

*La amabilidad con las personas mayores permite hacer la ciudad más habitable y que sus ciudadanos sigan haciendo lo que siempre han hecho, vivir en su barrio, siendo protagonistas activos del tejido social y económico.*

Visite [www.madrid.es/mayores](http://www.madrid.es/mayores)

Depósito legal: M-34605-2019

[madrid.es/mayores](http://madrid.es/mayores)



*Madrid, una ciudad abierta al mundo, no puede cerrarse a la edad*

*Comprometidos con la red mundial de ciudades amigables con las personas mayores*

 | MADRID

**Si prestas servicio en un establecimiento:**

### **RELACIONATE AMIGABLEMENTE CON LAS PERSONAS MAYORES**

Cuando hablamos de un **establecimiento amigable** nos referimos a aquellos que saben dar un trato y servicio de calidad, adaptado a las personas, prestándoles apoyo con un servicio que asegure su satisfacción y fidelidad.

#### ***¿Qué aspectos básicos les distinguen?***

- Conocen y respetan sus preferencias y necesidades.
- Aceptan la heterogeneidad de las personas mayores como consumidores, su cultura, diversidad y sin discriminación por género ni edad.
- Disponen de espacios de fácil acceso, seguros y confortables.
- Son establecimientos en los que se puede confiar.
- Son un recurso para combatir la soledad no deseada que sufren algunas personas mayores.

***El papel del establecimiento de proximidad es muy importante para el bienestar especialmente de las personas mayores, y favorece que Madrid sea una ciudad amigable***

**Si eres cliente de un establecimiento:**

### **IDENTIFICA SI ES AMIGABLE**

No es difícil identificar un establecimiento amigable, en ellos reconocerás aspectos sencillos y significativos que te permitirán seguir haciendo las cosas que te gustan y continuar viviendo donde siempre has vivido, tu barrio.

#### ***¿Cómo sabemos que es amigable?***

- El trato es cercano, aportando seguridad y confianza.
- No existen obstáculos que impidan la movilidad.
- Reconocen las situaciones especiales de algunas personas (problemas de visión, de audición, de memoria, de movilidad reducida...) y saben cómo atenderlas.
- Cuidan el establecimiento para que el ambiente sea agradable, sin ruidos y con buena iluminación.
- Dan información y asesoramiento respetando gustos e intereses.

***La experiencia de amigabilidad entre las personas mayores y sus establecimientos de proximidad consigue establecer intercambios amables donde todos ganamos***