propio Consejo

- Unión Sindical Obrera de Madrid. (USO).
- Confederación Empresarial de Madrid (CEIM).
- Asociación Madrileña de Residencia y Centros de Día de la Tercera Edad (CEIM).
- Unión de Pensionistas, Jubilados y Prejubilados de Madrid de U.G.T.
- Federación Regional de pensionistas y Jubilados de Madrid C.C.O.O.

Vocales: Representantes de los distintos Consejos, Mesas o Foros de participación que puedan existir en ese ámbito concreto de actuación.

- Consejo de Voluntariado. Foro de la Solidaridad.
- Federación de Usuarios – Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid. Consejo Municipal de Consumo.
- Consejo Regional de Mayores. Comunidad de Madrid.

Vocales: Representantes de las Juntas Directivas de los Centros Municipales de Mayores:

- Centro Municipal de Mayores La Vaguada.
- Centro Municipal de Mayores Moratalaz.
- Centro Municipal de Mayores La Remonta.
- Centro Municipal de Mayores Príncipe de Asturias.
- Centro Municipal de Mayores Ciudad de Méjico.

Vocales: Representantes del Ayuntamiento de Madrid:

- Dirección General de Actividades Culturales. Área de Gobierno de las Artes.
- Servicios Especiales. Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad.
- Dirección General de Salud Pública. Gerencia Madrid Salud.
- Departamento de Cultura, Educación, Deportes y Participación Ciudadana. Área de Coordinación Territorial.
- Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda.

Durante el año 2010 se han celebrado 3 reuniones:

- El 16 de febrero, celebrada en la sede del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
- El 17 de junio, celebrada en la sede del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
- El 28 de septiembre, celebrada en la sede del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.