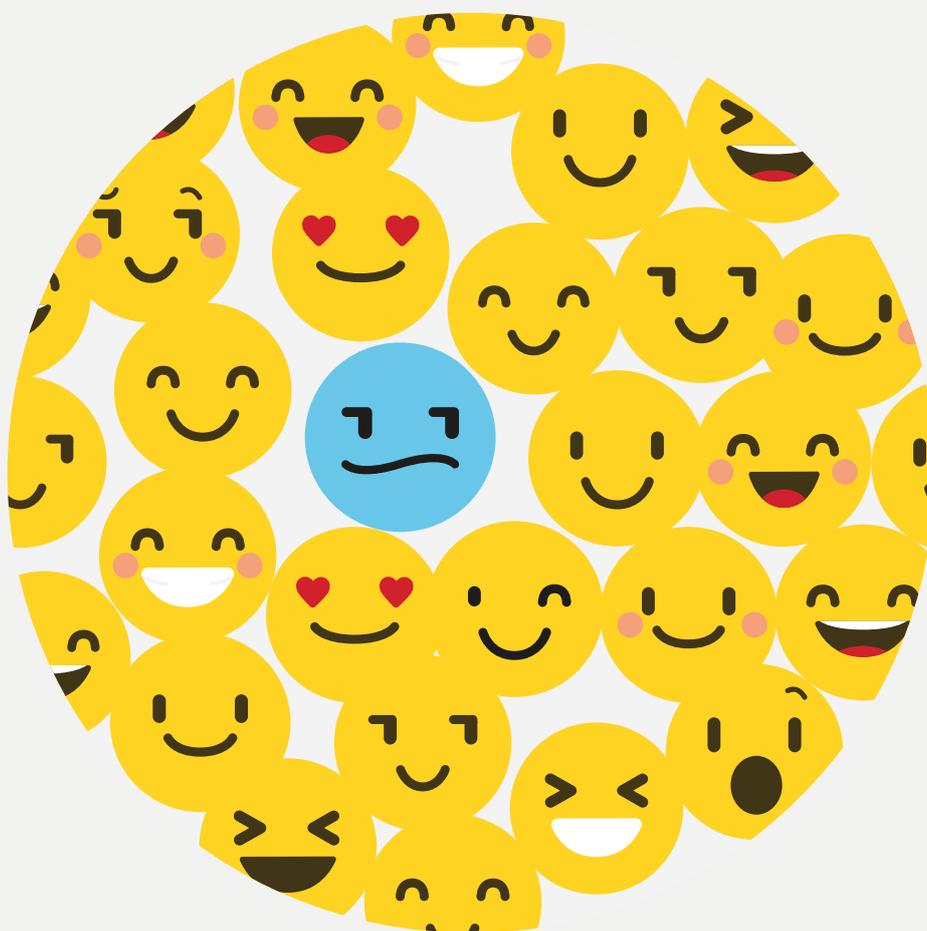




MADRID

Estrategia municipal contra la Soledad no deseada en las personas mayores



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID



Índice

1. PRESENTACIÓN	6
1.1. José Luis Martínez-Almeida. Alcalde de Madrid	7
1.2. Jose Fernández Sánchez. Delegado del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.	8
1.3. La madurez: deterioro y plenitud	10
2. SOLEDAD NO DESEADA (SND)	13
2.1. Tipos de soledad	18
2.2. Los costes de la SND	19
3. ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA	23
3.1. La ciudad de Madrid	23
3.2. Índice de Envejecimiento Activo (IEA)	28
4. ABORDAJE DE LA SOLEDAD EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID	33
4.1. Antecedentes	33
4.2. Plan “Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores”	34
4.3. Periodo 2023-2027.	36
5. OBJETIVOS	43
5.1. Envejecimiento activo	43
5.2. Prevención y sensibilización.	44
5.3. Detección e intervención.	44
5.4. Tecnología	45

6. EJES DE INTERVENCIÓN.	49
6.1. Eje 1. Envejecimiento activo	49
6.1.1. Acciones y actuaciones del eje 1	49
6.2. Eje 2. Prevención y sensibilización	58
6.2.1. Acciones y actuaciones del eje 2	58
6.2.2. Convenios y colaboraciones	60
6.3. Eje 3. Detección e intervención.	69
6.3.1. Acciones y actuaciones del eje 3	69
6.4. Eje 4. Tecnología	80
6.4.1. Acciones y actuaciones del eje 4	80
6.5. Calidad.	86
6.5.1. Cartas de servicios	86
6.5.2. Evaluación de los servicios	87
6.6. Evaluación de la estrategia.	89
6.6.1. Indicadores cuantitativos	89
6.6.2. Datos comparativos	92
6.6.3. Personas usuarias 2022-2023	93
6.6.4. Indicadores cualitativos	93
6.7. Datos soledad no deseada	95
6.8. Plan de comunicación	97
6.8.1. Campañas de publicidad	97
6.8.2. Difusión	97
7. ANEXOS	101
7.1. Jornada soledad no deseada.	101
7.2. Presupuesto	106
7.3. Bibliografía	108
7.5. Epílogo.	110



MADRID

1 PRESENTACIÓN



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID



1.1. José Luis Martínez-Almeida. Alcalde de Madrid

Madrid es una gran ciudad que nunca cierra, que no puede ni debe parar, es el motor económico, cultural y social de España y, precisamente por ello, debemos esforzarnos sin descanso en no dejar a nadie solo.

Hay señas de identidad que definen y dan sentido a esta corporación municipal y una de ellas es la necesidad de mejorar el bienestar de las personas y la calidad de vida de los mayores, Esta es la razón de que identificar y prevenir la Soledad no Deseada (SND) en la ciudad de Madrid se ha convertido en un compromiso ineludible.

Desde el Ayuntamiento de Madrid y, en concreto, desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad tenemos presente la necesidad de combatir un fenómeno que crece en la sociedad y al que nuestra ciudad considera prioritario frenar, de forma que podamos detectar el problema y sus consecuencias a través del diseño y el desarrollo de la Estrategia Municipal Contra la Soledad no deseada en las personas mayores que aquí se presenta.

La SND se define como “un estado de aislamiento resultante de la imposición por causas ajenas a la voluntad del individuo que se traduce en sufrimiento y se identifica primordialmente con la tristeza y la incomprensión, al entrar en juego en cada caso particular razones sociales, emocionales y físicas”. Tal y como indican ampliamente los estudios, la SND es un fenómeno que puede afectar a todas las personas en algún momento de la vida y a cualquier edad, desde la adolescencia hasta la madurez.

Ya que la percepción de la soledad es subjetiva, necesitamos un estímulo que nos ayude a alcanzar la sensación de pertenencia y de realización, cada uno en el grado que desee; y para eso, los mayores se han ganado el derecho y el respeto de reivindicarse en libertad, de seguir aportando experiencia y conocimiento y sentirse activos y vitales.

No podemos dejar de agradecer a estas generaciones el esfuerzo que realizaron para que hoy nosotros disfrutemos del grado del bienestar que nos han dado. Por ello, la atención debe estar centrada en la persona ya que las nuevas realidades y los colectivos de jubilados poco tienen que ver entre ellos.

Vicente Alexandre dijo: “*La soledad destella en el mundo sin amor*”. Por este motivo, uno de los principales objetivos es sensibilizar a la sociedad para que nos ayude a detectar la soledad, para que todos formemos parte de la solución y podamos crear una red de apoyo real y efectiva.

Confío en los resultados positivos que tendrá esta nueva etapa que afrontamos con unos objetivos ambiciosos y que presentamos para que todas las personas mayores puedan disfrutar de las mejores condiciones de vida en la ciudad de Madrid.



1.2. Jose Fernández Sánchez. Delegado del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad que tengo el honor de dirigir, y a través de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada, hemos desarrollado una Estrategia Municipal Contra la Soledad no deseada en las personas mayores, con la finalidad de implementar las políticas que contribuyan a prevenir, detectar y paliar el sentimiento de soledad no deseada.

Junto con el respaldo institucional y con la colaboración de Madrid Salud, se iniciaron los trabajos para promover el envejecimiento activo, mejorar la calidad de vida de los mayores de 65 años, así como su atención integral, desde las personas más autónomas hasta las más vulnerables o con necesidad de cuidados y especial atención.

Con el importante compromiso de los profesionales que han dedicado todo su buen hacer a esta tarea, hemos asegurado que esta estrategia, tenga una base de consenso con las entidades, asociaciones, empresas y colegios profesionales de distintas disciplinas y campos de actuación, tanto del ámbito municipal como del privado, teniendo como objetivo final involucrar a la población y contribuir a disminuir el sentimiento de soledad de las personas mayores a través del fortalecimiento de la amigabilidad de la ciudad.

Nos motiva poder sensibilizar a la sociedad para detectar riesgos y situaciones de desconexión social e intervenir sobre la soledad y sus consecuencias, con el firme deseo de mejorar la realidad en la que vivimos en Madrid, y en especial, la de aquellas personas mayores que se sienten solas o aisladas.

El objetivo para lograr una longevidad saludable es conseguir vivir más años con unas condiciones óptimas de salud y bienestar y esto suele depender en buena medida del grado de cobertura de los servicios sociales y de la capacidad física y mental de la persona, así como su entorno. Son muchas las ciudades en todo el mundo que apuestan por distintos modelos o enfoques de envejecimiento activo y la ciudad de Madrid se ha sumado por méritos propios a la vanguardia de esta aspiración.

En Europa, el índice de soledad no deseada detectado ha adquirido la condición de problema al afectar a una de cada cuatro personas. En tanto que estamos hablando de un sentimiento y de un estado de ánimo que resulta de la discrepancia entre las conexiones sociales reales y las deseadas, lo mismo sucede con el aislamiento social y este es un hecho que padecen muchas personas mayores derivando a unas consecuencias que no podemos rehuir.

Nuestra ciudad es la segunda región más longeva de la Unión Europea y la que tiene una mayor de esperanza de vida de España, con una media de 85,4 años. En Madrid hay empadronadas más de 666.599 personas mayores de 65 años, de las cuales más de 170.239 viven solas.

Y en esta tarea de promover unas condiciones favorables de calidad de vida, el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid está plenamente implicado, realizando un análisis transversal de la situación y poniendo a disposición tanto los recursos humanos como materiales, que son necesarios.

Es una realidad que las personas mayores con ganas de vivir son más entusiastas y optimistas ya que tienen una percepción más positiva de su envejecimiento, lo cual lleva a pensar en la correlación que existe entre el bienestar psicológico y el entorno respetuoso como factor clave para favorecer el envejecimiento activo, puesto que un entorno 'amable' alienta la participación en la sociedad, favorece la salud y proporciona seguridad.

Además, como sociedad necesitamos que las personas mayores sigan aportando el capital humano y el patrimonio cultural que representan y, coincido con Carmen Posadas, escritora, ante la reflexión que hace, donde explica que "una sociedad que no cuida a sus mayores es una sociedad que está abocada al fracaso."

Esta Estrategia es el resultado de un buen trabajo profesional en la ciudad de Madrid. Deseo que, en este nuevo mandato, podamos seguir siendo un referente a nivel nacional e internacional detectando y previniendo de forma temprana la vulnerabilidad que provoca la soledad no deseada. Para ello, buscaremos la complicidad de todos los sectores y también haremos partícipe a la sociedad en su conjunto para atender este desafío.

1.3. La madurez: deterioro y plenitud

“Lo importante no es que uno sea joven o viejo; no importa la edad que se tenga; lo decisivo es la cuestión de si su tiempo y su conciencia tienen un objeto al que esa persona se entrega, y si ella misma tiene la sensación, a pesar de su edad, de vivir una existencia valiosa y digna de ser vivida; en una palabra, si es capaz de realizarse interiormente, tenga la edad que tenga. Da igual que la actividad que debe dar contenido y un sentido a la existencia humana esté retribuida o no; desde el punto de vista psicológico, lo más importante y decisivo es que esa actividad despierte en el hombre, aunque este sea ya anciano, la sensación de existir para algo o para alguien”.

[1] Frankl, V. (1995). *La psicoterapia al alcance de todos*. Barcelona: Herder. p.61



2 SOLEDAD NO DESEADA (SND)



2. SOLEDAD NO DESEADA (SND)

No podemos definir la soledad sin nombrar a los primeros autores pioneros como Weiss, Peplau y Perlman, que en los años 70 y 80 ya comenzaron a explorar este concepto (Pinazo-Hernandis & Donio-Bellegarde, 2018). Weiss (1973, como se citó en Lázaro et al., 2022) y definen la soledad como la percepción de falta de relaciones con otras personas y que se podía experimentar en cualquier etapa de la vida. Peplau y Perlman (1981) definen el sentimiento de soledad como “una experiencia desagradable que ocurre cuando se percibe que la red de relaciones sociales de la persona es deficiente en algún aspecto importante, cuantitativa o cualitativamente” (p.32). A estos importantes autores les siguió De Jong Gierveld (1987), que, en la misma línea, entiende la soledad cuando la calidad e intimidad de las relaciones no son lo que se esperan, es decir, cuando la persona siente unas carencias en sus relaciones, así como cuando tiene menos relaciones de las que desea.

En este siglo se está produciendo, debido a factores demográficos, un progresivo envejecimiento de la población a nivel europeo. En el caso de España, ha supuesto un cambio profundo en la estructura demográfica, en función de un importante aumento de la esperanza de vida y un considerable descenso de la natalidad.

En efecto, España llegará al año 2050 siendo uno de los países más envejecidos del mundo. No en vano, las últimas previsiones del Instituto Nacional de Estadística (INE) señalan que en dicho año (2050) el 32,7% de la población española tendrá más de 65 años.

Según los datos del *Libro Blanco sobre Envejecimiento y Artrosis: problemas, retos y soluciones*, vemos que más de nueve millones de personas mayores de 65 años constituyen hoy un colectivo con necesidades singulares que requieren especial atención de los poderes públicos. Se trata de necesidades que van a ir creciendo en los próximos años, ya que tal colectivo cumplirá más años (“envejecimiento del envejecimiento”) y superará el 30% del conjunto de los ciudadanos.

Por ello, la edad no debe ser entendida como un signo de identidad de las personas, sino como un momento de su vida, que tendría que estar acompañado de buena salud. El envejecimiento demográfico, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es un fenómeno de amplio espectro, que repercute “sobre todos los aspectos de la sociedad, y en particular sobre los mercados laborales y financieros y sobre la demanda de bienes y servicios como la educación, la vivienda, la salud, la atención a largo plazo, la protección social, el transporte, la información y las comunicaciones, así como sobre las estructuras familiares y los vínculos intergeneracionales”. **A esta visión responde la OMS a través de su “Plan para la Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030”.**

La sensación o el sentimiento de soledad no deseada o buscada depende de la situación psicofísica y social de cada persona y lo que espera de sus relaciones sociales; se trata de una discrepancia entre estas y las que una persona desearía tener. **Es decir, que a la soledad no se llega única y solo mediante el envejecimiento.** El envejecimiento es un proceso multidimensional en el que influye tanto la salud y el mantenimiento de la autonomía como factores sociales y psicológicos. Se considera que el envejecimiento saludable y activo es la vía para fomentar la salud y calidad de vida de las personas mayores. Distintos factores biológicos y psicosociales facilitan o entorpecen este proceso. Por ejemplo, las personas mayores son uno de los grupos más vulnerables a la soledad no deseada, están en riesgo de sufrir discriminación por edad y algunas tienen dificultades de acceso a la tecnología, pero que sean un grupo de riesgo no implica que hayan de padecerla *per se*.

Para sentirla hay que distinguir dos realidades que no siempre van unidas, como son estar solo y sentirse solo. Esto es diferenciar entre vivir solo, en un domicilio sin otras personas acompañantes y el hecho de sentir soledad como percepción y valoración subjetiva de relaciones sociales y afectivas satisfactorias que se puede dar tanto si se vive solo o en compañía de otras personas.

La soledad no deseada es un sentimiento subjetivo e íntimo y, por tanto, es difícil detectarlo sin la colaboración de quien lo siente y conlleva o acarrea consecuencias negativas para las personas que lo sufren.

¿Por qué, entonces, el sentimiento de soledad pasa del ámbito privado a ser un problema de ámbito social? Se convierte en un reto social hablando de una necesidad del ser humano, la capacidad de encontrar sentido a la vida, a sus relaciones con otros y al mundo que nos rodea, donde el ámbito social tiene mucho que aportar; entonces la soledad, el sentimiento, trasciende y pasa a ser cuestión de los ciudadanos y de sus políticas sociales.

En Madrid es responsabilidad de todos y de sus gestores, mejorar la calidad de vida de las personas mayores en los aspectos sociales que puedan abordarse.

El proceso de envejecimiento se acompaña de cambios relacionados con eventos vitales que ocurren de forma habitual en esta etapa de la vida. Algunos de ellos serían el abandono de la vida laboral, el fallecimiento del cónyuge o de hijos, emancipación de estos, pérdida de amigos y familiares de la misma generación, divorcio o el diagnóstico de una enfermedad grave de la pareja. Todos estos factores hacen que la soledad en las personas mayores sea una realidad.

Considerando los acontecimientos vitales en esta época de la vida, se ven cada uno y sus consecuencias. Respecto a la retirada del ámbito laboral, lugar donde el individuo se nutre de relaciones sociales y que requiere un reajuste en la vida de la persona, supone un cambio drástico que puede afectar negativamente. Pero, más que la jubilación, es el fallecimiento del cónyuge el suceso más relevante en la vivencia de soledad. La viudedad, para quien había contraído matrimonio o vivía en pareja, suele ser el principal desencadenante del sentimiento de soledad en las edades avanzadas.

En el Ayuntamiento de Madrid compartimos que la soledad no deseada se puede definir como la percepción de que las relaciones interpersonales que mantenemos son insuficientes o no son de la calidad o intensidad que desearíamos que fueran. Es decir, que se habla de soledad no deseada cuando esta situación no se escoge, sino que se impone a pesar de nuestra voluntad y perdura en el tiempo, pudiendo afectar a nuestro bienestar y estado de salud. Quizá sea esta la razón por la que la definición más extendida de soledad la describa como el desajuste entre la cantidad o calidad de las relaciones sociales que una persona desea y la que efectivamente tiene. Es, por tanto, una experiencia subjetiva, que va acompañada de emociones negativas como tristeza, frustración, vergüenza o culpa.



El sentimiento de soledad es un factor de vulnerabilidad en las personas mayores y ha pasado a ser vista como un problema de salud pública, un problema de vulnerabilidad complejo.

La pirámide demográfica, el sobrevejecimiento, las ciudades poco amigables, la lejanía, el menor compromiso intergeneracional, etc., son factores facilitadores para la irrupción de este problema en nuestra sociedad. A estos hay que añadir una dimensión colectiva en la soledad: los cambios sociales, los cambios demográficos; todos ellos dan como resultado una pérdida de cohesión social.

Las relaciones sociales constituyen un componente fundamental de la calidad de vida de las personas. La soledad es solo uno de los posibles resultados de la evaluación de la cantidad y calidad de sus relaciones sociales.

Por ello podemos afirmar que tener buenas relaciones con la familia y con los amigos es uno de los componentes fundamentales de la calidad de vida en la madurez, y a la inversa tener una red social pequeña y pocos contactos se correlaciona con la aparición del sentimiento de soledad no buscada o impuesta.

El apoyo social abarca todo el contexto social en el que se dan las relaciones sociales y que facilita un espacio para el intercambio tanto de experiencias emocionales como de apoyo en cuestiones instrumentales cotidianas. No solo recibir apoyo social de otros, sino también dar apoyo o ser de ayuda a otros es beneficioso para los mayores.

La soledad se considera como una de las preocupaciones presentes en nuestra sociedad que tiene consecuencias muy negativas en la calidad de vida de las personas. Es un fenómeno complejo asociado a múltiples causas, alguna de ellas asociadas a momentos vitales de la persona.

El sentimiento de soledad tiene diversas consecuencias en la persona que lo sufre: a nivel físico, la soledad y el aislamiento social, reduce la actividad física y capacidad funcional, empeora la nutrición, provoca problemas de sueño y crea posibles adicciones. En general, disminuye el bienestar y tiene efectos nocivos para la salud física y mental con la aparición de síntomas depresivos, baja satisfacción con la vida y peor funcionamiento cognitivo.

La soledad en la persona mayor, si no se detecta a tiempo y no se aborda adecuadamente, puede conducir a situaciones de gran vulnerabilidad, llevando a la persona mayor incluso a aislarse socialmente. En la mayoría de estos casos las personas mayores en situación de soledad no deseada acabarán presentando un deterioro funcional, físico y de la salud en general.



Por todo lo expuesto, y como objetivo general de las diferentes acciones que se pretenden poner en marcha desde el Ayuntamiento de Madrid, se elabora esta Estrategia para que sirva para disminuir ese sentimiento de las personas mayores a través de la sensibilización a los ciudadanos, la detección de riesgos y la intervención sobre la soledad y sus consecuencias, así como establecer canales que favorezcan las relaciones sociales y luchen contra los diferentes tipos de soledad.

2.1. Tipos de soledad

Es importante resaltar la existencia de los diferentes tipos de soledad para ajustar la intervención y tener mayores posibilidades de éxito.

En este sentido, se pueden distinguir:

- **Soledad emocional:** es la referida a aquella en la que hay ausencia de vínculos emocionales producidos por la pérdida de las relaciones más íntimas de la persona. Esta situación genera sentimientos de soledad, ansiedad, temor y desconfianza ante otras personas.
- **Soledad relacional o social:** se entiende como la ausencia de una adecuada red social que ocurre al perder relaciones por diferentes motivos derivados de procesos vitales de este periodo de edad.
- **Soledad mixta:** se entiende como la ausencia tanto de relaciones emocionales de la persona como de relaciones sociales.

Esta realidad, cada vez más reconocida como un problema y más allá de lo individual, requiere acciones comunes para prevenir, abordar y paliar la SND, evitando normalizarla y provocar situaciones más graves y difícilmente reversibles.





2.2. Los costes de la SND

Según un estudio del *Instituto Santa Lucía*, la SND tiene consecuencias a nivel individual y social y puede provocar problemas de salud física y mental que implican una disminución de la calidad de vida de las personas. Entre las principales consecuencias para la salud mental se encuentran los trastornos del estado anímico como la ansiedad (prevalencia del 37,8%), la depresión (prevalencia del 39,3%), la introversión patológica, la fatiga, la baja autoestima o la baja percepción del estado de salud; también los trastornos conductuales como la violencia, el alcoholismo y el suicidio; o el empeoramiento de los trastornos mentales relacionados con el deterioro cognitivo, la esquizofrenia, las alucinaciones, la distorsión temporal, los problemas de aprendizaje y de memoria y los trastornos del sueño.

Como coste intangible dentro del espectro sanitario, la SND causa la pérdida anual de más de un millón de *Años de Vida Ajustados a Calidad (AVAC)* en el conjunto de la población.

De ahí que el envejecimiento saludable vaya más allá de lo puramente sanitario; requiere invertir en innovación y pasa necesariamente por romper con el “edadismo” laboral (envejecimiento activo) y por aumentar la calidad de vida de las personas mayores.

En cualquier caso, no se puede concluir este apartado sin mencionar una célebre frase que resume y condensa de alguna forma todo lo anterior: *“Las soledades, un buen lugar para encontrarse, pero uno muy malo para quedarse”*. Anónimo.



An aerial photograph of a city, likely Madrid, showing a dense urban landscape with numerous buildings featuring red-tiled roofs. A large, semi-transparent blue graphic, resembling a stylized letter 'E' or a bracket, is overlaid on the right side of the image. The text 'ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA' is written in white, bold, uppercase letters across the center of this graphic. In the foreground, a large building with a prominent glass skylight on its roof is visible, along with a busy square containing a fountain and a clock tower.

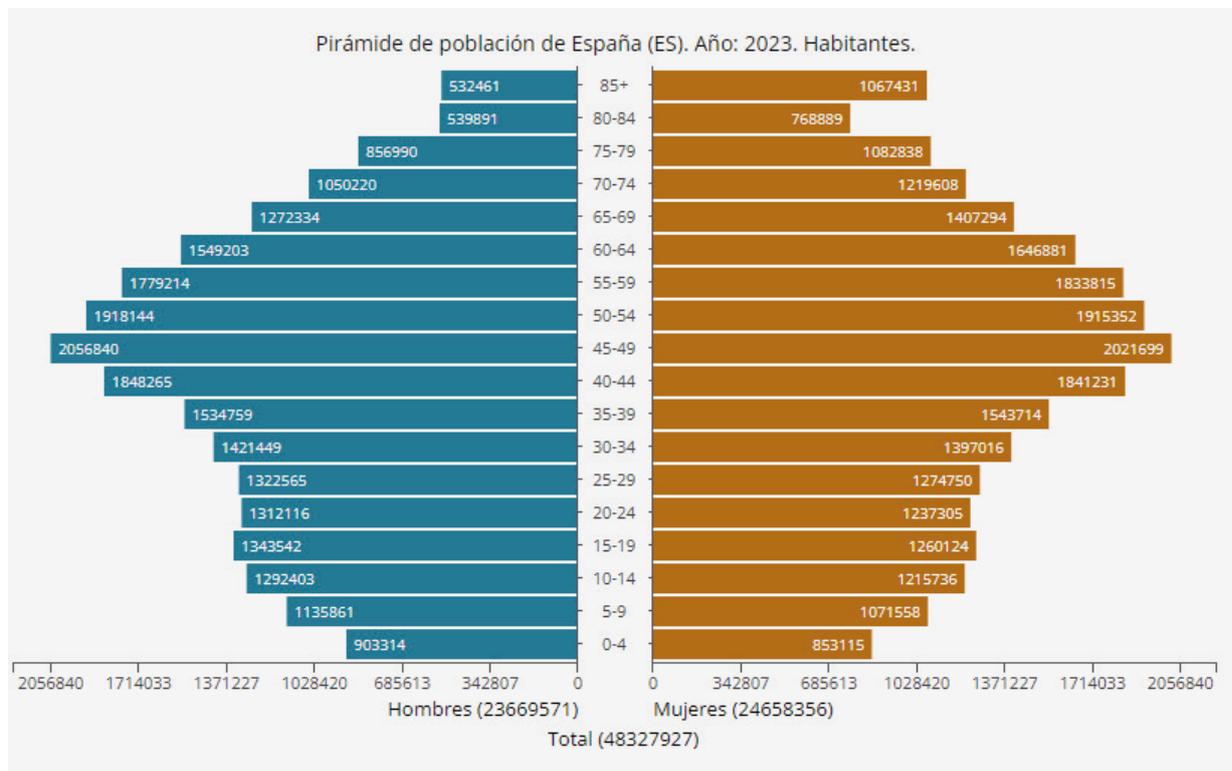
ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA



3. ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA

3.1. La ciudad de Madrid

La estructura demográfica de la población de Madrid resulta determinante en el diseño y ejecución de la política pública municipal, no solo en las medidas expresamente vinculadas con las personas mayores, sino en el conjunto de la estrategia urbana. La población mundial está experimentando un envejecimiento progresivo. En Europa, la proporción de personas de 65 años en adelante representaba el 19,7% en 2018 (UE 28) y alcanzará el 29,5% en 2050 (UE 27). De acuerdo con esas previsiones, el porcentaje de personas mayores en España se situará por encima de la media europea, en el 32,7% en 2050.

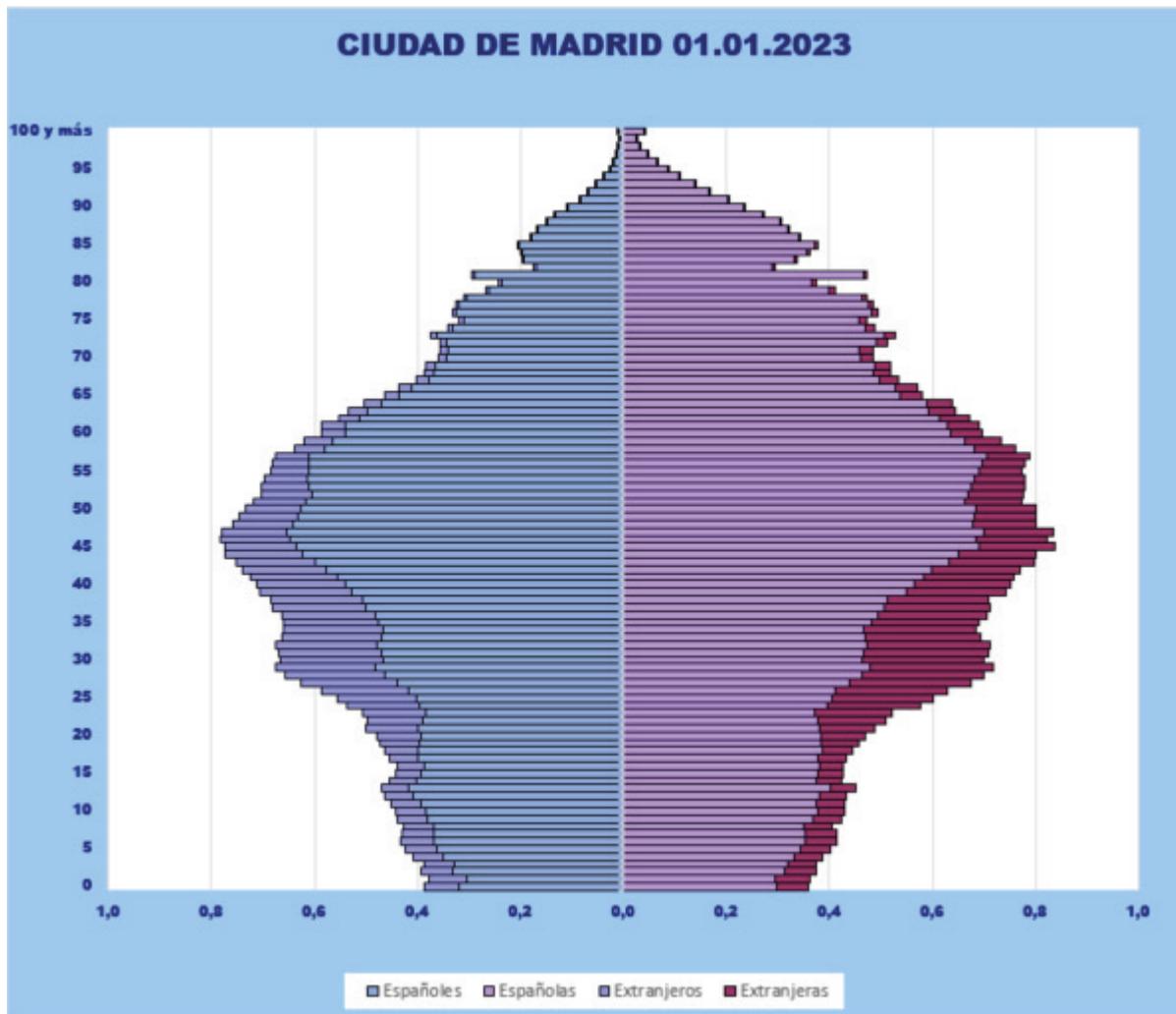


Pirámide de población de España.
Fuente: página web Ministerio Sanidad. Gobierno de España. Año 2023

En la ciudad de Madrid, la pirámide de población presenta la forma característica de las sociedades envejecidas: estrechamiento de su base por el descenso lento y continuado de la natalidad y ensanchamiento en la cúpula por la creciente longevidad.

La población total, según el *Padrón Municipal de Habitantes* de 1 de enero de 2023, crece de manera paulatina y asciende a 3.286.662 personas, de los que 666.599 tienen 65 años o más (20,28%) De ellos, 260.258 son hombres y 406.341 mujeres.

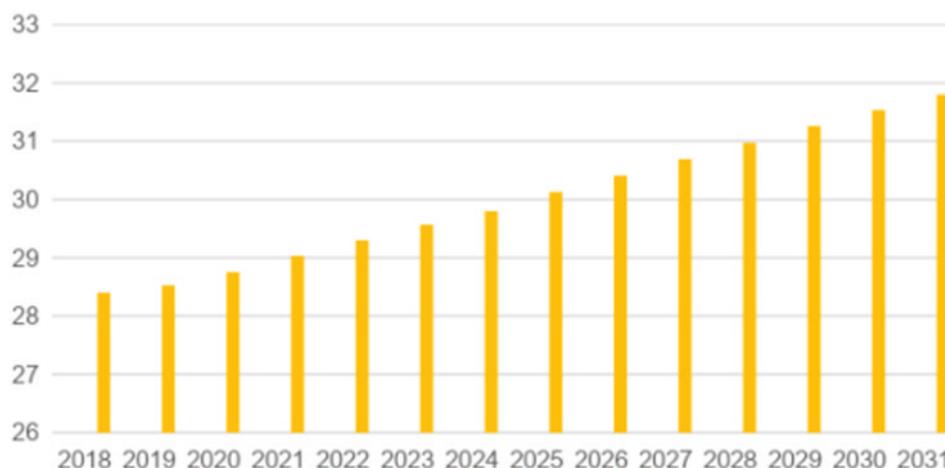
En este segmento, las personas con 80 años y más representan el 35 % (7,1% con relación al conjunto de Madrid) y son en su mayoría mujeres, también en la franja de edad próxima a la jubilación (55-64 años).



Estructura de la población de Madrid. Fuente:
Padrón municipal de habitantes a 1 de enero de 2023

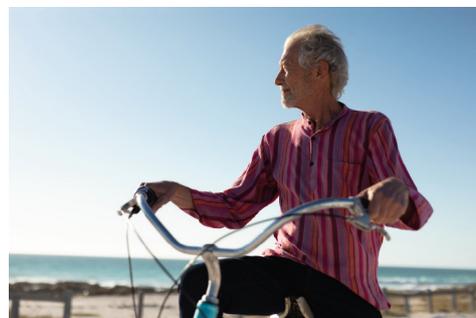
Otro rasgo característico de nuestra sociedad es el creciente número de hogares unipersonales.

Hogares unipersonales en población madrileña (%)



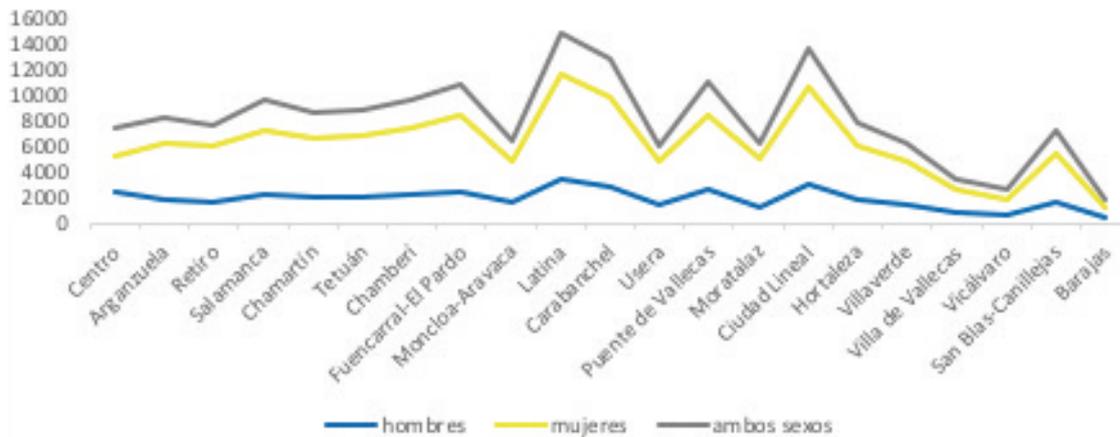
Elaboración propia: proyección de hogares a 1 de enero de cada año por tamaño de hogar.
Fuente: Área de Gobierno de Hacienda y Personal. Subdirección General de Estadística.

Si bien que una persona viva sola no significa que esté o se sienta sola, no es menos cierto que implica un cambio en el estilo de vida que impacta en el tejido social y debe tenerse en cuenta.



Atendiendo a los últimos datos de padrón publicados de 1 de enero de 2023, las personas **mayores de 65 años en Madrid que viven solas ascienden a 170.239**. Este porcentaje sube al 33.92% en el caso de las personas de 80 años en adelante. Vivir solo a edades avanzadas se convierte, también en Madrid, en una realidad residencial que, con toda probabilidad, irá en aumento y así lo muestra la intensidad del crecimiento de los hogares unipersonales de personas mayores. **Con 21 distritos en Madrid, hay que destacar que los que cuentan con mayor número de personas que viven solas son Latina, Ciudad Lineal y Carabanchel.**

Personas >65 años que viven solas, por sexo y distrito

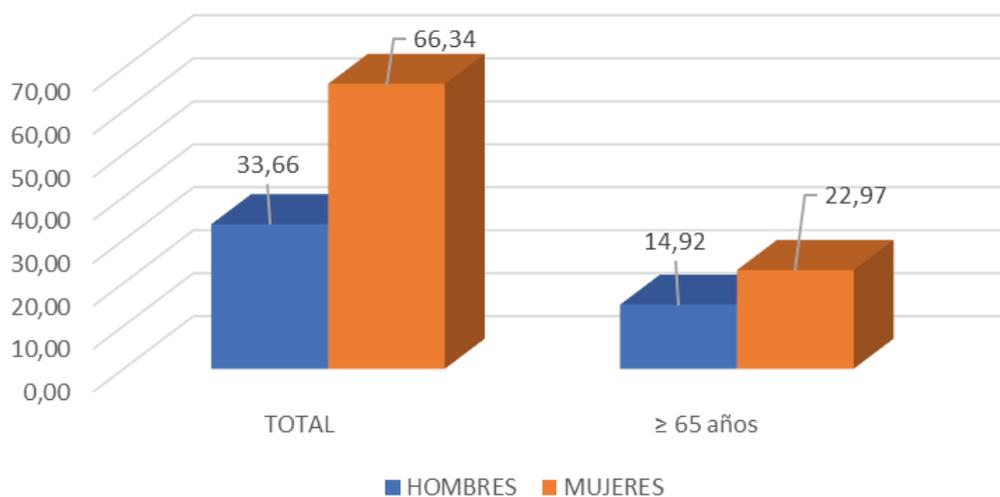


Creado a partir de datos de Padrón a 1 de enero de 2023

La gran mayoría de personas que viven solas están perfectamente integradas en la sociedad, gozan de una buena calidad de vida y tienen los apoyos que precisan. Pero no se puede ignorar que una parte de ellas sufre soledad emocional, relacional o mixta, e incluso aislamiento.

Según el *Estudio de Salud de la ciudad de Madrid elaborado por Madrid Salud en 2022*, una de cada 10 personas encuestadas se había sentido sola siempre, casi siempre y bastantes veces en el último año. Este sentimiento se da más frecuente en las mujeres que en los hombres (66,34% frente a 33,65%), Si lo extrapolamos a la población mayor de 65 años (22,9% frente a 14,92%).

Prevalencia soledad según sexo y edad



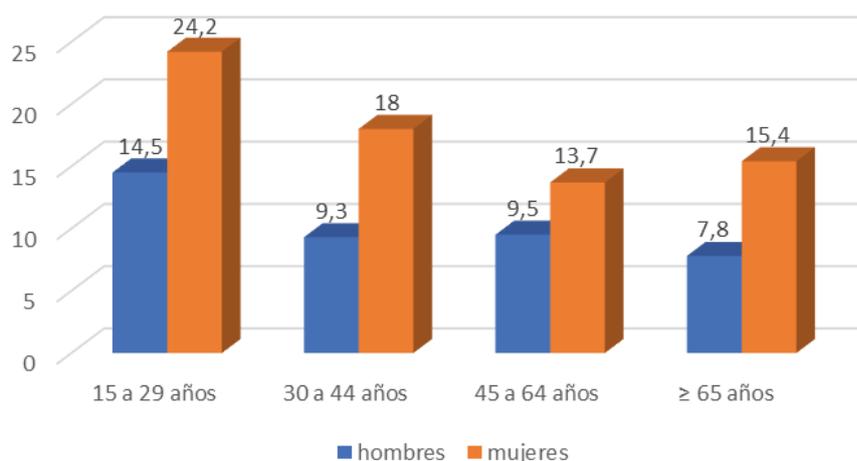
Creación a partir del Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022. Madrid Salud.

Es interesante destacar que, sin embargo, el sentimiento de soledad y el malestar con el que se vive presenta mayor prevalencia en la población joven que en otros grupos de edad.

En los menores de 65 años, las condiciones que explican el sentimiento de soledad son falta de apoyo social, insatisfacción con la vida social y riesgo de mala salud y para las personas mayores de 65 años o más vivir solos, implica, a veces, la insatisfacción con la vida social y el bajo bienestar emocional (Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022).

Además, es destacable que las personas jóvenes dedican más horas semanalmente a relacionarse con amigos y familiares, reduciéndose esa disponibilidad según aumente la edad. Las diferencias entre las personas de 65 y más años con 11,05 horas semanales de media, frente a las 14,94 de los más jóvenes, dato que se relaciona con un mayor sentimiento de soledad. (Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022).

Porcentaje sentimiento de soledad



Estudio de salud de la Ciudad de Madrid 2022. Madrid Salud (N=1135)

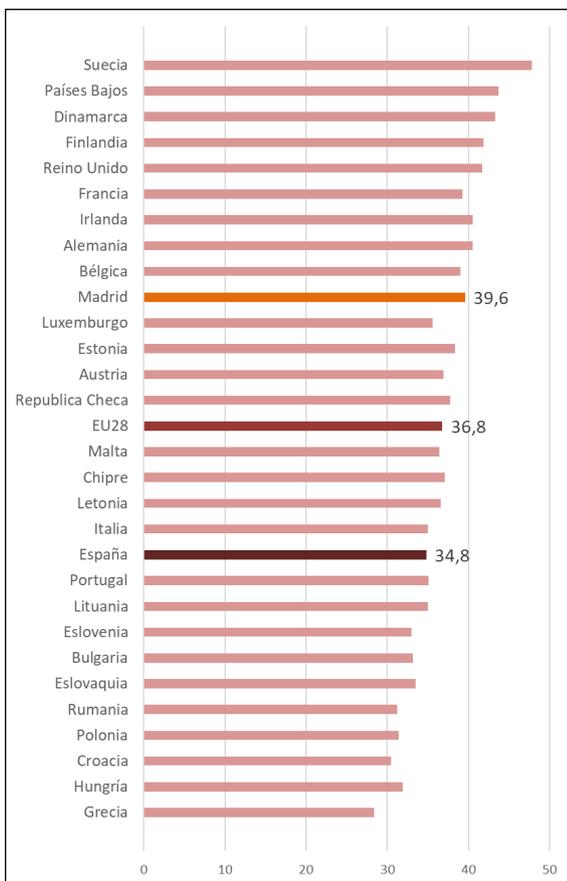
La atención a las personas mayores en 2023 por parte de los servicios sociales es la que numéricamente tiene mayor peso. El 48% de las atenciones son a mayores de 65 años (215.713). Es significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas (154.208) que alcanza el 34% del total de atenciones prestadas.

3.2. Índice de Envejecimiento Activo (IEA)

En relación con el IEA, es la herramienta de medición comparada entre países acerca del potencial de las personas mayores para tener un envejecimiento activo y saludable, que mide las dimensiones de empleo, participación social, vida independiente, saludable y segura, y capacidad y entornos apropiados para un envejecimiento activo.

Los resultados de 2022 muestran a una ciudad con un índice de 39,6; siendo el de la media de Europa de 36,8 y el de España de 34,8. Dos puntos por encima de estudio realizado en 2018 (37,0).

Esta puntuación excede de la de España en su conjunto por lo que podemos considerar nuestro resultado como positivo.



Índice envejecimiento activo 2022



Índice envejecimiento activo 2018

Respecto al indicador que mide la población ≥ 55 con contacto diario o frecuente con amigos/as o familias alcanza un valor de 86,3, siendo en España de 69,5 y en Europa de 49,8.

El valor de esta dimensión entre hombres y mujeres en nuestra ciudad es de 88,5 para los hombres y 84,8 para las mujeres.

Otro dato, en el rango de población ≥ 75 , es el tanto por ciento que vive en una vivienda unipersonal o en pareja; el valor alcanzado en la ciudad de Madrid es de 62,9, frente al 77,8 de España y al 86,8 de Europa. El valor de esta dimensión entre hombres y mujeres en nuestra ciudad es de 63,5 para los hombres y 62,5 para las mujeres.

Estos datos se obtienen a partir de encuestas que se realizan a una muestra de la población general de la ciudad de Madrid. Independientemente de los resultados, sigue siendo importante destacar que la soledad no deseada puede aparecer tanto si hay un contacto diario o frecuente con amigos/as o familias o si se vive en pareja u otros núcleos familiares.

A partir de estos datos demográficos, el Ayuntamiento de Madrid desarrolla medidas y políticas sociales para abordar la Soledad no deseada con múltiples acciones, de manera individual, grupal y comunitaria, desde la sensibilización, prevención, detección e intervención.







ABORDAJE DE LA SOLEDAD EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID



4. ABORDAJE DE LA SOLEDAD EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

4.1. Antecedentes

Ya en el año 2004 el Ayuntamiento de Madrid, puso en marcha un programa de detección e intervención con personas mayores en riesgo. El principal objetivo era sacar a la luz los casos existentes en el municipio para intervenir individualmente con ellos desde los servicios sociales y también para conocer sus perfiles y diseñar programas específicos.

Las primeras aproximaciones al tema pusieron en evidencia la dificultad para encontrar datos fiables sobre el número de personas en situación de riesgo y la necesidad de establecer registros sistemáticos unificados, y también alertaron sobre la disparidad de criterios manejados por los profesionales que hacían necesaria una protocolización de las actuaciones.

Desde este año se realizan diversos cribados y estudios, que abarcan a más de 20.000 personas y permitirán definir los perfiles de riesgo, entre ellos la soledad.

Todos los proyectos de detección, intervención y estudios de prevalencia realizados hasta 2020 se enfocaban a detectar y atender el aislamiento social, pero sin perjuicio de que los casos detectados de necesidad social, sociosanitaria y soledad se atendieran por diferentes protocolos.

En estos años se abordó la detección y atención a la soledad fundamentalmente relacional y es a partir del año 2021 cuando aparece un proyecto específico para detectar e intervenir la soledad tanto relacional como emocional, que se hace centralizada desde la Dirección General de Mayores y que se plantea como un proyecto que abarca la intervención individual domiciliaria y prevención de la soledad no deseada, y grupal preventivo a través de talleres que trabajan aspectos relacionados con la soledad no deseada.

4.2. Plan “Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores”

De manera paralela, Madrid se incorporó a la **Red Mundial de Ciudades Amigables** en 2014. Tras los trabajos previos de diagnóstico de la ciudad se aprobó el primer plan de acción para el periodo 2017-2019. Tras finalizar este primer plan y evaluados sus progresos, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó en febrero de 2020, dar continuidad al proyecto de la mano de este nuevo **Plan “Madrid Amigable con las Personas Mayores 2021-2023”**. Actualmente finalizado, el plan estaba plenamente integrado en la estrategia municipal reflejando el compromiso para lograr una ciudad abierta e inclusiva que favorezca el desarrollo personal en plenitud de derechos a cualquier edad.

Tiene su punto de partida en el Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid 2019-2023, donde se pueden encontrar acciones de gran calado como la reformulación de los Servicios Sociales, la creación de la Dirección General de Accesibilidad, el abordaje de la soledad y el aislamiento social de las personas mayores, el apoyo a las familias cuidadoras y la conservación o el mantenimiento del entorno y los nuevos equipamientos. Asimismo, se hace eco de los **Acuerdos de la Villa**, aprobados por unanimidad el 7 de julio de 2020.

El plan es fruto de la implicación de todas las Áreas de Gobierno y atendiendo a la **Red Mundial de Ciudades Amigables** en el objetivo de promover entornos propicios para que las personas mayores sigan participando en sus comunidades con autonomía, salud, dignidad y libres de riesgo de pobreza, en él se establecen las acciones previstas por el gobierno municipal para seguir haciendo de la ciudad un entorno amigable siendo, por tanto, un plan para toda la población.

Es un proyecto complejo que no solo hace referencia al entorno sino también a las personas, sus relaciones, sus actitudes y valores, a políticas de salud y sociales y a los sistemas que las sustentan y los servicios que prestan.

En el segundo Plan “Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores” se incluían 109 acciones y 238 actuaciones, distribuidas en tres ámbitos estratégicos, a desarrollar en los años para los que se configuró el Plan (2021-2023).

Con respecto a los ámbitos estratégicos, se establecieron:

- **Ámbito estratégico 1. Entorno cívico y social:** una ciudad para todas las generaciones. Este ámbito comprendía 95 actuaciones.
- **Ámbito estratégico 2. Prevención y atención integral:** una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor. Este ámbito comprendía 101 actuaciones.

- **Ámbito estratégico 3. Entorno urbano amigable:** una ciudad que se adapta a todas las personas. Este ámbito comprendía 42 actuaciones.

Dentro de todo esto, aparecían 5 acciones que se plasman en 20 actuaciones relacionadas directamente con la soledad en sus vertientes, relacional, emocional o mixta.

Dentro de la línea **“Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones”**, encontramos referencias al tema, ya que el entorno social y cultural es determinante en la calidad de vida de las personas. En línea con este planteamiento general, encontramos algunos objetivos específicos:

- Visibilizar la contribución de las personas mayores y resignificar esta etapa de la vida para cambiar la forma en que, como sociedad, concebimos, sentimos y actuamos respecto al envejecimiento. Mejorar la inclusión social propiciando actitudes, comportamientos y mensajes respetuosos hacia las personas mayores.
- Promover un nuevo modelo de Centros Municipales de Mayores (CMM) más participativo.

Pero es en el ámbito estratégico **“Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor”**, donde este plan presta especial atención al problema de la soledad no deseada. Este fenómeno, característico de las grandes ciudades en todo el mundo, afecta al conjunto de la población, pero tiene consecuencias especialmente perniciosas y más difícilmente reversibles en la población mayor.

La soledad no deseada es, al mismo tiempo, causa y efecto de la aparición o agravamiento de la dependencia en las personas mayores. Por ello, se incluyen en este ámbito acciones encaminadas a prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de este tipo, considerando factores personales y sociales.



Tras finalizar este plan, es necesario realizar una evaluación para valorar los diferentes grados de cumplimiento de las acciones planteadas por cada área implicada en el plan. Esto se requiere para poder detectar aciertos y posibles mejoras de cara a la realización del **nuevo plan que se plantea para el periodo 2025-2027**. La implicación de diferentes áreas y direcciones generales municipales refleja la importancia de estos planes para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Madrid y de las personas mayores.

4.3. Periodo 2023-2027

La Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada, considera fundamental el abordaje de la Soledad no deseada de manera que se ha incluido su referencia en la denominación de esta explícitamente, en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023 de organización y competencias del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Competencias:

- 1.1. Promover cualesquiera actuaciones tendentes a favorecer un envejecimiento generativo y el apoyo a las personas mayores y su red familiar y social, en las diferentes facetas que comprende su atención integral.
- 1.2. Impulsar políticas públicas de atención a las personas mayores que favorezcan la amigabilidad de la ciudad con ellas y las sitúen en el centro de las diferentes actuaciones municipales que las incumben.
- 1.3. Favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y distritos a cuyo efecto se actualizará y potenciará, entre otras actuaciones, el papel de los actuales centros municipales de mayores.
- 1.4. Fomentar actuaciones tendentes a favorecer el trato adecuado a las personas mayores.
- 1.5. Impulsar políticas públicas para prevenir la soledad no deseada en las personas mayores
- 1.6. Coordinar la intervención de los diferentes servicios municipales implicados con aquellas personas mayores que pudieran encontrarse en riesgo o situación de maltrato y vulnerabilidad social, por presentar situaciones de Soledad no Deseada, aislamiento, negligencia y/o trato inadecuado.
- 1.7. Diseñar y proponer programas y servicios para personas mayores, especialmente los referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible y los destinados al apoyo a las familias que las cuidan
- 1.8. Desarrollar la política de calidad de aplicación en los servicios y prestaciones de atención a las personas mayores de Madrid, implantando y evaluando periódicamente los criterios y estándares de calidad según los que se presta-

rán; auditando los programas y servicios municipales para personas mayores mientras realiza los correspondientes estudios de satisfacción, opinión e investigación pertinentes respecto a estos

1.13. Coordinar los servicios de los centros municipales de mayores, sin perjuicio de las competencias de gestión que sobre estos centros correspondan a los distritos.

1.15. Diseñar y proponer programas y servicios para el desarrollo de otras alternativas habitacionales como las viviendas colaborativas o las viviendas compartidas.

Acciones:

- **Promover que los recursos de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Avanzada, Centros de Día y Centros Municipales de Mayores se enfoquen** con la finalidad de evitar el aislacionismo y la soledad, e incorporar este Plan en “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”.
- Promover **una actuación colaborativa con entidades privadas y públicas** a fin de aunar esfuerzos para detectar y prevenir situaciones de soledad no deseada.
- **Promover el envejecimiento activo y coordinar con los órganos municipales competentes**, el diseño de los elementos arquitectónicos de la ciudad para hacer la ciudad más accesible a las personas mayores, favoreciendo su integración social y buscar nuevas fórmulas de convivencia que fomenten la relación social en esta etapa de la vida.
- **Utilizar las nuevas tecnologías para poner a disposición de las personas mayores los diferentes recursos** con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid para evitar la soledad de las personas mayores.
- **Diseñar las acciones formativas e informativas que garanticen la correcta ejecución de lo proyectado**, tanto desde un punto de vista interno, en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid, como desde un punto de vista externo para trabajadores de las entidades prestadoras de servicios y las entidades con las que se han firmado convenios para poner coto a la soledad no deseada.
- **El Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid** debe considerar grupos de debate y foros técnicos o mixtos con participación de personas mayores, aunque también deben considerarse otros órganos de participación como los Consejos de Proximidad de los distritos de Madrid.

Dentro del marco de las políticas sociales del Ayuntamiento de Madrid son prioritarias las destinadas a la promoción del envejecimiento activo y saludable. Para ello se están poniendo en marcha distintas actuaciones que consigan hacer de la ciudad de Madrid una ciudad amigable para las personas mayores. En este sentido, es indispensable garantizar entornos accesibles para los mayores en su entorno habitacional, en su domicilio o en recursos residenciales, y en comunidades, posibilitando que los mayores puedan seguir involucrándose en la vida social y pública garantizando el derecho de participación social.

Esto supone una garantía de prevención de soledad no deseada, detección de situaciones de vulnerabilidad y promoción de la participación y en definitiva calidad de vida.

Otro factor clave es la eliminación del imaginario social del edadismo con campañas de sensibilización, jornadas de formación e implementación de acciones, como el establecimiento de señalética adecuada a los nuevos perfiles del envejecimiento actual.

Todo ello plasma el objetivo de caminar hacia una línea de trabajo que se adecue a las nuevas realidades de las personas mayores, libre de prejuicios y que favorezca la plena participación social y pública de estas como sujetos de derecho.



Por tanto, pretende contribuir a disminuir el sentimiento de soledad de los mayores fortaleciendo la amigabilidad de la ciudad. También sensibilizar a las personas para detectar riesgos e intervenir sobre la soledad no deseada y sus consecuencias, con el deseo de mejorar la realidad en la que vivimos en la ciudad de Madrid.

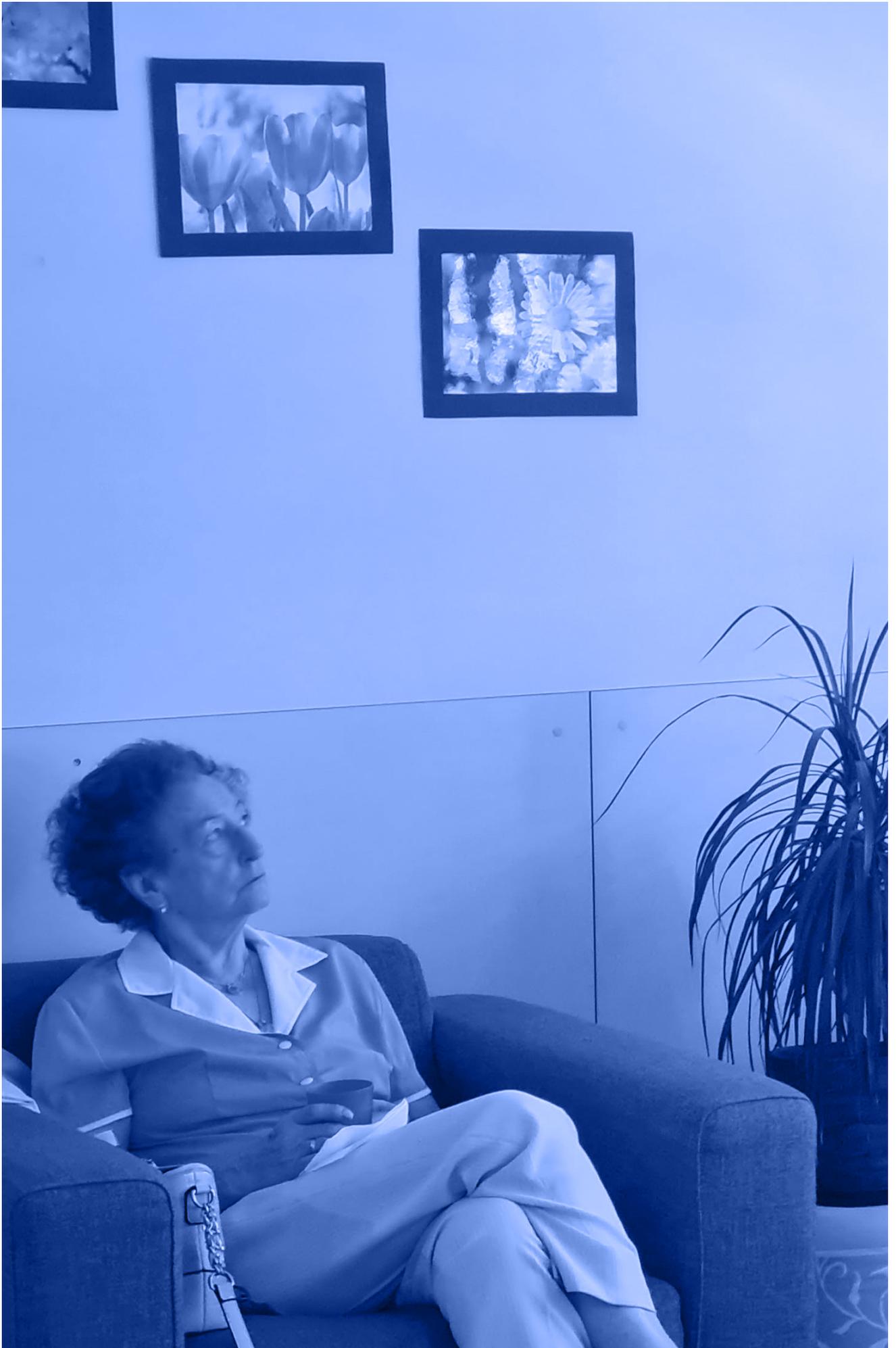
La atención de las personas mayores de Madrid es uno de los retos que se plantea con esta Estrategia que recoge los ejes en los que se quiere intervenir y trabajar para mejorar la calidad de vida de los mayores sin olvidar la transversalidad de sus acciones, que se realizan con otras instancias del Ayuntamiento de Madrid, y poniendo siempre el foco principalmente en este grupo de edad, mayores de 65 años.







5 OBJETIVOS



5. OBJETIVOS

La Estrategia municipal contra la soledad no deseada en las personas mayores, elaborada por la DGMyPSND, tiene como objetivos promover acciones que visibilicen que la soledad no es una cuestión que depende de particularidades individuales, sino de factores externos sociales ligados al modelo de vida en sociedad y desarrollo de las ciudades.

Por la magnitud del asunto, se debe optar por una propuesta de intervención integral, no debemos actuar cuando la persona ya tiene el problema, sino que de igual forma es vital la prevención para que esto no suceda, compromiso que debiera extenderse a toda la sociedad, pues de alguna manera nos afecta a todos, pero para concienciarnos de ello es vital realizar un trabajo previo de sensibilización acerca de la incidencia y, a su vez, negatividad del problema. (Marsillas et al., 2022; Pinazo-Hernandis y Bellegarde, 2018).

5.1. Envejecimiento activo

Ampliar la esperanza de vida saludable, productividad y calidad de vida, fomentando mayor independencia, autonomía, participación y dignidad de las personas mayores. Siendo fundamental promover la participación, el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores.

Se busca motivar a las personas mayores participando en su comunidad y en la sociedad mediante distintas actividades adaptadas a sus intereses y preferencias. Las personas mayores tienen mucho que aportar por su experiencia y conocimientos a las distintas generaciones y colectivos, y en este punto hay que potenciar el desarrollo del talento senior por la utilidad que supone como retorno de valor añadido en atención a la experiencia que atesoran.

No solo se trata de mantener un estilo de vida saludable sino de facilitar un entorno de oportunidades para que los mayores que representan una parte importantísima de nuestra sociedad se mantengan activos, lo que se traduzca en una mejora de su bienestar físico y mental.

Dentro de 20 años lamentarás más lo que no hiciste que lo que hiciste, así que suelta amarras y abandona el puerto seguro. – Mark Twain

5.2. Prevención y sensibilización

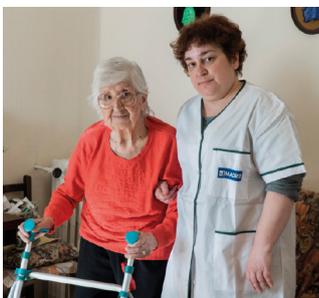
Fomentar habilidades individuales y colectivas que mejoren las relaciones de las personas mayores y doten a la sociedad de los instrumentos cognitivos necesarios para prevenir y sensibilizarse sobre las causas y los síntomas, y reconocer cuándo se ha iniciado o se está iniciando un proceso de soledad no deseada.

Los ciudadanos deben saber que la soledad no deseada puede darse en cualquier momento de la vida, aunque los mayores son un colectivo de riesgo deben conocer sus causas y consecuencias y cómo combatirla. La finalidad de la prevención y la sensibilización es doble: sirve para evitar que se produzcan situaciones de soledad no deseada y **para concienciar a la sociedad** y evitar que la misma se normalice generando situaciones negativas de compleja solución y de sufrimiento para las personas mayores.

5.3. Detección e intervención

Con enfoque en la atención especial a aquellos colectivos de personas mayores que presentan una mayor vulnerabilidad. Comprende todas las acciones dirigidas a abordar de forma directa e indirecta la soledad no deseada una vez detectada.

En el ámbito de la intervención se actúa apoyando y acompañando a aquellas personas en situación de soledad no deseada, fomentando su participación e integración en la sociedad, mejorando su autoestima y fortaleciendo un sentimiento de utilidad en las personas que puedan padecerla mediante el desarrollo de actividades; pese a tener necesidades compartidas, las personas mayores no son un colectivo homogéneo por lo que resulta esencial la labor de especialización para potenciar la autonomía de las personas mayores y que puedan llevar vidas satisfactorias y plenas.



Para ello se debe identificar a las personas que tienen sensación de soledad y trabajar con ellas para entender las causas de su sentimiento de soledad, desarrollando acciones, estrategias proactivas para resolver o mitigar la soledad no deseada, considerando que, a medida que se intensifican los niveles de soledad no deseada, las personas mayores se resignan hasta que lo terminan asumiendo como algo propio de la edad, optando por un estilo de vida pasivo esencial que hay que revertir pues presenta importantes complejidades.

5.4. Tecnología

En un mundo totalmente digitalizado las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) resultan sumamente útiles para las personas mayores. A través de estas tecnologías pueden contactar con otras personas de su entorno y mejorar y ampliar la red social. Del mismo modo pueden acceder a distintos servicios, realizar trámites y obtener todo tipo de información. En este punto es fundamental aportar conocimientos tecnológicos a las personas mayores ya que esto repercute en su calidad de vida y bienestar aportando independencia y autonomía.

Por ello debemos trabajar en la preparación digital de las personas mayores distinguiendo entre las personas mayores con brecha digital de aquellas otras que tienen conocimientos tecnológicos, proporcionando o mejorando su preparación digital y su integración y participación social al incrementar su autoestima dotándolas de mayores habilidades a través de la formación.

El uso de las TIC es relevante en las personas con movilidad reducida, ya que permite la interacción social, actividades de estimulación cognitiva y el acceso a servicios, disminuyendo igualmente la carga de los cuidadores y combatiendo la soledad no deseada. Así que las TIC deben incorporarse a los servicios de las administraciones públicas.

Por último, no hay que olvidar el uso de la inteligencia artificial que permite almacenar y tratar a gran velocidad multitud de datos para mejorar la situación de las personas mayores.



En definitiva, de lo que se trata es de poner en marcha aquellas medidas que redunden en la disminución del sentimiento de soledad, mejorando la accesibilidad a los recursos sociales y la eficacia de los servicios y programas de intervención contribuyendo, especialmente, a evitar las situaciones de mayor riesgo.



CENTRO
MUNICIPAL DE
MAYORES DAROCA

CENTRO DE DÍA
VICÁLVARO



A photograph of a two-story yellow building with green window frames and shutters. Two flags, one Spanish and one red, are on the left balcony. A large blue graphic with the number '6' is overlaid on the right side. The text 'EJES DE INTERVENCIÓN' is written in white inside the '6'.

6 EJES DE INTERVENCIÓN



6. EJES DE INTERVENCIÓN

6.1. EJE 1. Envejecimiento activo

El primer eje se corresponde con el contexto social y las oportunidades de la ciudad para tener un envejecimiento activo que, según la OMS, optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, para ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en las personas mayores.

Las relaciones sociales constituyen un componente fundamental de la calidad de vida de las personas. Se describen a través de tres conceptos: la red social (el tamaño, la frecuencia y la calidad de contactos), el apoyo social (en términos de dar y recibir) y la participación social (frecuencia y calidad de las actividades formales e informales). **En definitiva, luchar por una longevidad activa y una vida mejor.**

6.1.1. Acciones y actuaciones del Eje 1

1

Ciudades Amigables con las Personas Mayores. El mayor activo de este eje es la pertenencia de Madrid a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas mayores donde éstas están presentes en la elaboración, evaluación y seguimiento de los planes.

En el Plan de Acción, ya desarrollado anteriormente y finalizado en 2023, se contemplaban múltiples acciones relacionadas con la soledad y, sin duda, tras evaluarlo, se incluirán en el nuevo Plan acciones relacionadas con la soledad, dependientes de esta Dirección General y de otras direcciones generales que competen en muchos determinantes del envejecimiento activo.

Muy ligado a este Plan, dado que se basa en la participación de las personas mayores, se encuentra el siguiente punto.

2

Consejo Sectorial de Personas Mayores de Madrid y otros órganos de participación, cuyo fin es canalizar la participación de los mayores, mediante las asociaciones más representativas de la ciudad de Madrid.

Dicha participación se concreta en el asesoramiento y consulta al Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y otros órganos municipales, en su caso, sobre la promoción del bienestar y mejora en la calidad de vida de los mayores, con especial atención a quienes, por su mayor edad o situación de dependencia física, relacional o psíquica así lo requieran.

El Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid se organiza en Pleno, Comisión Permanente y Grupos de Trabajo. El Pleno está integrado por la Presidencia, Vicepresidencia y vocales.

Los vocales son representantes de las asociaciones, federaciones, de los distintos consejos u otros foros de participación, de las Juntas Directivas de los Centros Municipales de Mayores y representantes de las diferentes Áreas de Gobierno y Direcciones Generales en materias que puedan afectar directa o indirectamente a las políticas de personas mayores.

Son funciones del Pleno, entre otras, decidir sobre las líneas generales de actuación del Consejo, crear los grupos de trabajo pertinentes para debatir, proponer y elaborar proposiciones sobre cuestiones de las políticas sobre mayores en Madrid y aprobar los programas de actuación anuales.

La Comisión Permanente es el órgano encargado de ejecutar los acuerdos del Pleno y coordinar todas las actividades del Consejo. Sus funciones consisten, entre otras, garantizar la plena ejecución de los acuerdos adoptados por el Pleno y la coordinación de los Grupos de Trabajo.



Los Grupos de Trabajo que se aprobaron en la sesión del Pleno del Consejo Sectorial de Personas Mayores celebrada el día 13 de marzo de 2024, son:

- 1.- Reglamentos (consejo y centros de mayores).
- 2.- Servicios de proximidad y alternativas o soluciones habitacionales para las personas mayores.
- 3.- Envejecimiento activo.
- 4.- Estado de los centros de mayores.
- 5.- Madrid, Ciudad amigable con las personas mayores y brecha digital.

3



Los Centros Municipales de Mayores (CMM) son recursos socializadores por excelencia; las personas pueden establecer nuevas amistades, compartir sus experiencias y sentirse parte de una comunidad. Se prevé darle mayor peso a la participación y a la promoción del envejecimiento activo, considerando los nuevos perfiles de los mayores que acuden a ellos. Otra actuación en

estos centros es la relacionada con el aprendizaje de las nuevas tecnologías propiciado en los centros por distintas vías, nuevas tecnologías que pueden ayudar también en materia de accesibilidad. Sin duda son el lugar idóneo para la celebración de actividades de diversa índole, conferencias de interés y potenciación del voluntariado. Además, caben aquí otras propuestas más generalistas como caminos seguros, charlas inspiradoras.

4



Actividades intergeneracionales que se realizan en Centros de Día, CMM y en el programa de Ejercicio al Aire Libre para personas mayores “Moverse es Cuidarse”. Para ello se trabaja en colaboración con otras direcciones generales del Área y se plantean colaboraciones con otras Áreas como las responsables de programas y actividades culturales y de deportes, entre otras. A través de actividades y experiencias intergeneracionales se fomenta el contacto entre las distintas generaciones o con personas con discapacidad, como en el proyecto con la *Fundación Down Madrid*, compar-

tiendo conocimientos, experiencias y capacidades.

Las actividades de los centros se organizan mensualmente, con la participación de las personas usuarias, considerando sus gustos y preferencias. Se programan así actividades significativas según el mes en que se realicen.

En estas actividades generales se incluyen salidas culturales o recreativas, así como actividades comunitarias, que suelen incluir la participación de personas de otras edades, ya que se visitan o se reciben visitas de otros recursos como pueden ser asociaciones o centros educativos.

Además, se incrementa la cooperación, el desarrollo y la superación de estereotipos respecto a las diferentes edades.



Se promueve la elaboración de un Catálogo de Buenas Prácticas Intergeneracionales para conocer lo que se hace, evaluar sus resultados, valorar su continuidad y dar a conocer a otros profesionales que trabajan en este ámbito e incentivar su replicabilidad.

Como novedad, el distrito de Arganzuela contará con el primer **Centro Intergeneracional de Madrid**, que albergará en una misma instalación un centro juvenil y otro de mayores, con el objetivo de fomentar su convivencia y aprendizaje mutuo. Ambos grupos no solo compartirán espacio sino también actividades mensuales que favorezcan su participación conjunta e impulsará su relación con las personas mayores a través de un programa de promoción de la creatividad y la expresión artística que aspira a unir a las dos generaciones.

Encuentro anual de Reconocimiento a las Buenas Prácticas Intergeneracionales. Ligado a lo anterior, una de las actuaciones es el reconocimiento a las acciones óptimas y eficientes de llevar a cabo una actividad que, tras la evaluación de resultados y eficacia, sirva como modelo a otras administraciones.

Las buenas prácticas intergeneracionales deben cumplir además los requisitos de los programas intergeneracionales:

- Que demuestren beneficios mutuos para los participantes.
- Que establezcan nuevos papeles sociales y/o las nuevas perspectivas para los participantes jóvenes y mayores.

- Que puedan involucrar a múltiples generaciones, incluyendo por lo menos a dos generaciones no adyacentes y sin lazos familiares.
- Que promuevan el conocimiento aumentado y la comprensión entre las generaciones más jóvenes y las personas mayores, con crecimiento de autoestima para ambas generaciones.
- Que se dirijan a problemas sociales y políticas apropiadas para aquellas generaciones involucradas.
- Que incluyan los elementos de una buena planificación del programa.
- Que se desarrollen relaciones intergeneracionales.

En la mayor parte de las prácticas las personas mayores realizan las actividades con escolares de diferentes edades y en muchas de ellas son quienes organizan o participan en la organización de estas, consiguiendo el objetivo de disminuir las barreras y conocimientos que, en muchos casos, separan a las distintas generaciones a la hora de vivir y convivir en nuestra ciudad.

En definitiva, fomentar el contacto entre las distintas generaciones, compartiendo conocimientos, experiencias y capacidades, y así incrementar la cooperación, el desarrollo y la superación de estereotipos respecto a las diferentes edades.



Otra actuación es la colaboración de la Dirección general de Educación, Juventud y Voluntariado con el proyecto Aula 65 que se dirige a las personas que hayan cumplido 65 años o tengan más de 65 para proporcionarles una actividad lúdica, formativa, creativa y participativa como el teatro. Tiene, entre otros, los siguientes objetivos:

- **Generar un espacio lúdico, desinhibido, seguro para la manifestación de los componentes del aula.**
- **Potenciar los vínculos sociales entre los componentes.**
- **Estimular la atención, la concentración y la memoria.**
- **Cuidar el aparato fonador.**
- **Favorecer la agilidad y la tonicidad muscular.**
- **Fomentar la capacidad expresiva.**
- **Desarrollar su creatividad.**
- **Fomentar la expresión verbal-física -expresiva.**

5 El teléfono municipal gratuito específico para personas mayores de 65 años (900111065) cuenta con toda la información de recursos, actividades y servicios municipales. A través de este teléfono, gratuito y 24 horas disponible se podrá acceder preferentemente, sin esperas y sin opciones al inicio de la llamada, atendido directamente por un agente, a la información sobre personas mayores y a la realización de determinadas gestiones, donde los agentes telefónicos de Línea Madrid se han formado especialmente para la atención de mayores.



La web madridmayor.es cuenta con la información relativa a programas, recursos y servicios que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las personas mayores. Esta información se actualiza de manera permanente y en los diferentes recursos y servicios, además de constar las características principales y los requisitos de acceso, se recoge la forma de realizar los trámites para el acceso.

7 Creación de la Oficina Activa Senior, donde se ofrecerá a las personas mayores de 65 años, toda la oferta de actividades y servicios destinados a propiciar una longevidad activa, incluyendo la oferta de actividades, servicios y mentoring, que realiza el Ayuntamiento de Madrid.

Oficina →→ Activa Senior

Se prestarán servicios de atención multicanal personalizada a la ciudadanía mayor de 65 años empadronadas/residentes en la ciudad de Madrid a través de los canales presencial, telefónico y telemático.



La configuración de ese catálogo de servicios requerirá de un mapeo de esa oferta cualificada, estructurada en bases de datos practicable y agrupada en función de una serie de perfiles prefijados. Esta base de datos deberá ser periódicamente actualizada.

La participación de las personas mayores como mentores requerirá un trabajo de clasificación y orientación, que habrá de conectarse con aquellas instituciones de reconocido prestigio que lleven a cabo actividades de formación o mentoring senior, como las Universidades o incluso otras Administraciones, y que habrán sido previamente detectadas y contactadas, para poner en relación ambas.

La **Oficina Activa Senior** también supondrá la creación de un plan personalizado de apoyo integrado por formación online y entrenamientos de habilidades, apoyo psicosocial o fisioterapia, entre otras, en una comunidad online entre iguales, con herramientas de organización y otros servicios que se ofrezcan en condiciones ventajosas.

A continuación, se detallan los indicadores del Eje 1 para el periodo 2023_2027.

1. “Madrid, ciudad amigable con las personas mayores”

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Desarrollo del Plan “Madrid, Ciudad Amigable con las personas mayores (21-23)”	Finalización
Evaluación del Plan Madrid Ciudad Amigable con las personas mayores vigente	Análisis de las actuaciones del plan y del impacto
	Consultas y grupos focales
	Informe de evaluación
Fomento de la amigabilidad de Madrid y la elaboración de un nuevo Plan	Encuestas y grupos focales
	Nuevo diagnóstico
	Elaboración del Plan
	Constitución de la Comisión Interáreas
Desarrollo del Plan 2025_2027	Seguimiento y evaluación continua

2. Consejo sectorial de las personas mayores de la ciudad de Madrid

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Fomento de la participación mediante el Consejo Sectorial de las Personas Mayores	Constitución del nuevo consejo
	Creación de grupos de trabajo

3. Centros Municipales de Mayores

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Fomento del envejecimiento activo en los centros municipales de mayores	Certámenes teatro y belenes
	Conferencias
	Elaboración del proyecto
Fomento de una imagen adecuada de las personas mayores en la señalética	Creación Grupo Accesibilidad con otras direcciones generales
	Homologación de las señales en CMM
	Sustitución progresiva
	Estudio de las propuestas de los miembros del Consejo Sectorial
Modificación del reglamento de los CMM	Borrador del nuevo reglamento
	Consulta ciudadana
	Elaboración del Reglamento
	Difusión
	Evaluación del impacto

4. Actividades intergeneracionales

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Potenciación de las actividades intergeneracionales en diferentes ámbitos	Actividades en CMM y CD, registro y difusión
	Actividades en servicios domiciliarios, registro y difusión
	Actividades intergeneracionales con otras direcciones generales
Mantenimiento de un catálogo de buenas prácticas	Recogida de buenas prácticas intergeneracionales
Encuentro anual 'Jornadas de buenas prácticas'	Selección de las mejores según las bases establecidas
	Exposición en las jornadas y reconocimiento

5. Información telefónica a demanda y vía web

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Mejoras en el servicio de información telefónica (010) y la web madrid.es	Mantenimiento continuo de la información contenida en madrid.es/mayores
	Revisar y actualizar los contenidos de Madrid Te Ayuda, relacionados con las personas mayores
	Incorporación progresiva de la información de los CMM a la web municipal
	Incorporación de nuevos contenidos municipales de interés de manera que sean accesibles desde la central de llamadas
Incrementar la especificidad del teléfono 900111065	Diseño y realización de acciones formativas especializadas a los operadores de atención

6. Información presencial

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Creación de la Oficina Activa Senior	Elaboración del proyecto
	Puesta en marcha y difusión
	Seguimiento de la actividad informativa
	Evaluación de su posible papel como antenas
	Evaluación final

6.2. EJE 2. Prevención y sensibilización



Este eje se centra en potenciar las relaciones sociales, advertir sobre los peligros de la soledad no deseada, del aislamiento y concienciar sobre la importancia de la ayuda mutua del cuidado, haciendo que la sociedad sea consciente de lo que puede suponer la soledad no deseada y del interés por parte del Ayuntamiento de Madrid de poder apoyar a las personas que la sufran.

6.2.1. Acciones y actuaciones del eje 2

1 Actividades de sensibilización sobre soledad. Realizar campañas de publicidad e información en redes, web, podcast, medios de comunicación, relacionadas con la soledad, y elaborar material divulgativo a disposición de las personas mayores, prensa, boletines para concienciar a la población sobre estas situaciones.

2 Información a población seleccionada. Igualmente, se contempla enviar cartas destinadas a la población con algún factor de riesgo, mayores de 80 años solas o que hayan pasado a estar solas siendo menor esta edad, para informar de las alternativas con las que se cuenta en el Ayuntamiento de Madrid para facilitar compañía a los mayores que así lo deseen, especialmente si se sienten solas. Se incluyen también las llamadas automatizadas a personas mayores, realizando un estudio piloto sobre la utilidad de estas llamadas a personas que viven solas.

3 Alternativas habitacionales: los programas de convivencia intergeneracional son una fórmula para paliar la soledad, como alternativa habitacional que favorece la convivencia de personas mayores con estudiantes, y que se vienen realizando con gran satisfacción de los participantes. Estos programas pretenden que personas mayores de 65 años o más puedan compartir con estudiantes la vivienda y otros aspectos como conocimientos y experiencias dentro de una relación de ayuda. Se trata de fomentar la solidaridad entre dos generaciones, ayudando a atenuar el problema de soledad en las personas mayores a la vez que facilita alternativas de alojamiento a jóvenes universitarios que acceden desde fuera de Madrid. En definitiva, se trata de favorecer relaciones de ayuda mutua entre generaciones.

En cuanto a la actuación relativa a los alojamientos habitacionales, se incluyen dentro del objetivo de promover el envejecimiento activo, ya que mediante dichos recursos de viviendas colaborativas se apoyan entre los residentes al contar junto a espacios de uso privado, zonas comunitarias, logrando envejecer con autonomía y dignidad en un entorno comunitario, donde preservan su intimidad y desarrollan su propio proyecto de vida.

4

Red de antenas para la detección



Madrid Senior
Comercio amigable



MADRID

Red de establecimientos amigables, unidos a la tarjeta madridmayor (*Madrid Senior*), constituyen un claro ejemplo de sensibilización sobre la amigabilidad de la ciudad y el cuidado de las personas más vulnerables, entre ellas las que sufren soledad. Esta red de establecimientos adheridos a la tarjeta es un motor importante en el campo de las antenas a la que se puede unir la captada por las entidades colaboradoras, organizaciones no gubernamentales, fundaciones o colegios profesionales.

Cuando hablamos de un comercio amigable nos referimos a establecimientos que saben dar un trato y servicio adaptado a las personas. Conocen y respetan sus criterios, opiniones y valores. **La amigabilidad tiene que concretarse en detalles pequeños, ser un comercio amable en el trato, en el que se puede confiar, de fácil acceso, seguro y confortable.** Los profesionales, con su trato y actitud, además combaten la soledad no querida que algunas personas mayores sobrellevan.

5



MADRID MAYOR



SÁEZ DE TEJADA GARCÍA
MARÍA DEL PILAR
Nº DE DNI: 097547J

CMM: DOS AMIGOS
Calle de la Cabeza, 14
900 456 324

madrid.es/mayores



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID



Esta tarjeta es personal e intransferible y su uso queda sometido a las condiciones contractuales aceptadas por el titular en el momento de su emisión.

El teléfono de consulta municipal es el 010.

El teléfono preferente a personas mayores es el 900 111 065.

Para más información consultar la página web municipal www.madrid.es/mayores.

La tarjeta madridmayor.es acredita a la persona titular de la misma como socia de un CMM. Quienes sean titulares de la tarjeta podrán acceder a una gran variedad de actividades y talleres socioculturales desarrollados en alguno de los 91 CMM de Mayores que le corresponda. **Los titulares de la tarjeta se pueden beneficiar del “Programa de beneficios sociales”**, obteniendo beneficios económicos en establecimientos comerciales que han suscrito acuerdos con el Ayuntamiento de Madrid, en condiciones más ventajosas que el resto de la población.

*los datos personales de la tarjeta son ficticios

6 **Colaboración con distintas entidades.** Es importante destacar la realización de convenios de colaboración con entidades privadas para la prevención y atención de la Soledad no deseada para actuar como antenas y sensibilización a la población en general. En este sentido, se plantea la posibilidad de colaboración con entidades y organizaciones que, por su acción en el territorio, pueden detectar ciertas situaciones y promover la socialización de personas mayores y sensibilizar a la ciudadanía sobre situaciones de soledad no deseada en personas mayores, tanto para quien lo realiza como para quien lo recibe.

6.2.2. Convenios y colaboraciones

Cabe destacar que desde la DGMMyPSND no deseada se trabaja en la formalización de diferentes convenios poder abordar esta situación. En este sentido, se pasan a exponer los diferentes convenios acordados:

- **Convenio “Madrid Contigo ante la Soledad no deseada”:** este convenio se establece entre la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada y la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado (DGEJV) a través del departamento de Voluntariado y entre entidades de Teleasistencia y entidades de voluntariado. Tiene como objetivo general reducir el sentimiento de soledad no deseada de las personas mayores usuarias del servicio y acercar los recursos disponibles en el entorno que ofrecen las entidades Solidarios, Grandes Amigos y Nadiesolo que permitan la relación cercana y afectiva entre las personas voluntarias y la persona mayor. Además, se pretende promover una red de apoyo informal a través del trabajo conjunto entre las entidades que prestan el servicio de Teleasistencia ATENZIA, ASISPA y TUNSTALL TELEVIDA con las entidades de voluntariado reseñadas y Voluntarios por Madrid.
- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la entidad Colegio Profesional de Administradores de Fincas de Madrid para el desarrollo del proyecto “Antenas contra la soledad no deseada”:** se trata de un convenio cuyo objeto es el desarrollo de acciones que permitan la difusión, divulgación e información de las actuaciones que lleva a cabo en el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de las personas mayores y orientadas, entre otras, a abordar situaciones de soledad no deseada. Estas acciones se realizan para prevenir y abordar la soledad no deseada entre los mayores y detectar e identificar situaciones potenciales de soledad no deseada en los mayores mediante la difusión focalizada de las acciones en los espacios más frecuentados por los mayores y usando las redes vecinales. La sensibilización de la ciudadanía es importante en este convenio, ya que los administradores de fincas están cerca de estas redes y conocen más de inmediato a personas que puedan estar en soledad o riesgo.

- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la entidad Cáritas para el desarrollo del proyecto “Antenas contra la soledad no deseada”:** con este convenio se pretende desarrollar un proyecto para el abordaje de la soledad no deseada a través de la intervención con personas mayores y su acompañamiento, facilitando el acceso a la atención municipal de casos de riesgo que se detecten a través de recursos que les ayuden a paliar su situación de especial vulnerabilidad. También se pretende promover la socialización de personas mayores y sensibilizar a la ciudadanía sobre situaciones de soledad no deseada.
- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid para el desarrollo del proyecto “Antenas contra la soledad no deseada”:** este convenio pretende establecer mecanismos para que las oficinas de farmacia puedan desarrollar acciones de detección, difusión, divulgación y comunicación sobre las actuaciones que lleva a cabo el Ayuntamiento de Madrid y que se orientan a abordar situaciones de soledad no deseada. Se trata de prevenir y abordar la soledad no deseada entre las personas mayores ofreciendo mejores cuidados, acompañamiento, atención sanitaria y social y detectar potenciales situaciones de soledad no deseada. Además, se promoverá la socialización de las personas mayores y se sensibilizará sobre estas situaciones en personas mayores para dar a conocer su impacto e incidencia, así como la importancia de su detección y prevención. En este sentido, las oficinas de farmacia son espacios frecuentados por personas mayores y funcionan también como nexo con las redes vecinales y otros agentes como los servicios de salud y los servicios sociales.
- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación “Adopta un abuelo” para el desarrollo del proyecto “Conectando generaciones”:** a través de este convenio se busca la detección y el acompañamiento de personas mayores que se encuentran en situación de soledad no deseada y poder paliar estas situaciones de cara a evitar un agravamiento y una cronificación que pueda conducir a una situación de aislamiento social. Este proyecto pretende fomentar la inclusión intergeneracional para intercambiar conocimientos y experiencias desarrollando habilidades sociales, fomentando la tolerancia y diversidad y sensibilizar a la ciudadanía sobre situaciones de soledad no deseada y los beneficios del voluntariado tanto para quien lo recibe como para quien lo realiza. El componente tecnológico tiene gran incidencia en este proyecto, para facilitar a las personas mayores el contacto con jóvenes para compartir el tiempo y que se sientan acompañados mediante llamadas y visitas.

- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la asociación seniors españoles para la cooperación técnica (SECOT), para promover la formación a través del taller: “Apprender a usar tu móvil” impartido por seniors de SECOT en atención a la disminución de la brecha digital de las personas mayores de la ciudad de Madrid:** este convenio se plantea para acercar el mundo de las tecnologías de la comunicación a las personas mayores, ofrecer información práctica acerca de la utilización de dispositivos móviles y dotar a las personas participantes de habilidades y conocimientos relativos a aplicaciones móviles que les sean de utilidad para su vida diaria. Dentro del convenio se enmarca el proyecto “APPrender a usar tú móvil” para promover la formación para atender a la disminución de la brecha digital de las personas mayores de la ciudad de Madrid.
- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y Fundación Alicia y Guillermo para el desarrollo del proyecto de mejora de las habilidades de personas mayores en el manejo de dispositivos móviles y uso efectivo de banca electrónica y pagos online:** este convenio contempla mejorar las habilidades de las personas mayores en el manejo de dispositivos móviles y promover el uso efectivo de banca electrónica y pagos online a través de sesiones formativas. Se trata de aumentar las habilidades de las personas mayores en el uso de sus móviles incrementando su autonomía y aumentando la confianza y la seguridad en el uso de la banca electrónica y la realización de gestiones de pago online. Además, sirve para generar espacios de encuentro e intercambio y aprendizaje además de potenciar los encuentros intergeneracionales. La reducción de la brecha digital en las personas mayores es esencial dentro del proyecto y contrarrestar el edadismo.
- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Canal de Isabel -II.** El objeto del presente convenio es el desarrollo de la colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Canal Isabel II, que permita la detección, derivación e intervención rápida con personas mayores de 80 años que residen solas en su domicilio, ante una posible situación de urgencia no detectada por nuestros servicios domiciliarios.

Para tal fin, la DGMMyPSND y el Canal Isabel II acuerdan cooperar en el abordaje de situaciones de emergencia que se puedan producir en los domicilios de personas mayores de 80 años que residen solas, no detectados por nuestros servicios domiciliarios, pero sí por el Canal a través de los consumos de agua no efectuados.

- **Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y OHL SERVICIOS INGESAN, S.A** dentro del Proyecto CAMINN de investigación e innovación para cuidados, autonomía, inclusión social e innovación sociosanitaria, de la Comunidad de Madrid, financiado con fondos Next Generation.

Este convenio tiene por objeto regular la colaboración entre la entidad INGESAN y el Ayuntamiento de Madrid para desarrollar un estudio preliminar que consistirá en una versión en pruebas del Centro Social Virtual Vera, para promover la autonomía personal en personas dependientes, cuidadores y aisladas socialmente, mediante nuevas tecnologías.

Además, esta red de antenas servirá para que se dé a conocer los recursos que ofrece el Ayuntamiento de Madrid en materia de Soledad no deseada, como este folleto:

SERVICIOS Y PROGRAMAS PARA MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las personas mayores diversos programas y servicios con el fin de fomentar un envejecimiento activo y favorecer la permanencia en el domicilio, convirtiendo la ciudad en un entorno amigable que atiende a su diversidad.

RECURSOS

- ▶ **COMIDA A DOMICILIO**
Servicio que consiste en la distribución de raciones alimenticias equilibradas en el domicilio de la persona mayor.
- ▶ **LAVANDERÍA DOMICILIARIA:**
Servicio de recogida, lavado, secado y planchado de ropa personal y del hogar, con una periodicidad determinada
- ▶ **PRODUCTOS DE APOYO:**
Servicio de préstamo, instalación y mantenimiento de camas articuladas y grúas en el domicilio.

TARJETA MADRIDMAYOR

Da acceso a los **Centros Municipales de Mayores**, a toda la oferta que en ellos se desarrollan, a los beneficios del programa **Madrid Senior: Comercio amigable**, y a reducciones en el "abono deporte" de instalaciones deportivas municipales.

MADRID
políticas sociales,
familia e igualdad

TELÉFONO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL PARA MAYORES DE 65 AÑOS
900 111 065

Para solicitar el acceso a estos servicios, programas y recursos es necesaria una valoración previa que se realiza en los **Centros de Servicios Sociales Municipales** del distrito que corresponda.

políticas sociales, familia e igualdad | MADRID

madrid.es/mayores

Trabajo comunitario

No podemos olvidar el trabajo comunitario realizado por diferentes entidades de voluntariado para promover redes de apoyo frente a la soledad no deseada de las personas mayores, impulsando la participación de la ciudadanía en actividades comunitarias y de socialización.

Dentro del ámbito del voluntariado es importante destacar la labor de **"Voluntarios por Madrid"**, que es el programa municipal competente en esta materia y pertenece a la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado. Con **"Madrid te Acompaña"**, la acción voluntaria se dirige específicamente a las personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid, que a través de una aplicación móvil pueden solicitar la compañía de una persona voluntaria del programa para que apoye en la realización de diversas gestiones. El proyecto fomenta la amistad, la relación y la buena vecindad. Ade-

TELEASISTENCIA

Ofrece una atención permanente telefónica que da respuesta a situaciones de necesidad o de emergencia social. Proporciona seguridad y tranquilidad tanto a la persona usuaria como a sus familiares, sirviendo de apoyo en la prevención y detección de situaciones de riesgo.

CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Son equipamientos de Servicios Sociales no residenciales, ubicados en todos los distritos de la ciudad de Madrid, destinados a promover la convivencia de las personas mayores. Ofrecen actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas.

AYUDA A DOMICILIO

Ofrece intervención profesional individualizada, de carácter preventivo, asistencial y rehabilitador, mediante atención personal, doméstica o ambas, en el domicilio y entorno de la persona usuaria.

CENTROS DE DÍA

Son equipamientos de Servicios Sociales no residenciales, ubicados en todos los distritos de la ciudad de Madrid, cuyo objetivo es proporcionar atención sociosanitaria que prevenga y compense la pérdida de autonomía, facilitando apoyo a sus familiares o cuidadores. Algunos de ellos cuentan con servicio de Respiro Familiar de fin de semana.

PROGRAMAS DE ACCESO A TRAVÉS DE LA WEB MADRID.ES/MAYORES

- ▶ **ACOMPAÑAMIENTO A LAS PERSONAS MAYORES QUE SE SIENTEN SOLAS**
Servicio dirigido a la prevención, detección y atención de la soledad y aislamiento no deseado en personas mayores de 65 años que se realiza a través de intervención individual en domicilio y mediante talleres grupales.
- ▶ **CUIDAR A QUIENES CUIDAN**
Servicio de valoración, asesoramiento e intervención terapéutica y educativa para aliviar la carga de cuidados, dirigido a cuidadores principales que se realiza a través de intervención individual en domicilio y mediante talleres grupales.
- ▶ **MOVERSE ES CUIDARSE**
Sesiones grupales de una hora de duración que se realizan en parques de Madrid. Orientadas a mejorar la condición física, fomentar las relaciones sociales y prevenir la soledad no deseada y el aislamiento.

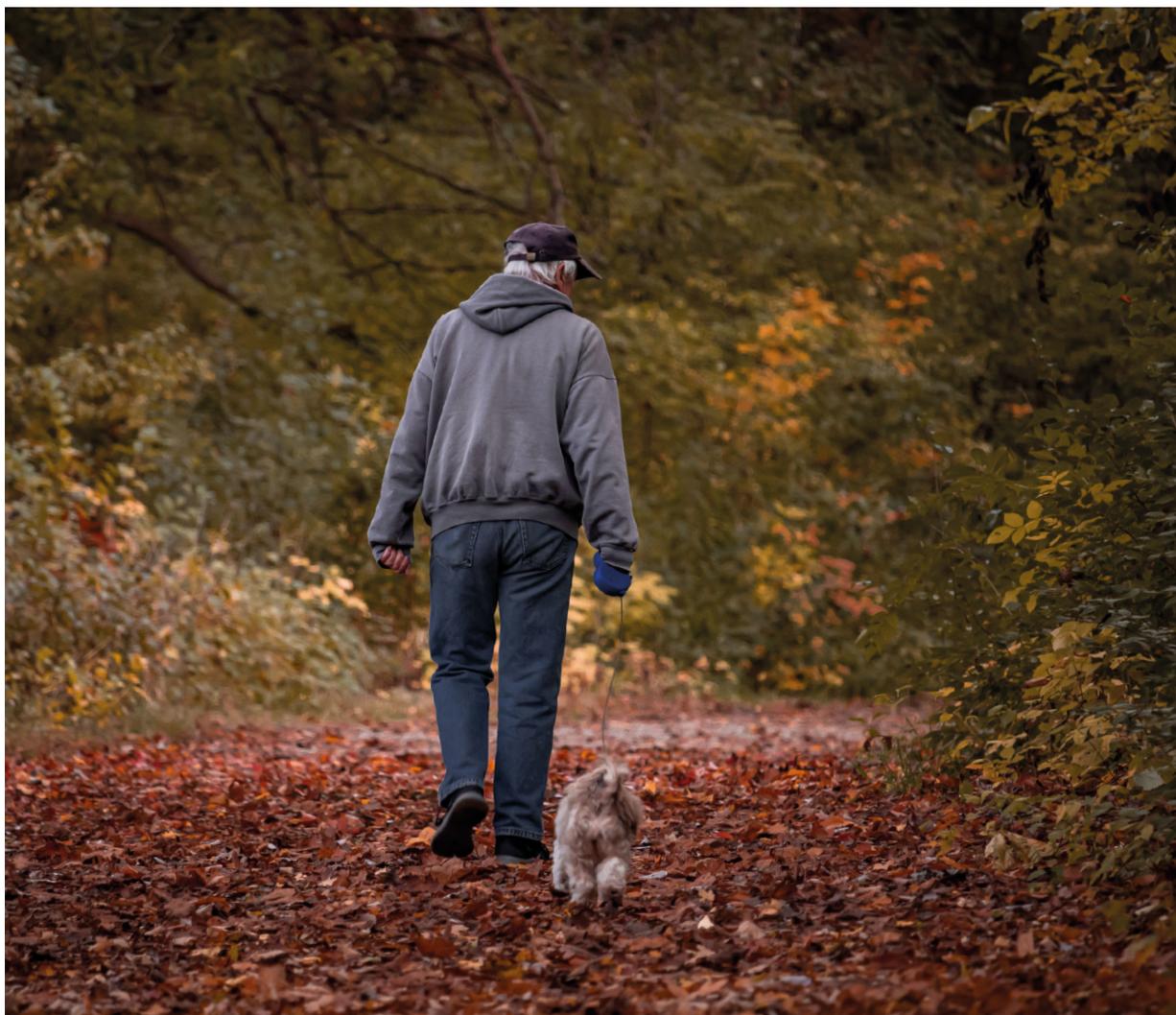
más de esto, el programa sirve para detectar a través de personas voluntarias situaciones de riesgo o de vulnerabilidad en personas mayores y poder orientar estos casos a recursos de la red de atención social del Ayuntamiento de Madrid. Los proyectos más destacados que viene desarrollando **“Voluntarios por Madrid”** dirigidos a personas mayores son:

Acompañamiento digital a personas mayores, “Te contamos la ciudad”: diseña rutas y ofrece narraciones urbanas guiadas por distintas zonas de Madrid. **“Leyendo con mayores”**, **“Los mayores también cuentan”**, grupos para narrar cuentos y leyendas o **“Tu historia de verdad importa”** que, reflejan la historia de su vida para convertirla en un libro que recoja sus vivencias y valores

Del mismo modo hay que tener en cuenta el **convenio de colaboración con el organismo autónomo Madrid Salud** con el compromiso de colaborar en la ejecución de una serie de medidas en relación con la prevención de la Soledad no deseada, como son, el intercambio de información sobre programas y servicios, difusión de estos y establecer protocolos de colaboración.

El convenio establece un marco de colaboración institucional y técnico para las actuaciones sociosanitarias conjuntas, coordinación de las competencias respectivas, de los recursos disponibles y de las acciones de ambas partes en materia de salud pública, prevención y promoción de la salud, adicciones, desarrollo comunitario, exclusión social y abordaje de las desigualdades sociales y de salud.

También es importante señalar la colaboración con otras administraciones públicas y en este sentido, la adhesión del Ayuntamiento de Madrid a la Red de Atención de Mayores en soledad de la Comunidad de Madrid. La red es un conjunto de organizaciones que deciden colaborar y coordinarse para luchar contra la soledad no deseada en las personas mayores para mejorar su calidad de vida. Para ello, la red tiene tres comisiones temáticas (Estudio y sensibilización, Prevención e intervención y Participación y gobernanza) en las que participan técnicos del Ayuntamiento de Madrid junto con otras instituciones, entidades y profesionales sensibilizados y comprometidos ante la soledad no deseada con fórmulas de intervención consensuadas, comunes y coordinadas.



A continuación, se detallan los indicadores del Eje 2 para el periodo 2023_2027.

1) Actividades de sensibilización sobre soledad

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Campaña municipal de sensibilización	Estudio de los mensajes a transmitir y diseño de la campaña
	Lanzamiento en distintos soportes
	Reiteración en otros momentos del año
	Evaluación de su posible impacto y opiniones de las personas mayores
Colaboración con entidades del sector interesadas en la sensibilización sobre la soledad	Estudio de las propuestas
	Favorecimiento de la difusión
Difusión en general	Inclusión de mensajes en redes propias o afines
	Publicaciones generalistas o del sector
Realización de material divulgativo de los diferentes programas y servicios de la DG	Elaboración
	Envío a servicios ajenos a la red propia y ajena

2) Información a población seleccionada

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Información postal a población mayor en hogares unipersonales	Envío de cartas a personas mayores de 80 años que viven solas
	Envío de cartas a personas con edades comprendidas entre 65 y 79 años que viven solas desde hace menos de un año
Información telefónica asistida por inteligencia artificial.	Elaboración del proyecto
	Pilotaje mediante llamadas a personas mayores de 75 años que viven solas
	Evaluación de los resultados
	Diseño de su posible implantación
	Extensión del proyecto

3) Alternativas habitacionales

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Búsqueda de alternativas habitacionales para paliar la soledad	Análisis de la situación actual, evaluación y estudio de viabilidad
	Elaboración del proyecto
	Implantación

4) Red de antenas para la detección

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Red de establecimientos amigables adheridos a la tarjeta madridmayor	Diseño del programa de información a los establecimientos
	Información a todos los establecimientos adheridos del concepto de amigabilidad y soledad
	Evaluación de su posible impacto y estudio de opinión
	Adhesión al programa de grandes superficies
Colaboración con distintas entidades en la captación de antenas interesadas en la detección de soledad	Estudio de las propuestas
	Homogenización de los mensajes y herramientas
	Suscripción de convenios o subvenciones
	Evaluación de los resultados



5) Colaboración con otras Áreas o administraciones para potenciar las actuaciones frente a la soledad no deseada

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Convenio de colaboración realizado entre el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y el organismo autónomo Madrid Salud del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias	Finalización del convenio y elaboración del informe correspondiente por parte de la Comisión de Soledad
	Diseño del nuevo convenio y establecimiento de las cláusulas relativas a la soledad de las personas mayores
	Firma y difusión del acuerdo
	Elaboración de informes anuales
Adhesión a la Red Regional de Atención a Mayores en Soledad	Firma del acuerdo y difusión
	Participación en los distintos grupos de trabajo



6.3. EJE 3. Detección e intervención

Todos los programas y servicios tienen su mirada puesta en la detección de la soledad y todos ellos intervienen directamente. Este eje se basa en potenciar las actividades encaminadas a paliar la soledad no deseada en todos los programas y servicios de la Dirección General.

6.3.1. Acciones y actuaciones del eje 3

Centros y servicios para personas mayores (centros de día (CD), centros municipales de mayores (CMM), residencias municipales, apartamentos, teleasistencia y servicios domiciliarios de atención directa).



Los CMM, tal como se ha mencionado en el eje de envejecimiento activo, son auténticos recursos de socialización. Sus actividades grupales, educativas o de ocio ya cumplen una función clara frente a la soledad. **También se potenciará que los usuarios de los CMM animen a su entorno a acudir a los centros.**

Lo mismo ocurre con los Centros de Día donde se trabaja con el modelo de atención centrado en la persona; por tanto, se seguirá avanzando en la atención a la soledad. La importancia de los CD radica en su capacidad para mejorar la calidad de vida de las personas mayores al proporcionarles un entorno en el que pueden mantenerse activos física y mentalmente, retrasar el avance de enfermedades como la demencia, prevenir el aislamiento social y la depresión, y brindar apoyo a sus familias y personas cuidadoras.

Las personas que acceden en los últimos años a los CMM muestran una mayor diversidad en cuanto a intereses, actividades y participación en la sociedad. Esto se debe a una serie de factores, como el aumento de la esperanza de vida, los cambios en las actitudes hacia el envejecimiento y el mayor acceso a la educación y la tecnología.

En muchos casos, las personas mayores están buscando oportunidades para mantenerse activas, socializar, aprender cosas nuevas y contribuir a su comunidad a través del voluntariado. Los CMM ofrecen una inmensa variedad de actividades que van desde clases de arte y música, grupos para paliar la brecha digital, hasta grupos de ejercicio y excursiones culturales.

Protocolos de soledad no deseada en Centros de Día, residencias y apartamentos

En los nuevos contratos de **Centros de Día** se promoverá la detección y atención a situaciones de soledad no deseada, con la obligatoriedad de evaluar a través de instrumentos de valoración, la situación en relación con posibles problemas de soledad no deseada, así como el seguimiento y adaptación en el ámbito domiciliario del programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.

Desde los Centros de Día se aplica una escala de soledad a las personas usuarias para detectar situaciones no deseadas.



En los nuevos contratos están recogidos para las residencias y los apartamentos municipales los protocolos para la prevención de la soledad no deseada.

En los apartamentos y en las residencias municipales se continúa, con el desarrollo del **Modelo de Atención Centrado en la Persona y en sus necesidades**. Es un modelo de atención que quiere responder a las demandas de los mayores

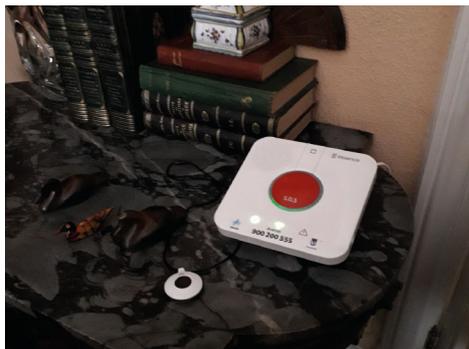
en atención y servicios, priorizando conceptos como la autodeterminación, las relaciones personales, la inclusión social y las expectativas y deseos de las personas, y la prevención y detección de la soledad no deseada.

Un modelo profesionalizado que busca aumentar la calidad de la atención desde dimensiones relacionadas con la calidad de vida.

Las actividades desarrolladas para detectar la soledad no deseada según el protocolo de actuación que se pondrán en marcha son: contactos programados de seguimiento, telefónicos y presenciales para aportar apoyo, confianza, seguridad y compañía, información sobre actividades y eventos en un entorno cercano e información sobre recursos comunitarios de apoyo y la activación de recursos sociales municipales que puedan suponer un apoyo para la disminución de la soledad.

Fomentar el desarrollo de redes sociales de apoyo y facilitar la vinculación de las personas mayores que se sienten solas con la red social de proximidad. Todas las actuaciones se harán en coordinación con Servicios Sociales de referencia.

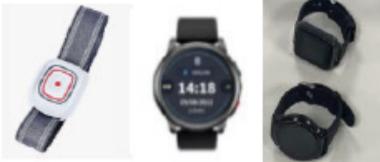
2

**Teleasistencia Avanzada.**

Es el servicio destinado a personas mayores que más usuarios aglutina. Por este motivo, es uno de los principales recursos, no sólo para actuar contra la soledad, ofreciendo seguridad y compañía, sino para detectar situaciones de riesgo o prevenir su aparición.

Para llevarlo a cabo, el servicio hace uso de todas las innovaciones tecnológicas existentes en el mercado, favoreciendo su accesibilidad para personas que sufren discapacidad de diferente índole (sensorial, funcional) e introduciendo dispositivos no invasivos que permiten establecer patrones de comportamiento y anticiparnos a posibles situaciones de emergencia.

Entre los dispositivos con los que cuenta el servicio destacan los siguientes:

DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD Y RIESGO				
GAS	HUMO	DISPOSITIVOS DE CONTROL REMOTO (Pulsera/colgante y Reloj)	DISPOSITIVO DE CAÍDAS	
				
OTROS DISPOSITIVOS				
MONITORIZACIÓN DE RUTINAS-INACTIVIDAD	MONITORIZACIÓN DE PATRONES DE COMPORTAMIENTO	MONITORIZACIÓN DE CONSTANTES VITALES	DISPOSITIVOS DE APERTURA DE PUERTAS	APP USUARIOS/ FAMILIARES
				

Fotos archivo Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada.

Además, **se han incorporado nuevas opciones para romper con la brecha digital, como la APP del servicio**, que contiene información sobre actividades de su entorno y la creación de comunidades virtuales como lugar de encuentro para aquellos que no pueden salir de su domicilio.



No obstante, aunque la tecnología ocupa un papel muy importante dentro del servicio, **no es menos importante el que desarrollan los diferentes perfiles profesionales que ofrecen apoyo psicológico y social ante situaciones de soledad, detectando, conteniendo y proporcionando alternativas que la mitiguen.** Entre estas cabe destacar el convenio existente para la derivación de casos de personas que sufren soledad, desde las

entidades de telesistencia a entidades de voluntariado, para su inclusión en el programa de acompañamiento más adecuado.

3 Servicio de Ayuda a Domicilio. Otro de los servicios domiciliarios de atención directa con gran implicación en la detección de la soledad, dado el gran volumen de personas que atiende, donde todo su personal es formado en detección de la soledad no deseada, aislamiento y maltrato.

El servicio ofrece, a través de la figura de la auxiliar de hogar, atención integral a las personas mayores o personas con discapacidad que precisan apoyo para continuar residiendo en su domicilio de forma autónoma. Este apoyo puede conllevar atención personal (aseo personal, compras, acompañamiento a gestiones, etc.) y/o atención doméstica (limpieza del domicilio) y en todos los casos se contempla el acompañamiento. Además, el servicio dispone de la figura del psicólogo/a y del terapeuta ocupacional, que potencian la atención específica en casos donde se detecta soledad no deseada.



En el servicio se realizan actividades de ocio y tiempo libre para prevenir estas situaciones y favorecer un envejecimiento saludable y participativo: visitas a museos y espacios de interés cultural, conferencias y charlas relacionadas con el envejecimiento activo, actividades deportivas al aire libre, yoga.

En el servicio se realizan actividades de ocio y tiempo libre para prevenir estas situaciones y favorecer un envejecimiento saludable y participativo: visitas a museos y espacios de interés cultural, conferencias y charlas relacionadas con el envejecimiento activo, actividades deportivas al aire libre, yoga.

4 Servicio de comidas a domicilio, donde la mayoría de las personas receptoras vive sola y tiene una avanzada edad, que les impide realizar actividades diarias y salir con asiduidad de su domicilio.

5 Cribado domiciliario, realizado mediante llamadas y visitas a domicilios de las personas mayores, priorizando las que viven solas y las desconocidas por la red de servicios sociales. Actualmente se hacen valoraciones de las personas derivadas desde nuestros servicios (especialmente los de ayuda a domicilio), **a través del programa Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas mediante llamadas y visitas domiciliarias.**



Actividades grupales para evitar la soledad. Las actividades grupales del **programa de Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas** contemplan un itinerario específico para las personas con problemas derivados de la soledad y contenidos muy diversos. Son actividades grupales preventivas que se desarrollan en

centros municipales, con contenidos sobre generatividad, participación, productividad y derechos, discriminación por edad, o el estigma de la soledad en las personas mayores. Se trata de aprender a gestionar el proceso de envejecimiento y longevidad activa.

Además, se hace prevención selectiva, en la que hay factores de riesgo y se requiere identificar estos, con dos tipos de contenidos básicos, los que ayudan a mejorar las habilidades sociales y los que tienen como fin fortalecer el apoyo social y también se realiza prevención con un componente más psicoterapéutico, destinado a quienes presentan sentimientos de soledad no deseada, detectados y medidos con herramientas validadas.

7 **Acompañamiento emocional.** En el entorno habitual de la persona mayor. Se realiza en el domicilio de los mayores y a veces se realizan acompañamientos en el entorno. Se lleva a cabo mediante voluntariado de distintas entidades o mediante la firma de convenios con fundaciones sin ánimo de lucro. En cuanto a las primeras, actualmente se financia con subvenciones nominativas y seguirá funcionando con la convocatoria de las subvenciones de concurrencia competitiva **“Madrid, Red contra la Soledad”**, que se lleva a cabo. Las entidades realizaron acompañamiento afectivo y emocional a personas mayores en riesgo o con sentimientos de soledad, mediante diferentes modalidades.

8 **Atención a la vulnerabilidad. Los equipos de atención a la vulnerabilidad de personas mayores** son espacios de coordinación distritales para el abordaje de casos complejos de intervención con personas mayores, relacionados con la vulnerabilidad, la soledad y el aislamiento, con un enfoque de detección precoz y prevención de situaciones no deseables, especialmente en los casos de soledad complicada, asociada a necesidad social o sociosanitaria. El proyecto piloto de implementación se realizó en tres distritos y actualmente se realizan en seis distritos.

Por otra parte, la mesa de vulnerabilidad de la DGMMyPSND es un espacio formado por técnicos municipales expertos en la materia en el que se lleva a cabo la valoración de casos complejos de personas mayores de distinta procedencia y con cuyos datos se nutre el observatorio de la vulnerabilidad de la ciudad de Madrid. Supone la puerta de entrada al **Programa Especializado en Personas Mayores Vulnerables**.

Es importante destacar que una décima parte de los casos que se valoran en la Mesa de Vulnerabilidad, requieren atención más especializada por presentar grave riesgo asociados a situaciones de maltrato y aislamiento social, que se abordan desde dicho programa.

Esta mesa trabaja en estrecha coordinación con otros servicios municipales tales como Samur Social, Samur Protección Civil, Policía municipal. Los casos derivados de estos servicios reciben una devolución del plan establecido en la mesa de cara a intentar paliar el riesgo de la persona mayor.

Como apoyo a la valoración en los casos de maltrato, se cuenta con la “**Guía de intervención en el ámbito domiciliario de personas mayores que sufren maltrato**” cuya última fecha de revisión es de junio del 2022. Esta guía está elaborada con el consenso de todos los servicios implicados en la detección e intervención de estas situaciones y se establecen las líneas de actuación en casos de maltrato.

Incorporación al Plan de programas de intervención en soledad dependientes de distrito, tras solicitar y recopilar los programas específicos de los que disponen para abordar la soledad no deseada con el fin de conocer los proyectos que se realizan en el territorio más cercano a los servicios sociales distritales.



“El maltrato de las personas mayores es una violación de los derechos humanos y una causa importante de lesiones, enfermedades, pérdida de productividad, aislamiento y desesperación.”
“Enfrentarse al maltrato de personas mayores y reducirlo requiere un enfoque multisectorial y multidisciplinario.”

Envejecimiento activo, Un marco político.
Segunda Asamblea Mundial de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento. Madrid 2002

9

Otros servicios a tener en cuenta son, tanto los de carácter más activo como **Ejercicio al Aire Libre**, (incluido en otro de los ejes) como los de carácter más asistencial “**Cuidar a Quienes Cuidan**”, destinadas a personas cuidadoras, son potenciales detectores de soledad y socializadores en sí mismos.

El programa de **Ejercicio al Aire Libre “Moverse es cuidarse”** es un programa que se desarrolla en espacios abiertos de la ciudad de Madrid y que sirve para favorecer el envejecimiento activo a través de la práctica de ejercicio físico, tratando de que este se convierta en un hábito en la vida cotidiana para las personas mayores y con el objetivo general de mejorar el bienestar personal y la calidad de vida de la población destinataria.

Además de favorecer la adquisición del hábito deportivo, cuenta con un componente altamente socializador que fomenta las relaciones sociales; así, sirve también para generar redes contra la soledad no deseada a través del contacto social y un incremento de la vida relacional.



En el caso de “**Cuidar a Quienes Cuidan**”, es un programa que presta un servicio de valoración, asesoramiento e intervención psicoterapeuta y educativa para aquellas personas que tiene bajo sus cuidados a una persona necesitada de los mismos. A través de actividades de prevención mediante llamadas telefónicas, visitas a domicilio y sesiones grupales, se trabaja en abordar la sobrecarga de cuidador, aliviarla, favorecer la aceptación de ayuda, fomentar el autocuidado y la socialización.

Todo esto redunda en la mejoría de la calidad de vida tanto de la persona cuidadora como de la persona necesitada de cuidados. En este programa se trabaja la soledad no deseada de manera específica, a las sesiones habituales, terapéuticas, educativas o de autoayuda, se han unido sesiones específicas socializadoras. Es importante fomentar los grupos de autoayuda de personas cuidadoras como estrategia contra la soledad.

10 Proyectos distritales

No solo desde el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y se realizan proyectos y colaboraciones para combatir la soledad de personas mayores en Madrid, si no que, además, los distritos, según sus necesidades, articulan sus proyectos.

Madrid, con sus 21 distritos, es una ciudad diversa y que presenta diferentes complejidades según el territorio de actuación. Los distritos, a través de sus Departamentos de Servicios Sociales, pueden articular sus propios proyectos según sus competencias y el conocimiento más cercano de lo que sucede y de cuáles son los ámbitos en los que se necesita incidir.

La importancia de estos proyectos radica en las diferentes formas de abordar esta problemática, y comprenden desde la prevención y detección a la intervención en aquellos casos en los que se valora la necesidad de un abordaje más específico. Se plantean actuaciones de tipología individual y mediante talleres grupales sin olvidar la perspectiva comunitaria de los diferentes agentes que puedan colaborar en el territorio.

Además, es destacable que muchos de estos proyectos también focalizan su intervención en evitar un deterioro de las personas mayores en situación de grave riesgo y vulnerabilidad evitando un aislamiento social.

Desde todos los ámbitos del Ayuntamiento de Madrid se trabaja para abordar este problema social que cada vez necesita de más recursos y atención de la administración.



A continuación, se detallan los indicadores del Eje 3 para el periodo 2023_2027.

1. Centros y servicios para personas mayores

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Sensibilización a profesionales de las entidades prestadoras del servicio	Sesiones de sensibilización frente a la soledad a responsables o coordinadores/as de los servicios
Detección de situación de soledad por los profesionales	Utilización de escalas validadas tanto en el alta de las personas atendidas como en los seguimientos
Fomento de las relaciones sociales	Realización de encuentros entre usuarios, actividades grupales de socialización presenciales
	Creación de una comunidad virtual para mayores
Uso de herramientas de acompañamiento y de seguridad	Avances en la telemonitorización
	Seguimiento y evaluación



2. Cribado domiciliario

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Cribado domiciliario para detección de soledad	Identificación mediante escalas de la situación de vulnerabilidad de personas mayores a través de llamadas y visitas domiciliarias a usuarios derivados de los diferentes servicios y programas
	Información a todos los implicados en la estrategia de la posibilidad de la realización de visitas domiciliarias a la población con sospecha de soledad

3. Actividades grupales para paliar la soledad

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Talleres grupales del programa de integración social	Talleres de envejecimiento activo
	Talleres de habilidades sociales
	Talleres de apoyo social
	Talleres de abordaje a la soledad
	Seguimiento y evaluación de la actividad grupal

4. Acompañamiento emocional

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Acompañamiento emocional	Suscripción de acuerdos, convenios
	Colaboración con entidades de voluntariado para acompañamiento domiciliario
	Convocatoria concurrencia competitiva
	Seguimiento y evaluación

5. Atención a la vulnerabilidad

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Incremento de los equipos distritales de detección de vulnerabilidad de personas mayores	Evaluación de los existentes
	Planificación de la extensión de la experiencia
	Implementación progresiva
	Seguimiento y evaluación
	Incorporar como informadores de situaciones de riesgo, a todos los agentes involucrados en la estrategia
Potenciar la actividad de la mesa de vulnerabilidad	Seguimiento y evaluación
	Diagnóstico de la situación y detección de mejoras necesarias
Colaboración con el Servicio Madrileño de Salud para la atención a personas mayores frágiles	Suscripción de un convenio, firma y difusión
	Implementación, seguimiento y evaluación

6. Incorporación a la estrategia de los programas de intervención en soledad dependientes de los distritos

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Creación de una base de datos con programas existentes en los servicios sociales distritales	Recopilación de los existentes y clasificación por objetivos y población diana
	Propuestas de mejora y adecuación
Formalizar el seguimiento de la coordinación Área y distritos	Creación de un grupo motor
	Seguimiento y evaluación

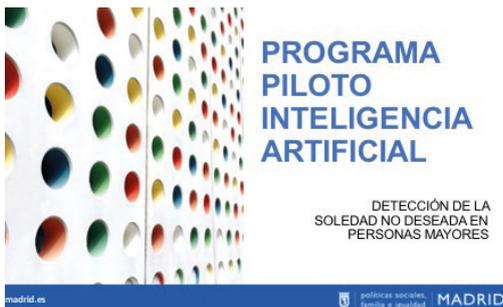
6.4. EJE 4. Tecnología

Transformación tecnológica centrada en la atención e intervención social de las personas mayores.

Se considera que las nuevas tecnologías permiten abordar la identificación de personas que puedan estar en riesgo de Soledad no deseada con una aproximación innovadora, y con mayores posibilidades de adaptación a cada persona; por ello, cabe también en otros ejes de la estrategia, señalándose algunos de los más importantes.

En definitiva, se trata de implementar, en colaboración con la Oficina Digital, nuevos modelos basados en la prevención con la ayuda de la tecnología más novedosa.

6.4.1. Acciones y actuaciones del eje 4



Aplicación de la Inteligencia Artificial para detectar posibles situaciones de soledad no deseada, que simula de forma realista la voz humana y lleva una conversación fluida con una persona y detecta posibles casos de soledad no deseada y derivación. En este sentido, tras la realización de un proyecto piloto, se valora ampliar esta experiencia por los resultados positivos que se han obtenido.

La asistente de inteligencia artificial “Paloma” ha realizado durante la duración de este proyecto llamadas telefónicas a aproximadamente 5.000 personas mayores de las cuales completaron la entrevista unas 2.000. De estas, un 32% accedieron a que se contactara con ellos por parte del Ayuntamiento de Madrid a través de personal técnico. El perfil de estas personas se centraba en aquellas que, teniendo más de 75 años, viven solas. En estas llamadas se realiza un cribado de la situación de soledad a través de una batería de preguntas específicas para ello.

Capacitación Digital de personas mayores propiciada en los CMM, y diseño de **proyectos para erradicar la brecha digital**, tales como convenios de colaboración con diferentes entidades y organizaciones cuyo objeto de intervención tiene que ver con promover la formación para el aprendizaje de diferentes dispositivos móviles y diversas aplicaciones. Se plantean además nuevos planes de desarrollo informático y mejoras en los centros.

Actualmente hay 93 aulas en 88 CMM. En cuatro CMM (Manzanares, Dehesa de la Villa, El Almendro y Vicálvaro) existen dos aulas de informática.

El Voluntariado Digital también forma parte de la Estrategia municipal contra la soledad no deseada en las personas mayores, para reducir la brecha digital. El proyecto irá avanzando y permitirá fortalecer la intervención iniciada con mayores y añadirá otras iniciativas que permitan dinamizar el empoderamiento digital a la ciudadanía a través de la figura del Voluntario Digital.

Las redes sociales y en general la internet participativa ofrecen nuevas posibilidades para crear relaciones sociales y encontrar grupos de afinidad entre personas que pueden estar alejadas físicamente.

3



Centro de Mayores Virtual. En este centro, además de ofrecerse contenidos relacionados con talleres, grupos u otras actuaciones relacionadas con el envejecimiento activo, **podrán crearse grupos de afinidad en los que las personas mayores con intereses específicos puedan relacionarse con otras personas que compartan dichos intereses.**

El objetivo sería la creación de un sitio web con tres ejes:

- Un espacio para complementar en el mundo digital las actividades de los centros de mayores físicos. Por ejemplo, se podrían publicar fotografías de los trabajos que han realizado los mayores en talleres de artesanía, o añadir vídeos con ejercicios que apoyen lo practicado en talleres de yoga o pilates.
- Un espacio para dar difusión a los talleres y actividades de los CMM que centralice toda la información y que esté más actualizado y sea más fácil de encontrar y navegar que lo existente ahora (repartido entre madrid.es y páginas específicas de centros o distritos).
- Un espacio virtual en el que se puedan desarrollar actividades puramente online, como difusión de información y herramientas de interés para mayores, creación de comunidades de interés en el que los mayores puedan contactar con otras personas que tengan aficiones o intereses similares, etc.

En concreto, los contenidos propuestos serían:

- **Publicación de las actividades de los CMM.**
- **Cursos o talleres online (actividad física, nutrición, arte...).**
- **Difusión de contenidos creados en el marco del proyecto de voluntarios digitales.**
- **Comunidades o grupos de interés en los que puedan contactar y coordinarse personas interesadas en determinados temas.**

Creación de Espacios Accesibles Inteligentes en CMM mediante el uso de tecnologías digitales TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en la red de Centros de Mayores del Ayuntamiento de Madrid definiendo una guía de actuación para los mismos con respecto a estas tecnologías.

4 Es indispensable garantizar entornos accesibles para los mayores en su domicilio o en recursos residenciales, y en los entornos comunitarios, posibilitando que los mayores puedan seguir involucrándose en la vida social y pública garantizando el derecho de participación social. Para ello, en la línea de mejora en la que está inmersa el Ayuntamiento de Madrid, se están implementando proyectos de mejora de accesibilidad de entornos que favorezcan el acceso a los recursos destinados a las personas mayores.



Se está impulsando que todos los Centros de Día Municipales sean accesibles cognitivamente, poniendo en marcha adaptaciones necesarias para ajustar el modelo a las características de las personas usuarias con respecto a la edad y estado de las personas: con y sin deterioro cognitivo y/o demencias. Han sido adaptados, realizando ajustes necesarios para la mejora de la orientación y disminución del estrés de las personas producidas por el ambiente, las exigencias de las dimensiones, formas y colores existentes en los espacios.

Actualmente hay 47 Centros de Día accesibles cognitivamente, con previsión de finalizar, siete centros más.

Todo ello conduce al objetivo de caminar hacia una línea de trabajo que se adecue a las nuevas realidades de las personas mayores. Se sigue la línea de trabajo del Plan Estratégico de Accesibilidad 2024-2027 del Ayuntamiento de Madrid.

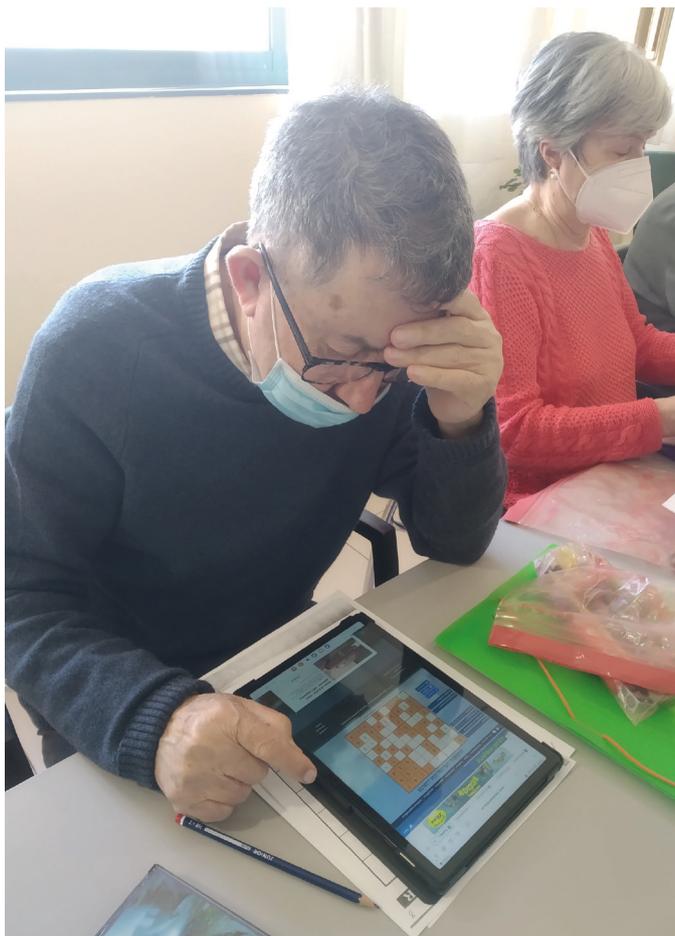
6 **Planes de desarrollo informáticos para mejorar el contenido de los centros municipales de mayores.** Los CMM conforman los dispositivos clave en la prevención de la soledad no deseada de nuestros mayores, al ser los recursos de proximidad del entorno de las personas mayores. Estos dispositivos comunitarios ofrecen actividades dis-



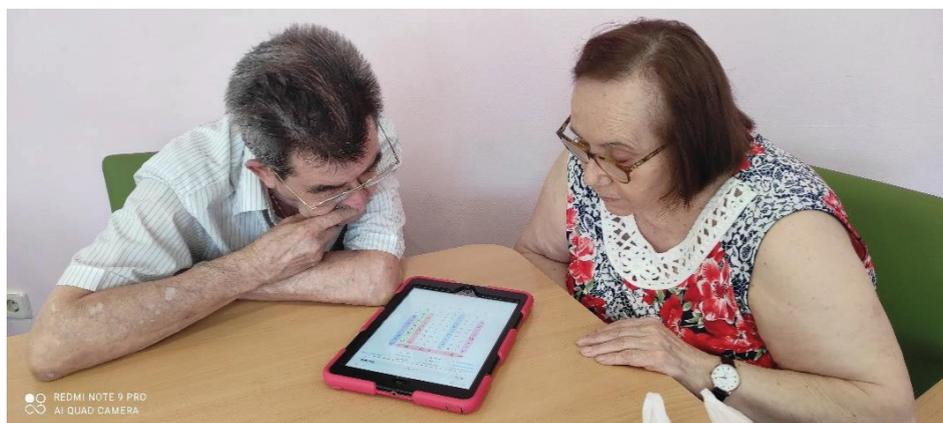
tintas, ya sea de carácter cultural, de ocio y tiempo libre, de vida saludable, etc.

Es fundamental el impulso de la digitalización de la red de los CMM ya existentes, ya que hoy en día uno de los principales métodos de búsqueda de información es la búsqueda de forma digital y los recursos municipales deben de estar adaptados a la realidad en la que nos encontramos.

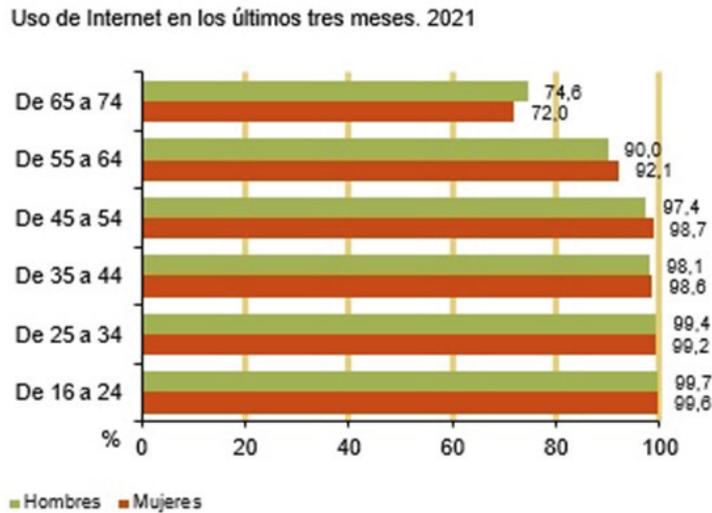
Es una realidad el aumento imparable de las tecnologías de la información y comunicación en la vida cotidiana de las personas. Pero también es una realidad, que existe una brecha en su accesibilidad y usabilidad según algunos factores, como pueden ser, la falta de medios o falta de habilidades, conocimiento o interés en lo que el nuevo mundo digital puede ofrecer a las personas mayores. Además, el condicionante de edad, género y nivel socioeconómico aumentan la brecha digital.



Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) el uso de internet entre las personas mayores entre 65 y 74 años es significativamente más bajo que el resto de la población (un 74,6% para los hombres y un 72,0% para las mujeres).



Población que ha usado Internet en los últimos tres meses por grupos de edad. Serie 2016-2021 (%)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Por otro lado, del Informe del *Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad de 2022, sobre el Uso de tecnología en los hogares españoles, publicado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en febrero de 2022* apunta, que una cuarta parte de las personas mayores de 74 años utiliza Internet. Sin embargo, la brecha de género para este rango de edad es amplia, ya que mientras el 30% de los hombres de estas edades accede a internet, el porcentaje de mujeres es de un 26%.

Según el informe sobre brecha digital impulsado por la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) elaborado en junio de 2021, el porcentaje de personas usuarias de internet se incrementó con motivo de la situación de la pandemia por la COVID-19.

Como factores principales de la no utilización de internet, son la ausencia de interés y de conocimientos para hacerlo (61,4%). A este le siguen otros, relacionados con la tenencia de dispositivos: no disponer de ordenador - Tablet (47,0%) o móvil con acceso a internet (33,7%). Como dato significativo de este informe, las actividades que les resultan más complejas son las gestiones administrativas online.

Tras el análisis de esta realidad y la imparable y excesiva digitalización de numerosos servicios, no es de extrañar que la brecha digital entre las personas mayores sea cada vez mayor.

Resulta imprescindible la necesidad de impulsar desde las administraciones públicas, un plan de educación digital inclusiva para todas las personas mayores, a través de un acceso y uso seguro para todas las personas.

7 **Colaboración con diferentes entidades que dirigen su acción a la utilización de las nuevas tecnologías para facilitar la vida de los usuarios.** Se tendrán en cuenta los proyectos de capacitación digital, acercamiento a recursos a través de aplicaciones móviles, apoyo a través de estas, así como algunas que puedan servir de apoyo en estimulación física, cognitiva y lúdica como es el caso del proyecto del Centro Social Virtual Vera, dirigido a promover la autonomía personal en personas dependientes, sus cuidadores y personas con aislamiento social, a través del uso de nuevas tecnologías, dentro del Proyecto CAMINN de investigación e innovación para cuidados, autonomía, inclusión social e innovación sociosanitaria, de la Comunidad de Madrid, financiado con fondos Next Generation.

A continuación, se detallan los indicadores del Eje 4 para el periodo 2023_2027.

1. Acciones y actuaciones Eje 4

ACCIÓN	ACTUACIÓN
Aplicación de Inteligencia Artificial para detección de posibles situaciones de Soledad no Deseada	Piloto de IA para contacto telefónico
	Desarrollo e implantación de un programa de contacto y seguimiento telefónico mediante IA
	Evolución y mejora continua de la IA
Capacitación Digital de personas mayores	Diseño de contenidos digitales en talleres
	Aplicación de contenidos digitales en talleres
	Colaboración con entidades
	Desarrollo del programa de voluntarios digitales
Centro de Mayores Virtual	Análisis y diseño de contenidos y usabilidad
	Desarrollo y lanzamiento
	Dinamización y mejora continua
Creación de Espacios Accesibles Inteligentes en Centros de Mayores	Consultoría para análisis de tecnologías aplicables a la creación de Espacios Accesibles Inteligentes
	Implantación de tecnologías de accesibilidad
Colaboración con diferentes entidades	Formalización convenios

6.5. CALIDAD

6.5.1. Cartas de servicios

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con diferentes herramientas y sistemas de calidad. **Una de ellas son las cartas de servicios, que son documentos públicos, en las que se plasma el compromiso de hacer las cosas bien y cada vez mejor.** Estas cartas sirven para que las diferentes unidades establezcan y comuniquen los servicios que ofrecen y las condiciones de estos. Se recogen en estas cartas los compromisos que deben prestar servicios con ciertos estándares de calidad, los derechos de la ciudadanía y de las personas usuarias de los servicios, las responsabilidades que contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos para garantizar una mejora continua de los servicios públicos. **Son una poderosa herramienta de comunicación, rendición de cuentas, participación y transparencia.**



En esta línea, se pretende asegurar que los servicios se prestan con calidad y según sus objetivos, entre otros en los que se apoyan los cuidados y aseguran la permanencia de la persona mayor en su domicilio en condiciones de bienestar. Para

ello, se asumen diferentes compromisos y se proponen diferentes áreas de mejora a realizar en periodos a largo plazo.

En el ámbito competencial de los recursos y servicios de la DGMyPSND son cuatro las cartas de servicios aprobadas hasta la fecha, relativas a los servicios de Teleasistencia, Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Centros Municipales de Mayores.

En la Carta del Servicio de Ayuda a Domicilio se establecen compromisos relacionados con la detección y seguimiento de personas usuarias con alto riesgo social valoradas por profesionales de Servicios Sociales.

Además, se realizan actuaciones para la detección de situaciones de soledad en los **Servicios de Ayuda a Domicilio**, disponiendo todas las entidades prestadoras de la Ayuda a Domicilio de un protocolo de detección de situaciones de soledad.

En la **Carta de Servicios de Teleasistencia**, se refleja el compromiso de contactar semanalmente con personas usuarias que viven solas, que no salen del domicilio habitualmente y cuentan con escaso apoyo social. Esto ayuda a la detección de personas en situación de soledad no deseada y/o con otros riesgos.

En la **Carta de Servicios de los Centros de Día**, tanto municipales, como privados con plazas financiadas por el Ayuntamiento de Madrid se pretende lograr el mantenimiento de las personas usuarias en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un Centro residencial, mediante una atención basada en los principios del modelo de Atención Centrada en la Persona, respetando su dignidad, autonomía e independencia y promocionando la realización de actividades significativas y con sentido para la persona. Su objetivo es prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, facilitando apoyo a los familiares o personas cuidadoras.

Con la aprobación de esta Carta de Servicios de los Centros de Día el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua del servicio que presta; con ella se pretende hacer más visible el Servicio de Centros de Día entre la ciudadanía de la ciudad de Madrid.

En la **Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores** se establecen varios compromisos relacionados con la prevención de la Soledad no deseada, como el que los CMM se configuren como espacios adecuados y confortables y que la atención prestada sea de forma adecuada, amable y respetuosa. Igualmente se establece como compromiso el de ofrecer un servicio de calidad.

6.5.2. Evaluación de los servicios

Prestamos un servicio de calidad de forma que los usuarios se encuentran satisfechos. Así lo acredita la evaluación de la Carta de Servicios del Servicio de Ayuda de Domicilio del año 2023, **donde se informa que el 87,8% de las personas usuarias están satisfechas con el servicio (de 0 al 10 otorgan una puntuación igual o superior a 7) y el 97,3% lo recomendarían.**

La calidad es un aspecto de suma importancia en la prestación del **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**, lo que queda acreditado en su Carta de Servicios, de publicación anual.

En el año 2023, las personas usuarias otorgaron una valoración de 9 puntos sobre 10, que lo acredita como un servicio excelente, siendo además un servicio en el que más de un 98 % de las personas que lo reciben lo recomendarían.

En la **Carta de Servicios de los Centros de Día** se pretende aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio y mostrar transparencia en su prestación. Las opiniones de las personas usuarias se recogen a través de las encuestas de satisfacción, que se realizan periódicamente.

La valoración del servicio en el 2023 es de un 8,68, siendo un servicio muy bien valorado. Se presta un servicio de calidad, al menos el 96% de los usuarios lo recomendaría.

Los resultados de satisfacción de las **Cartas de Servicios de los CMM** sacados de la “Encuesta de satisfacción de personas socias de los CMM del Ayuntamiento de Madrid” realizada en enero de 2024 reflejan datos muy positivos respecto al impacto obtenido en la ciudadanía al acudir a la red de los 91 Centros Municipales de Mayores. El 59% de las personas encuestadas refieren haber mejorado en su calidad de vida. El 60,5% ha reducido su sensación de soledad y el 75,9% ha potenciado la relación con otras personas, siendo esto un pilar fundamental contra la soledad no deseada.

Respecto a la satisfacción de los recursos residenciales, aunque actualmente no se dispone de carta de servicios se trabaja en su realización y todos los años se hacen encuestas desde las tres residencias municipales del Ayuntamiento de Madrid. De la encuesta realizada en 2023 se reflejan los siguientes resultados:

En la residencia Santa Engracia, de perfil físico, la satisfacción ha sido de un 88 %, en estructura organizativa, personal, profesional de referencia, actividades programadas, atención a las necesidades, atención centrada en la persona ACP (Atención Centrada en la Persona) y servicio de comedor. Un 95,7% recomienda el servicio residencial y volvería a utilizarlo.

En las residencias de perfil cognitivo, Jazmín y Margarita Retuerto el grado de satisfacción en cuanto a la mejora de calidad de vida de las personas usuarias se establecía en una media de 8,67 y en la valoración global centrada en la persona la media se encuentra en 8,87. La valoración global de la residencia se marca en una media de 9,03, el 95% de los familiares volverían a solicitarlo, al igual que lo recomendarían.

En cuanto a la satisfacción en los **apartamentos municipales (Retiro y San Francisco)**. El 82,6% de las personas encuestadas se muestran satisfechas en cuanto al objetivo de mejorar la calidad, más concretamente el 84,8% refieren sentirse más tranquilas y seguras, el 71,7% mejora su estado de ánimo y el 76,1 se encuentra más acompañado.

6.6. EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Como puede apreciarse en las fichas de acciones y actuaciones, hay distintos momentos en los que realizar una evaluación específica, anualmente y al final del proyecto.

Todas las evaluaciones parciales, específicas, son fundamentales para dar continuidad o no a las distintas facetas de la estrategia, o para modificarlas si se estima oportuno pero para el seguimiento global se proponen a continuación indicadores cuantitativos, de atención y cualitativos, de opinión e indicadores ya disponibles en memorias, encuestas, presupuestos, planes municipales, etc., con el fin de que su cumplimentación no esté sujeta a nuevas fórmulas de obtención de datos, facilitando su seguimiento.

Además, se han seleccionado los más representativos, como indicadores básicos, a los que podrán añadirse cuantos se consideren en informes complementarios.

Para el seguimiento global se proponen a continuación:

1. **Indicadores cuantitativos de atención**, donde se podrá ver la evolución en datos numéricos de los usuarios de cada uno de los recursos.
2. **Cualitativos**, de opinión, recogidos en diferentes encuestas de satisfacción que se realizan a los usuarios de los servicios y recursos.

6.6.1. Indicadores cuantitativos

Estos datos se tienen en cuenta para poder conocer el número de usuarios que se atienden desde los diferentes servicios y recursos. Conocer los datos cuantitativos permite realizar una previsión de los usuarios considerando la evolución de servicios prestados, plazas, usuarios de programas, etc. Así, estos datos se pueden utilizar para realizar actuaciones más ajustadas a la realidad conocida. En este sentido.

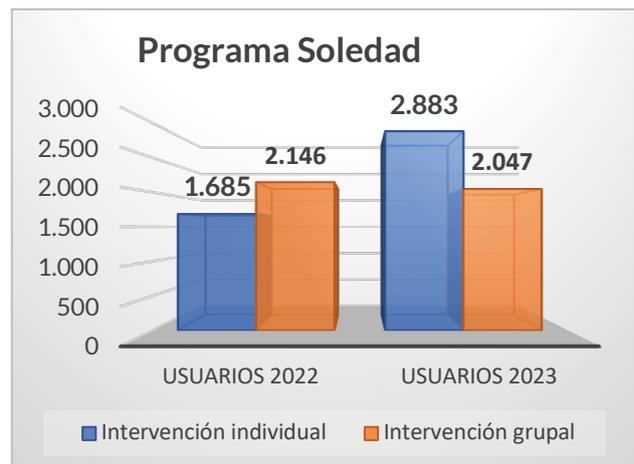
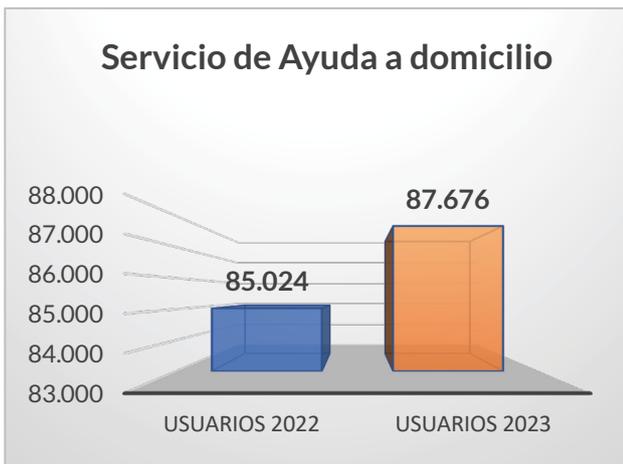
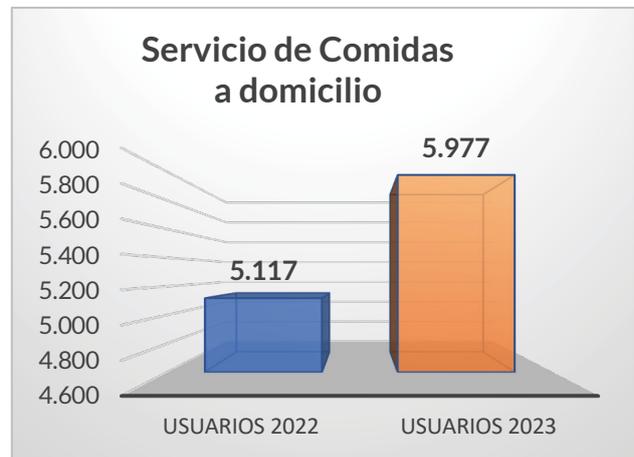
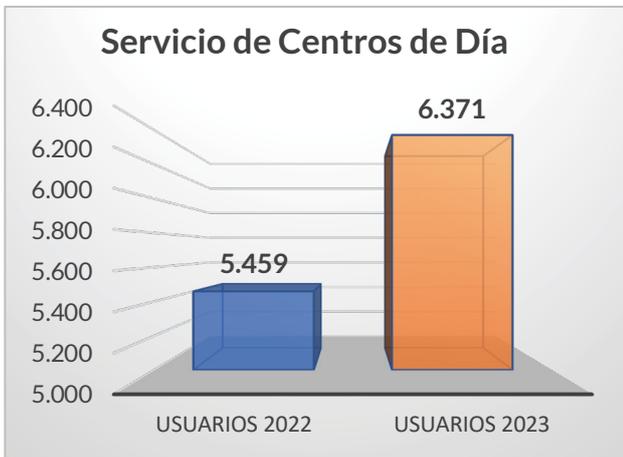
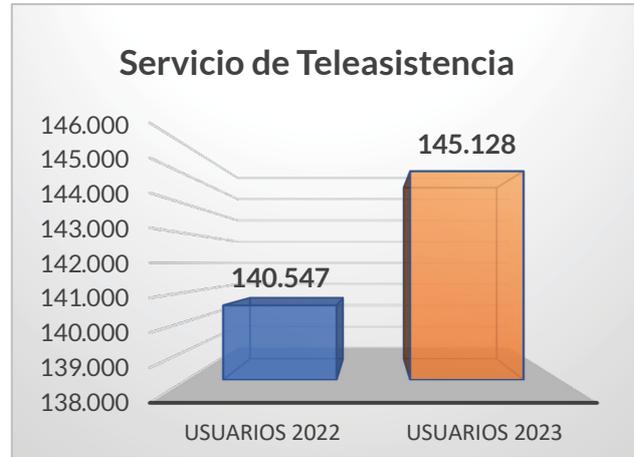
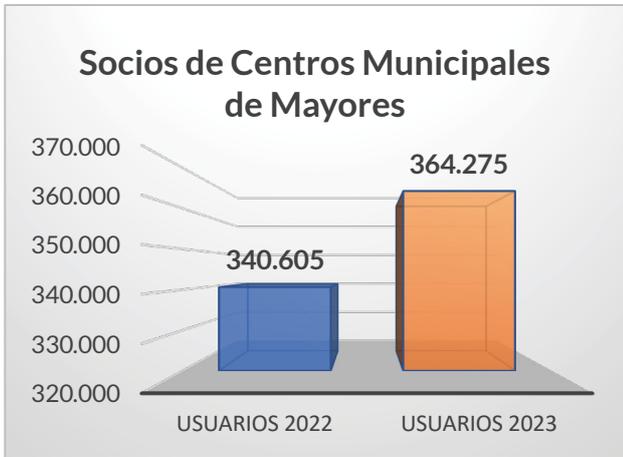
Cada año, se miden los datos de los usuarios atendidos en los diferentes recursos desde cualquiera de los diferentes puntos de vista de la estrategia según el cuadro siguiente:

DATOS PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS EN LOS RECURSOS	23	24	25	26	27
Madrid Ciudad amigable con las personas mayores: % de acciones realizadas	x		x	x	x
Número de grupos de trabajo del Consejo Sectorial de personas mayores	x	x	x	x	x
Número de personas socias de los Centros municipales de mayores	x	x	x	x	x
Centros de personas mayores con actividades contra la brecha digital	x	x	x	x	x
Número de actividades intergeneracionales en el catálogo de buenas practicas	x	x	x	x	x
Numero de cartas enviadas a población seleccionada		x	x	x	x
Establecimientos adheridos a la tarjeta 'madridmayor'	x	x	x	x	x
Número de personas usuarias del Servicio de Centros de Día	x	x	x	x	x
Número de personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio	x	x	x	x	x
Número de personas usuarias del Servicio de Teleasistencia	x	x	x	x	x
Número de personas usuarias del Servicio de Comidas a Domicilio	x	x	x	x	x
Número de visitas a domicilio realizadas para la detección de soledad	x	x	x	x	x
Número de personas participantes en los talleres específicos de soledad	x	x	x	x	x
Numero de equipos distritales de detección de vulnerabilidad	x	x	x	x	x
Número de casos estudiados en la mesa de vulnerabilidad	x	x	x	x	x

En función del cuadro anterior, se recogen datos cuantitativos de manera anual:

DATOS CUANTITATIVOS ANUALES	23	24	25	26	27
Madrid Ciudad amigable con las personas mayores: % de acciones realizadas	98,01				
Número de grupos de trabajo del Consejo Sectorial de Personas Mayores	7	5			
Número de personas socias de los CMM	364.275				
CMM con actividades contra la brecha digital	93				
Número de actividades intergeneracionales en el catálogo de buenas practicas	56				
Personas atendidas en la oficina activa senior					
Número de cartas enviadas a población seleccionada					
Establecimientos adheridos a la tarjeta 'madridmayor'	172				
Número de personas usuarias del Servicio de Centros de Día	6.371				
Número de personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio	87.676				
Número de personas usuarias del Servicio de Teleasistencia	145.128				
Número de personas usuarias del Servicio de Comidas a Domicilio	5.977				
Número de visitas a domicilio realizadas para la detección de soledad	6.166				
Número de personas participantes en los talleres específicos de soledad	2.047				
Numero de equipos distritales de detección de vulnerabilidad	6				
Número de casos estudiados en la mesa de vulnerabilidad	1.222				

6.6.2. Datos comparativos



6.6.3. Personas usuarias 2022_2023

SERVICIOS Y PROGRAMAS	2022	2023
Personas socias de Centros Municipales de Mayores	340.605	364.275
Servicio de Centros de Día	5.459	6.367
Servicio de Ayuda a Domicilio	85.024	87.676
Servicio de Teleasistencia	140.547	145.128
Servicio de Comidas a domicilio	5.117	5.977
Programa Soledad (Intervención individual)	1.685	2.883
Programa Soledad (Intervención grupal)	2.146	2.047

6.6.4. Indicadores cualitativos

Además de los datos numéricos, relativos a la atención, hay que recoger otros subjetivos, desde el punto de vista de los usuarios de los grandes servicios de apoyo a la permanencia en el domicilio, como los destinados a población general o a servicios que favorecen el envejecimiento activo.

Para el seguimiento global parece importante señalar la satisfacción y el grado de recomendación de servicios que influyen directamente o indirectamente en la soledad relacional o emocional de las personas que se atiende en ellos, así como una aproximación a la atención centrada en la persona mediante una pregunta sobre el apoyo que recibe y si el servicio le aporta compañía.

Se hará referencia a los cuatro grandes servicios (**TA, SAD, CMM y CD**) anualmente y a un número variable de otros implicados. A modo de observatorio se registrarán preguntas relacionadas con la soledad emocional o relacional.

En el estudio de estos datos se tendrá en cuenta:

- personas que refieren no tener a quien acudir si precisan ayuda.
- personas que refieren sentirse solos a menudo.
- personas que refieren no salir de casa o hacerlo menos de una vez por semana.

Esta información se recoge a través de una batería de preguntas estandarizadas para todos los servicios que permiten conocer la percepción subjetiva de los usuarios en lo referente a la soledad de manera que se puede obtener, año tras año mediante los estudios realizados, la incidencia de este sentimiento.

Estas puntuaciones de satisfacción altas denotan la alta calidad del servicio y trato prestados desde nuestros recursos municipales.

A continuación, se exponen los datos de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios:

	2023			
	C (m)	A (m)	S (m)	R (%)
CMM	7.78	7.11	8.43	97.4
TAD	8.57	8.93	9.30	96.6
CD	8.08	8.71	8.68	98.4
SAD	7.27	7.67	8.20	95.6
RESPIRO FAMILIAR	7.59	8.57	8.57	97.9
TALLERES SOLEDAD	7.58	---	8.82	94.8
EJERCICIO AL AIRE LIBRE	8.45	8.22	8.96	98.6
FISIOTERAPIA	8.14	7.77	8.76	99.4

C: valoración de 0 a 10 sobre si se sienten más acompañados por tener el servicio (en algunos casos la pregunta concreta es si el servicio le ha servido para relacionarse con otras personas)

A: valoración de 0 a 10 sobre si con el servicio obtiene el apoyo que necesita. Media
S: grado de satisfacción global con el servicio (0-10). Media
R: porcentaje de personas que recomendarían el servicio.

6.7. DATOS SOLEDAD NO DESEADA

Se presentan los datos en porcentaje por quienes manifiestan sentimientos de soledad recogidos mediante encuestas de satisfacción en los diferentes servicios ya que se incorporan en preguntas específicas relacionadas con sentimientos de soledad que ayudan a la evaluación y una posterior programación de recursos.

En referencia a estos datos, **es importante destacar que todos los años se monitorizan los 4 grandes recursos que tienen carta de servicios (TA, SAD, CMM y CD)** y el resto se estudian en función de las necesidades de cada departamento responsable.

ESTUDIO	AÑO	POBLACIÓN	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SOLEDAD
Índice de envejecimiento activo	2018	General	3.011	13,4
	2022	General	2.022	11,2
Centros municipales de mayores	2021	Personas socias	1.200	15,8
	2022	Personas socias	1.200	14,4
	2023	Personas socias	2.037	13
Centros de Día	2022	Personas usuarias	250	18
	2023	Personas usuarias	373	22,5
Ayuda a domicilio	2022	Personas usuarias	981	28,4
	2023	Personas usuarias	1.039	29,7
Teleasistencia	2022	Personas usuarias	1.046	26,1
	2023	Personas usuarias	721	24,8
Comidas a domicilio	2021	Personas usuarias	719	40,3
	2022	Personas usuarias	694	37,6
Personas cuidadoras (intervención grupal)	2019	Personas usuarias	893	52,3

ESTUDIO	AÑO	POBLACIÓN	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SOLEDAD
Personas cuidadoras (intervención individual)	2022	Personas usuarias	638	27,3
Ejercicio al aire libre	2021	Personas usuarias	808	17,9
	2023	Personas usuarias	500	16,2
Lavandería a domicilio	2021	Personas usuarias	105	47,5
	2022	Personas usuarias	129	35,7
Programa de Soledad (intervención individual)	2022	Personas usuarias	466	32,6
Programa de Soledad (Talleres grupales)	2023	Personas usuarias	382	34,3
Fisioterapia Preventiva	2022	Personas usuarias	647	22,1
	2023	Personas usuarias	472	19,5



6.8. PLAN DE COMUNICACIÓN

6.8.1. Campañas de publicidad

Las personas mayores de la ciudad de Madrid representan el 20% de la población general y los objetivos de las campañas se plantean dirigidas a este colectivo siempre en sentido positivo:

- **No estigmatizar a las personas que están solas dando por hecho que pueden tener sentimientos de soledad y otros sentimientos negativos asociados a esto.**
- **Difundir las acciones del Ayuntamiento de Madrid para invitar a las personas con escasas relaciones sociales o que puedan tener sentimientos de soledad a acercarse a los diferentes recursos y servicios.**

6.8.2. Difusión

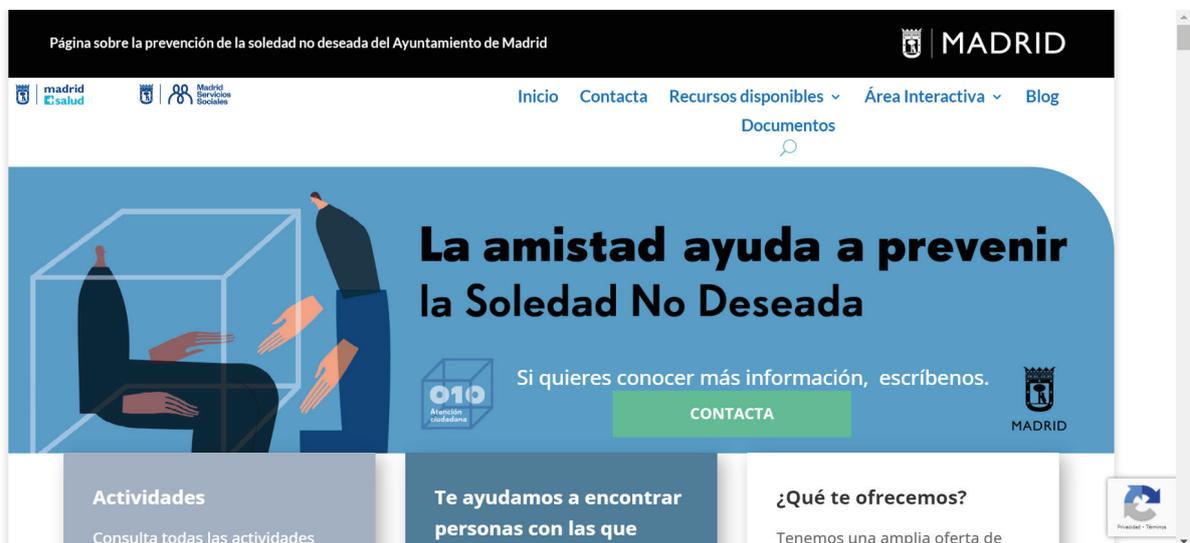
La página madrid.es/mayores es una fuente importante de información que recoge todas las actuaciones municipales del Ayuntamiento de Madrid dirigidas a las personas mayores.

Además de la página web, y atendiendo al impacto de las redes sociales en la actualidad y del incremento del uso de estas entre las personas mayores, se cuenta con Facebook e Instagram que desde los perfiles “madridmayores” se configuran como una vía más de acceso a la información y difusión tanto de las acciones del Ayuntamiento de Madrid como a otras informaciones; se considera que estas redes de fácil uso y acceso también apoyan a reducir la brecha digital atendiendo a diversas acciones incluidas dentro de los ejes de actuación de la Estrategia.





En cuanto a la web <https://soledad.nodeseada.es/> del Organismo Autónomo Madrid Salud recoge todas las actuaciones sobre soledad no deseada que realiza el Ayuntamiento de Madrid y cuenta con un número importante de visualizaciones.



Entre las herramientas que la DGMYPNSD ha elaborado para dar a conocer los servicios y programas para prevención de la SND del Ayuntamiento de Madrid, se encuentra el tríptico usado como material de difusión en los convenios formalizados con asociaciones y entidades para actuar como antenas y detectar situaciones de soledad no buscada en personas mayores.

Prensa especializada

Otra de las actuaciones incluidas en la difusión de acciones en materia de SND, es la suscripción a la revista *Balancesociosanitario* y *Entremayores* por parte de la DGMYPNSD, con la distribución de 2.500 ejemplares en formato papel, por un periodo de un año.

Esto incluye la distribución de los ejemplares de cada número de la revista en 91 CMM, 81 Centros Culturales, 37 Bibliotecas Municipales, 40 Centros de Servicios Sociales y en la sede del Área de Políticas Sociales, Familias e Igualdad.

Ambas revistas son un referente para la administración, profesionales y empresas del sector sociosanitario, y presta una especial dedicación a la SDN, dependencia y la discapacidad. Con la suscripción a estas revistas, el Ayuntamiento de Madrid trata de fomentar el conocimiento de la actualidad socio-sanitaria en estos temas desde el enfoque de las personas mayores.





7. ANEXOS

7.1. Jornada Soledad no deseada

El 5 de febrero de 2024 tuvo lugar en el Centro Cultural Casa del Reloj de Arganzuela una **Jornada de la Estrategia municipal para combatir la Soledad no deseada** organizada por la DGMYPNSD, perteneciente al Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Su celebración se centró en la necesidad de identificar y combatir un fenómeno muy presente en la sociedad y al que esta corporación municipal considera prioritario afrontar estudiando el problema y elaborando una estrategia que pueda detectar y prevenir las causas y minimizar el impacto en la salud física y mental de quienes la padecen. A ella asistieron un nutrido y cualificado grupo de profesionales y expertos de distintos ámbitos para debatir y poner en común la problemática y las distintas propuestas que pueden incorporarse a la estrategia municipal para combatir la SND.

Las personas invitadas en las distintas mesas realizaron aportaciones interesantes que sin duda contribuirán a trazar nuevas líneas de actuación para hacer frente a esta realidad.

Las razones que justificaron esta jornada de estrategia para combatir la SDN obedecen a la necesidad de abordar un problema que nos puede afectar a todas las personas en nuestras vidas, y a cualquier edad, desde la adolescencia hasta la madurez. Como ya se viene indicando en diversos estudios, la SND es un sentimiento subjetivo, multiforme y doloroso que resulta de la discrepancia entre las conexiones sociales deseadas y las reales. Mientras subjetiva es la percepción de soledad, esta puede ser positiva (soledad deseada) o negativa (soledad no deseada) según si el grado de interacción social al que tenemos acceso, en términos cuantitativos y cualitativos, es acorde al nivel de interacción social necesario para alcanzar la sensación de bienestar. De hecho, en España uno de los factores de riesgo para padecer la SND es vivir solo, de ahí que la comunidad experta reivindique las acciones preventivas para combatirla.

Estudios e investigaciones coinciden en que el sentimiento de soledad está relacionado con los estilos de vida en las grandes ciudades, y esta puede favorecer el aislamiento social y dificultar la creación de vínculos interpersonales o el mantenimiento de relaciones con otras personas del entorno. Las investigaciones que se conocen, a su vez, muestran que el edadismo conduce a la soledad y al aislamiento social y tiene repercusiones perjudiciales para la salud física y mental, así como otras consecuencias importantes sobre la cohesión social y la confianza en la comunidad. Por ello, tanto el sentimiento de soledad como el aislamiento social son problemas críticos de salud pública cada vez más reconocidos y que merecen atención, y deben abordarse con estrategias de prevención e intervención eficaces.

Se desarrolló el diálogo inicial en torno al título **“Por una longevidad activa y una vida mejor”**, protagonizado por el delegado del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, Jose Fernández, y Ramón Sánchez Ocaña. Como resultado de esta primera toma de contacto se destacaron aportaciones interesantes, como que el envejecimiento es un proceso de aprendizaje que hay que entrenar con el paso del tiempo.

También se señaló que la SND es un sentimiento oculto que suele padecer la mujer en mayor medida que el hombre (sobre todo a partir de los 75 años) y que, con independencia del género, se da por diversas circunstancias. Sobre las causas que inciden en su manifestación, se destaca a juicio de los anteriores la deshumanización de las grandes ciudades como uno de los motivos que la pueden provocar. En cuanto a la forma de combatirla se avanzaron algunas ideas interesantes en la línea de establecer redes para compartir tiempo y actividades con otras personas, así como la necesidad de romper rutinas, perezas y miedos para enfrentarse a la SND. Sirva como corolario de este diálogo preliminar la idea que apunta a que la única forma de cumplir muchos años es llegando a “viejo”, aunque la realidad nos muestra que luego no todo el mundo llega en las mismas condiciones psicofísicas.



La Jornada se completó con cuatro mesas temáticas:

La primera de las Mesas contenía eje denominado **“Red para la detección y prevención de la soledad”**, que abordó la estrategia para tejer redes que sirvan de antenas con el fin de captar y detectar situaciones de soledad contando para ello con diversos profesionales que aportaron su visión y experiencia desde sus respectivos ámbitos de actuación.

En cuanto a la forma de hacer frente a las situaciones de SND se aportaron distintas propuestas por parte del colegio de Farmacéuticos, de Administradores de Fincas, la asociación Española de Banca y el enfoque distrital de la capital.

Las propuestas que se esbozaron en la mesa van desde la necesidad de desarrollar habilidades de distinta índole, como pueden ser las sociales, tecnológicas o digitales; la creación y potenciación de redes de socialización que propuso el colegio de administradores de Fincas; y la muy necesaria labor que desempeñan las farmacias en la detección y prevención de la SND en las personas mayores una tarea en la que también participa el voluntariado mediante el Programa Madrid Te Acompaña en colaboración con las farmacias de Madrid.

El sector bancario incidió en algunas medidas interesantes en la línea de facilitar la atención a las personas mayores, como pueden ser contribuir a reducir el estrés financiero entre los mayores ayudando a mejorar sus conocimientos financieros en la prevención del fraude y reduciendo la brecha digital mediante cursos o programas concretos.

La segunda Mesa, denominada **“Acciones en materia de Soledad no Deseada”**, sirvió para que las personas invitadas compartieran con todos los asistentes las ideas o acciones que a su entender pueden llevarse a cabo.

Para describir el estado de la situación, desde la gerencia de Madrid Salud se hizo una breve introducción sobre el papel del organismo autónomo desde sus inicios en 2005 y la labor que ha desempeñado.

Por su parte, Cáritas expuso que la SND debe abordarse considerando una triple vertiente: el ámbito sanitario, el social y el comunitario. Una de las medidas que han iniciado en las parroquias ha sido implantar un teléfono de escucha en un programa de lucha contra la SND.

La **Fundación Adopta Un Abuelo** defendió la labor de las relaciones intergeneracionales y del voluntariado en la lucha contra la SND.



La visión distrital, con independencia de los programas sociales que llevan a cabo los distritos, puso sobre todo en valor la labor preventiva que se realiza desde el tejido social, donde el apoyo familiar es esencial para reducir el sentimiento de soledad.

La tercera Mesa, **“La tecnología al servicio de las personas mayores”** contó con una representación de personas cualificadas en materia tecnológica que nos comentaron la utilidad que las nuevas tecnologías tienen para mejorar

la calidad de vida de las personas mayores y la necesidad que hay de reducir la brecha digital en este colectivo.

Dentro de la primera fase de la prevención, se indicó la relevancia de una adecuada formación digital que empodere a los mayores y les de autonomía, optimizando los procesos de aprendizaje, contando además con una Plataforma Tecnológica y todo un catálogo de contenidos. Esta formación digital también es muy relevante para la etapa de acompañamiento.

Por parte de **SECOT** se incidió en la importancia de la accesibilidad a los servicios de digitalización mediante talleres para reducir la brecha digital. A su vez, defendió el fomento de la jubilación activa para poner en la agenda la utilidad de hablar e informar a las personas mayores de lo que se encuentra a partir de la jubilación efectiva. SECOT es firme defensor de la práctica del voluntariado pues su ejercicio se considera como una ayuda a la socialización al conseguir un doble objetivo: ayudas y te ayudas.

El responsable de **EMANCIPATIC** destacó que la prevención de la SND es el principal punto a tener en cuenta. Indica igualmente en su intervención la importancia y la utilidad de la formación durante toda la vida como un elemento necesario y fundamental. Defendió, por lo demás, racionalizar la teleasistencia y la domótica para diversificar su potencialidad.

La cuarta Mesa de la Jornada tenía como eje temático la **“Actividad senior en la ciudad de Madrid”**, contando entre los miembros que la componen con personas de reconocida solvencia por su conocimiento sobre la realidad del colectivo de mayores de 65 años.

Desde la perspectiva de CEIM, están interesados en la promoción del talento senior y en el emprendimiento intergeneracional, para lo cual proponen al Ayuntamiento abordar estos ámbitos conjuntamente. Igualmente, invitaron al Ayuntamiento a participar en

el análisis que están realizando para actualizar el informe de propuestas ante el desafío demográfico.

Desde CEATE se puso de manifiesto en primer lugar que las formas de envejecimiento son diversas y complejas al darse diferentes combinaciones, ya se sea hombre o mujer, se viva en casa o en una residencia, ya se posean recursos o se carezca de ellos, etc.

A su entender es cierto que hay que enseñar a envejecer, pero bajo un nuevo modelo, aprendiendo, para empezar, a gestionar la soledad conforme a las circunstancias actuales. Siendo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la década 2020/30 como la del envejecimiento saludable, se hace necesario crear ese nuevo modelo dando prioridad a tres factores: el autocuidado, la sociabilidad y la organización del tiempo mediante proyectos o propósitos.

Desde la **Fundación Caixa** se resaltó la soledad subjetiva, esa que tiene su origen en prejuicios. Sobre esa dimensión se consideró que la problemática de la SND es muy transversal pues cambia en función de variables sociodemográficas como son la edad, la clase social o el género, entre otras. En su opinión no habría un solo modelo para combatir la **SND**, sino **varios modelos basados en la heterogeneidad de las personas mayores. Su representante consideró que cada persona debe de afrontar la idea de gestionar su propia soledad.**



Por último, y en el ámbito distrital, se puso de manifiesto por parte del coordinador del distrito de Salamanca, la importancia de aprovechar el talento senior y combatir la brecha digital como el problema que quizá más afecta al colectivo de personas mayores.

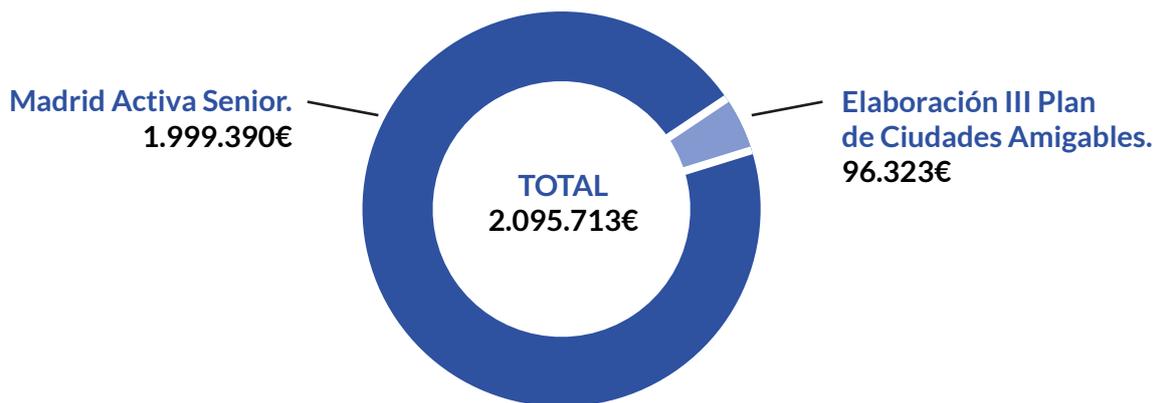
7.2. Presupuesto

7.2.1. Ejes

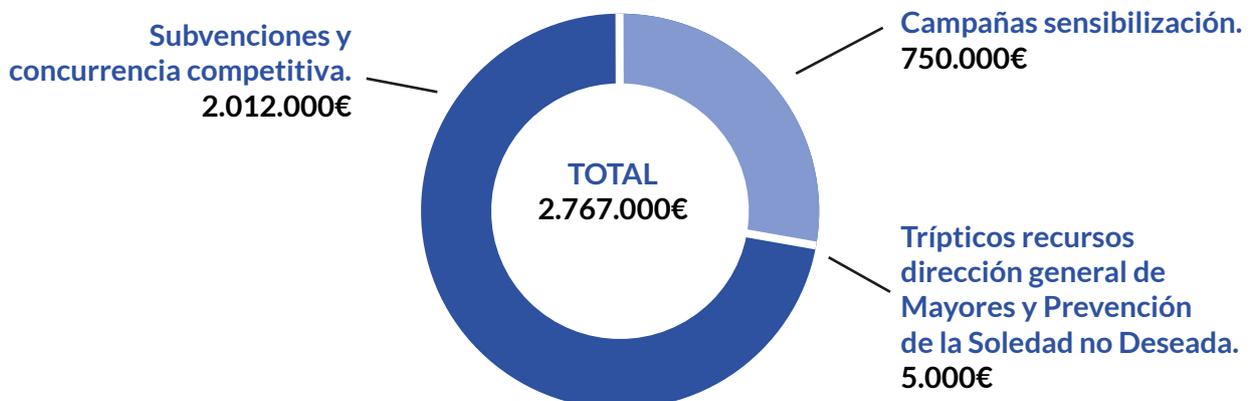
Es importante, además de conocer las acciones y actuaciones que se realizarán dentro de la estrategia, cuantificarlas para valorar el esfuerzo económico realizado de trabajo en los diferentes ejes.

El presupuesto que se presenta a continuación y que afecta al objetivo de combatir la soledad no deseada se estima y asciende a 1.226.566.376 euros, en el periodo 2023-2027. A continuación, se expone el presupuesto atendiendo a ejes planteados:

EJE 1: ENVEJECIMIENTO ACTIVO



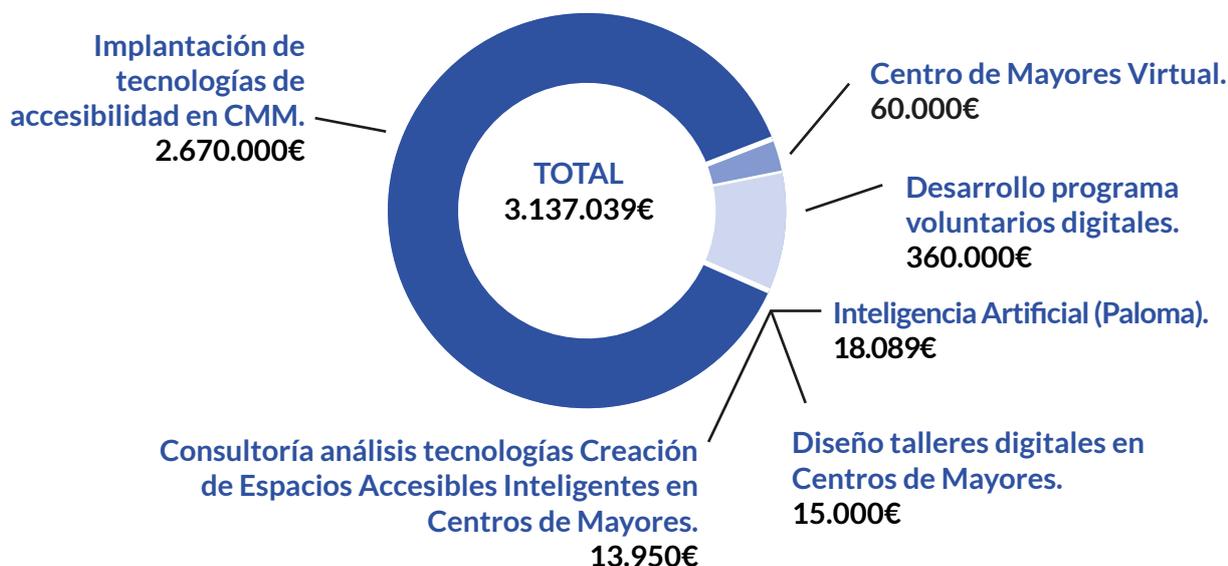
EJE 2: PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN



EJE 3: DETECCIÓN E INTERVENCIÓN



EJE 4: TECNOLOGÍAS



7.2.2. Distritos

Los distritos llevan a cabo también proyectos de soledad adecuados a su territorio, lo que les permite atender a las necesidades de una manera más cercana a las problemáticas que encuentran.

La inversión de los distritos destinada a programas con los objetivos paliar las situaciones de soledad no deseada y vulnerabilidad social asciende a un valor estimado de 2.887.791 euros.

7.3. BIBLIOGRAFÍA

- **Libro Blanco del Envejecimiento Activo. 2011.** Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad Secretaría General de Política Social y Consumo Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)
- **Una década para el envejecimiento saludable. 2020-2030-** José Manuel Ribera Casado. Académico de Número. Gerontología y Geriatria. Anales RANM. Año 2021, Anales RANM
- **Estudios sobre la Economía Española - 2021/07** El proceso de envejecimiento en España. FEDEA
- **Un perfil de las personas mayores en España 2023.** Indicadores estadísticos básicos. Pérez Díaz, J.
- **Envejecimiento del viejo continente: posibilidades y desafíos relacionados con la política de envejecimiento después de 2020** – miércoles, 7 de julio de 2021 (europa.eu)
- **Libro Blanco del Envejecimiento y Artrosis: Problemas, retos y soluciones. 2023.** Julio Sánchez Fierro. Editado por Fundación Internacional OAFI
- **SoledadES. (2023).** El coste de la soledad no deseada en España. <https://www.soledades.es/estudios/el-coste-de-la-soledad-no-deseada-en-Espana>.
- **Informe sobre Soledad no deseada en adultos mayores.** Instituto Santa Lucía. Enero 2024
- **Universidad Complutense de Madrid (2019).** Ayuntamiento de Madrid. Estudio sobre la atención a la soledad no deseada de las personas mayores.
- **Organización Mundial de la Salud. (2015).** Informe Mundial Sobre el Envejecimiento y la Salud. Informe Mundial sobre el envejecimiento y la salud ([who.int](https://www.who.int))
- Organismo Autónomo Madrid Salud. Ayuntamiento de Madrid. Estudio de salud de la ciudad de Madrid 2022.
- **Informe monográfico: Sentimiento de Soledad en la Ciudad de Madrid.** Rodríguez Pérez M., Díaz-Olalla J. M., Pedrero Pérez E. J. y Sanz Cuesta M. R.
- **Revista de Ciencias Sociales Sociedad y Utopía. N.º 41.** Atención a mayores vulnerables. El acercamiento a quienes no demandan.
- **Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.** Dirección General de Mayores. Ayuntamiento de Madrid. Plan de acción 2021-2023 Madrid, Ciudad amigable con las personas mayores.
- **Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.** Dirección General de Mayores. Ayuntamiento de Madrid. Personas mayores vulnerables que sufren maltrato: guía de intervención en el ámbito domiciliario. Junio 2022.
- **La soledad no deseada en las personas mayores: conceptualización, prevalencia, factores de riesgo e intervención profesional.** Ariadna Pasqual Garau Tutora: Rosalía Mota López Universidad Pontificia de Comillas. Abril 2023

7.5. EPÍLOGO

Las soledades un oasis
está en litigio
no tiene sombra
y es puro hueso

las soledades un oasis
no hace señales
pesa en la noche
lo ignora todo

la soledad no olvida nada
cava memorias
está desnuda
se encierra sola

Mario Benedetti

Jamás un hombre es demasiado viejo
para recomenzar su vida y no hemos de buscar
que lo que fue le impida ser lo que es o lo que será.

Miguel de Unamuno



MADRID

**Estrategia municipal contra
la Soledad no deseada en
las personas mayores**



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID