



La soledad en el plan de acción 2021- 2023

La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables fue impulsada por la Organización mundial de la Salud (OMS) para dar respuesta a dos grandes tendencias demográficas mundiales, el envejecimiento de la población y la creciente concentración urbana; y la adhesión a la misma refleja el compromiso de las ciudades de escuchar y trabajar, en colaboración con las personas mayores, para crear entornos físicos y sociales amigables. Madrid comenzó su andadura con la solicitud de adhesión a la Red en 2013, que se formalizó en 2014, y tras los trabajos previos de diagnóstico se aprobó el primer plan de acción para el periodo 2017-2019. Concluido 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”, que está plenamente integrado en la estrategia municipal y refleja nuestro 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 encontramos 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.

La evaluación del plan anterior sintetiza los avances más destacados en cuanto a amigabilidad e identifica las necesidades y prioridades como nuevo punto de partida para seguir avanzando, a sabiendas de la capacidad transformadora del plan dotando de un enfoque integral a la ciudad, entre otros aspectos para prevenir la vulnerabilidad debida a desigualdades económicas y situaciones de aislamiento social (detección e intervención ante el problema de la soledad no deseada).

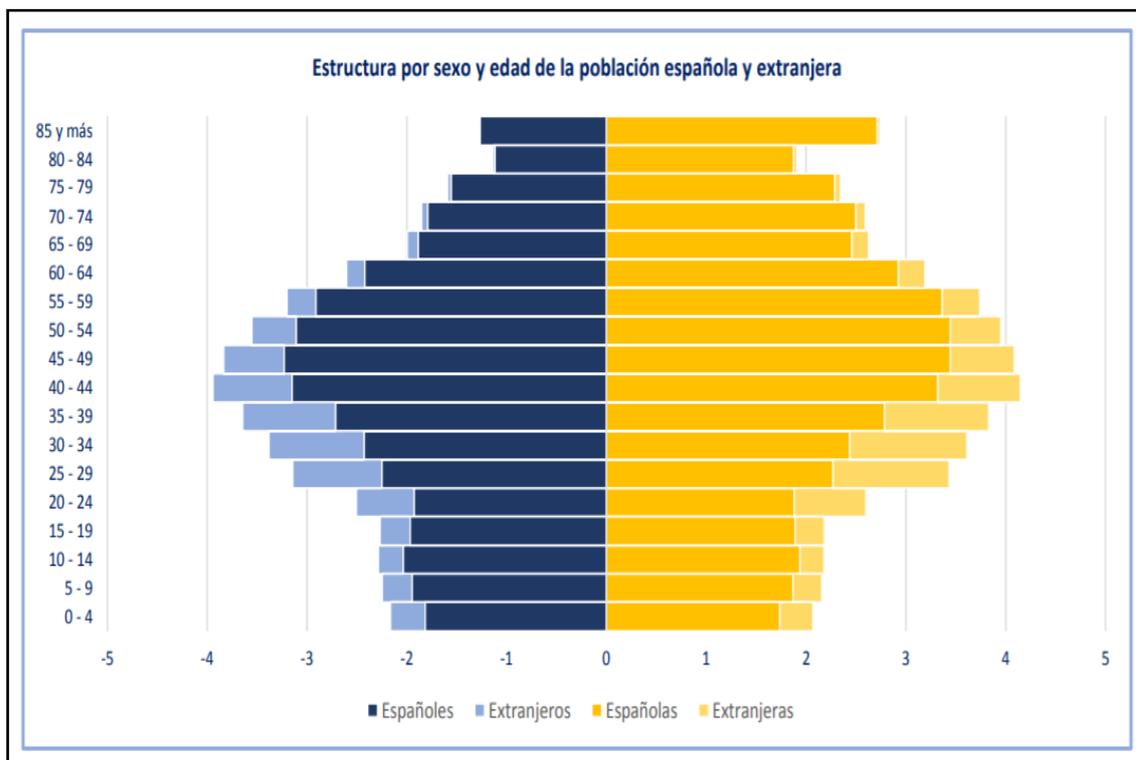
La comisión técnica extendida también señala las **líneas de futuro** que —a juicio de este órgano— deben orientar tanto este Plan como el conjunto de las políticas relacionadas con el envejecimiento.

Entre ellas, la soledad, tanto en relación con la **experiencia subjetiva** como a las **redes de apoyo** y el **entorno social**.

Perfil sociodemográfico de la ciudad

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 2050¹¹. En Madrid, la población total según el Padrón Municipal de Habitantes (PMH)¹², crece de manera paulatina y asciende a 3.334.730 personas, de las que **669.043 tienen 65 años o más (20,06%)**. Dentro de este segmento, las personas con 80 años y más representan el 35,2% (el

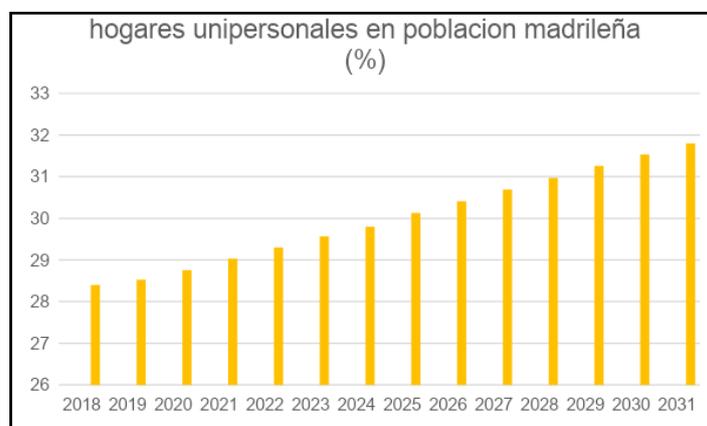
7,1% en relación al conjunto de la población madrileña) y son en su mayoría **mujeres**, también en la franja de edad próxima a la jubilación (55-64 años).



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

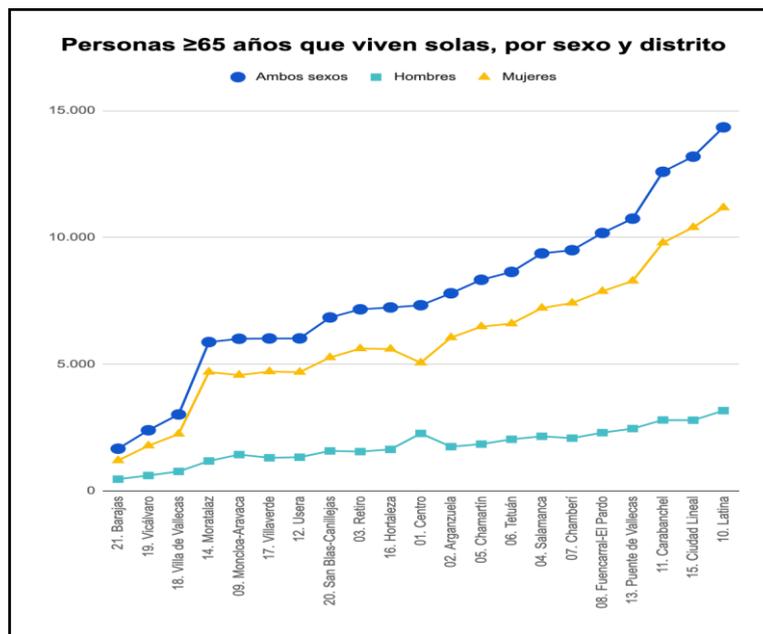
Hogares unipersonales

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



Que una persona viva sola no significa que esté o se sienta sola, pero no es menos cierto que implica un cambio en el estilo de vida que impacta en el tejido social y debe tenerse en cuenta. En la ciudad de Madrid **164.233 personas de 65 años o más viven solas**, un **24,5%**. Ese porcentaje sube al 32,6% en el caso de las personas de 80 años en adelante, en su mayoría mujeres (62.797 frente a 13.988 hombres). La gran mayoría 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.

El 41% de los hogares unipersonales de la ciudad corresponden a personas mayores de 65 años



La ciudad que viven las personas mayores

Este nuevo Plan de Acción parte de un diagnóstico amplio. Además de la ya mencionada evaluación del primer Plan, se han tenido en cuenta **diversos trabajos de investigación**:

- Encuesta a población mayor de 65 años sobre el impacto del coronavirus (2020).
- Estudio de salud de la ciudad de Madrid (2018).
- Índice de Envejecimiento Activo (2018).
- Estudios sectoriales sobre diferentes servicios.



- Entrevistas en profundidad a personas expertas, de gran valor para obtener una visión global (2020).

El análisis de toda esta información permite identificar los aspectos más relevantes que influyen en la calidad de vida de las personas mayores, sus necesidades y su percepción de la Madrid como un entorno amigable.

PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA VIDA DE LA CIUDAD, IMAGEN Y RECONOCIMIENTO SOCIAL

En los grupos focales se discutió de manera recurrente sobre el cambio de imagen social de la vejez. En todos ellos se repetía el mismo discurso: la necesidad de mostrar la **diversidad** y **heterogeneidad** de las personas mayores, eliminar el estigma de la dependencia y alejarse de comportamientos como la infantilización y el paternalismo

No menos importante es la valoración que las personas mayores perciben por parte de la sociedad y cómo ese reconocimiento de sus aportaciones se traduce en apoyo y en una mayor integración social. Los estudios incorporaron preguntas específicas sobre familias, vecinos/as y comerciantes, donde se observa que las personas mayores se sienten bien valoradas en su entorno familiar. Sin embargo, en el **vecindario** parece necesario seguir trabajando en la inclusión y reconocimiento comunitario. Los grupos focales corroboraron estos resultados, con alusiones al **mayor individualismo de la sociedad** que, sumado a otros factores (como la gentrificación, etc.) inciden negativamente en el tejido vecinal.

“Al final esa unión de vecindad que yo creo que antes sí existía, facilitaba en muchos casos un apoyo, cercanía, proximidad, y que con el paso de los años hemos perdido”. (Personas mayores)

Las familias son apoyo principal de las personas mayores	8,08
Los vecinos son un apoyo para las personas mayores	6,18
Los establecimientos son un apoyo para las personas mayores	6,51

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

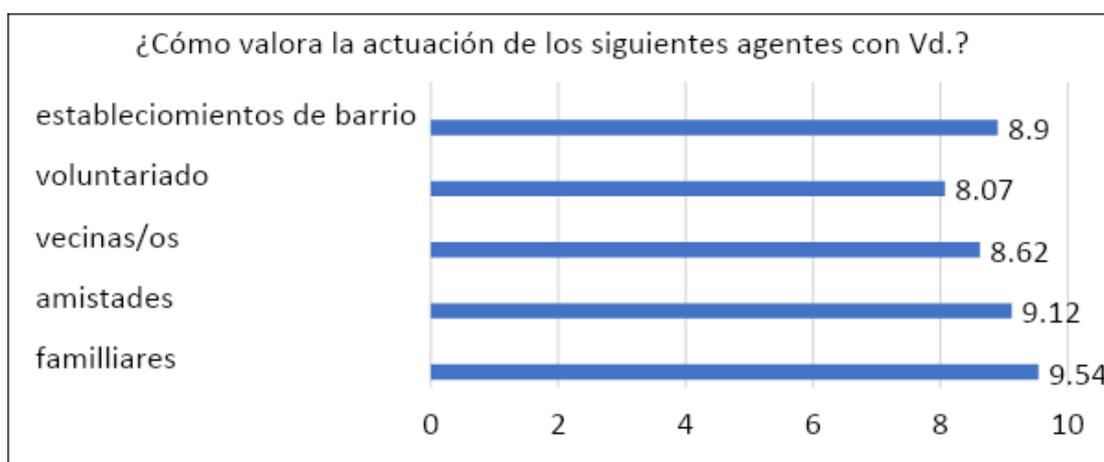
Como aspecto positivo, cabe destacar la valoración que perciben las personas mayores por parte de los establecimientos comerciales, lo que podría estar relacionado con el proyecto de **Establecimientos amigables**.

“Los comercios si son amigables es porque te preguntan qué tal estás, te dan conversación”. (Personas mayores)

“La relación de los comerciantes con los clientes de toda la vida es espectacular. Esa interrelación que se forja durante muchos años. La presencia de las personas mayores en este sector es básica”. (Profesionales comercio)

Merece la pena señalar que la **crisis de la COVID-19**, ha sido un revulsivo para el tejido y las redes vecinales. Los datos de la encuesta realizada en 2020 son reflejo de las múltiples iniciativas ciudadanas que han surgido para apoyar a las personas mayores en sus tareas cotidianas y ante situaciones de necesidad.

6



Encuesta a población mayor de 65 años sobre el impacto del coronavirus (2020)

Las personas mayores demandan oportunidades para socializar con personas de otras edades y culturas dentro de sus familias y comunidades. Propiciar entornos que permitan este tipo de convivencia favorece el **sentimiento de pertenencia a la comunidad local** de las personas y contribuye a la amigabilidad de una ciudad con la edad.

Los grupos focales pusieron de manifiesto la necesidad de **generar espacios compartidos con otras generaciones**. En algunos casos se consideraba la posibilidad de transformar los centros de personas mayores en centros inclusivos e intergeneracionales.

“Quiero suscribir que los CMM deberían dar una vuelta para hacer centros democráticos. Que se puedan conectar entre ellos y hacer actividades comunes, centros intergeneracionales...”. (Personas mayores)

Otra fórmula para lograr este objetivo es la habilitación de espacios donde se generen, de forma natural, **relaciones entre diversos grupos etarios**. En los grupos focales se habló de diversas opciones, como viviendas intergeneracionales, espacios compartidos/comunes en las viviendas y en el espacio público, etc.

“Empezamos a hablar con la gente mayor el tema de los pisos compartidos, no solo intergeneracionales, sino los pisos compartidos entre personas mayores”.

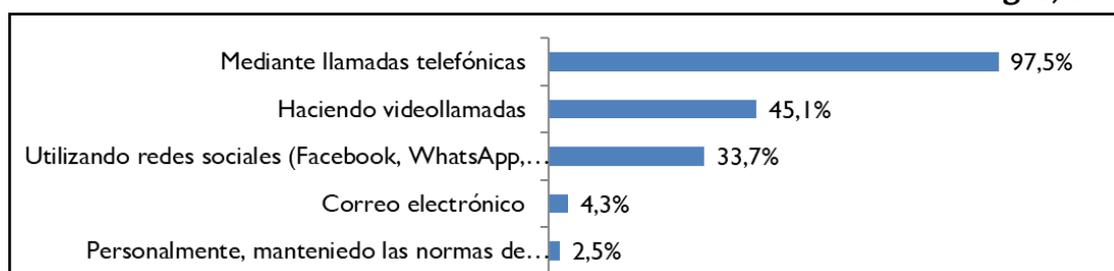
(Personas mayores)

“Espacios comunes en los edificios. Salas de estar, de TV... vincular los espacios a la intergeneracionalidad. Con guarderías, salones para ver el fútbol entre los vecinos...”.(Personas mayores)

“Si tú te puedes sentar en un banco yo lo veo como un punto de relación, donde puedes coincidir y entablar conversaciones con otras personas”. (Personas mayores)

Otro aspecto a tener en cuenta es la llamada **brecha digital** que es un problema que emerge reiteradamente en los estudios de percepción. En este aspecto merece la pena señalar lo ocurrido durante la pandemia, un momento en el que la tecnología ha sido un aliado de gran ayuda.

¿A través de qué métodos pudo mantener estas relaciones con sus familiares, amigos, etc.?



Encuesta a población mayor de 65 años sobre el impacto del coronavirus (2020)

VOLUNTARIADO

Los grupos focales destacaron que los Centros Municipales de Mayores son recursos en los que se puede fomentar la participación social a través del voluntariado.

Además de este tipo de voluntariado, los estudios de percepción también recogieron la opinión de las personas mayores sobre el trabajo de las organizaciones de voluntariado en la ciudad y la necesidad de **coordinación con los recursos del Ayuntamiento** para abordar diferentes necesidades.

“Yo estoy en una ONG que lleva alimentos a parroquias hace muchos años y el 100% de los voluntarios que nos ayudan a repartir alimentos son personas mayores, jubilados, que quieren tener una vida activa”. (Profesionales cultura)

El trabajo voluntario aparece como una oportunidad para canalizar el potencial de las personas recién jubiladas, un colectivo que demanda espacios de participación.



“Yo creo que hay pocos canales, tanto públicos como tercer sector, que hagan campañas específicas de “¿Te has jubilado? Aquí tienes tu oportunidad”. (Personas mayores)

LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA ATENCIÓN PERSONAL

Los **servicios sociales y de salud** son vitales para mantener la independencia de las personas mayores en el seno de su comunidad. Los distintos estudios señalan que la disponibilidad de cuidados, la buena calidad de los servicios y el hecho de que estos servicios sean personalizados y accesibles son factores determinantes.

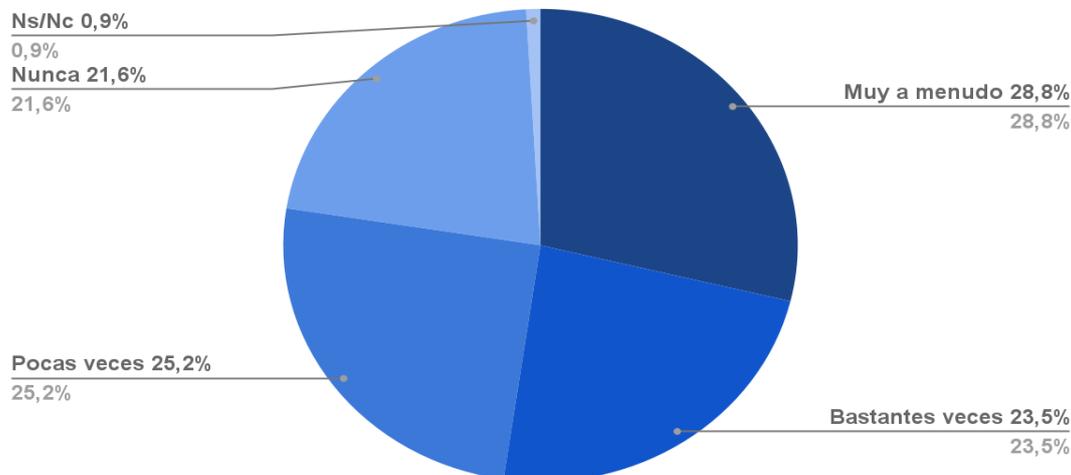
En los grupos focales uno de los temas más recurrentes fue la **soledad no deseada**, que se ve como un posible desencadenante de situaciones de **vulnerabilidad**. Se considera necesario abordar este y otros problemas, desarrollando estrategias de detección y seguimiento por parte de los servicios sociales, sanitarios y de la propia comunidad. También se recalcó la importancia del **voluntariado** en la creación de redes de apoyo emocional y, como consecuencia, en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

“Exigen otro tipo de relaciones, más de afecto, más allá de la persona de SAD que le va a hacer las tareas de la casa. La mayoría con las relaciones de tú a tú del voluntariado está muy a gusto”. (Personas mayores)

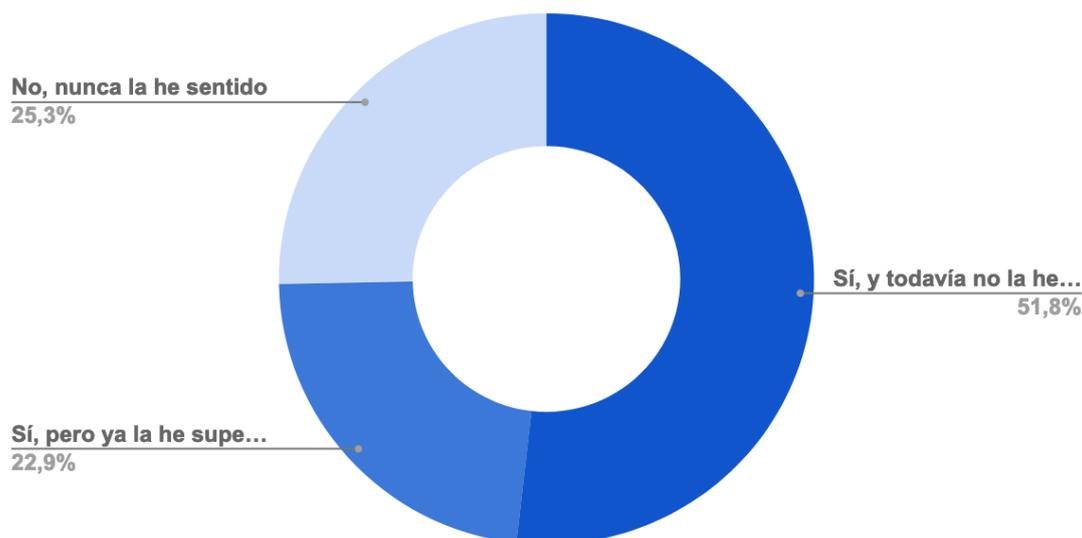
La realidad y las opiniones de las personas mayores y la personas cuidadoras tienen gran relevancia para planificar acciones que incidan en una mejora en la calidad de vida, tanto de quienes proporcionan como de quienes reciben los cuidados.

En este caso, las encuestas realizadas en el marco del **programa Cuidar a quienes cuidan** permiten conocer sus beneficios y, al mismo tiempo, explorar otras circunstancias que requieren un abordaje específico. Es el caso de la soledad.

¿Ha experimentado sentimientos de soledad durante su etapa como persona cuidadora?



Al dejar de ser persona cuidadora de su familiar, ¿experimentó sentimientos de intensa soledad?



Consulta a los/las participantes del Programa Cuidar a quienes cuidan (2019)

“En el centro me preguntaron que qué tal los amigos. Yo respondí que los amigos habían desaparecido. Mi marido tuvo una enfermedad muy larga y los amigos se cansan”. (Personas cuidadoras, 2019)

Como se ha mencionado previamente, la soledad es una preocupación que ha alcanzado gran protagonismo en la actualidad, con diversos estudios que analizan este fenómeno en diferentes sectores de población y proponen diversas estrategias para afrontarlo.

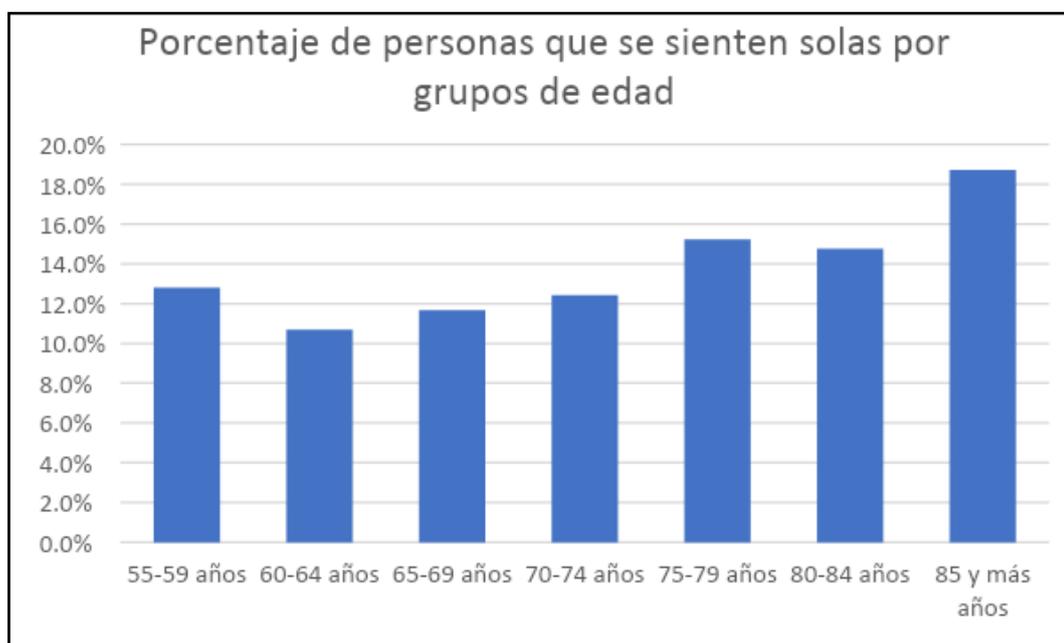
Según el **Estudio de salud de la ciudad de Madrid** elaborado por Madrid Salud en 2018, **una de cada 10** personas encuestadas se había sentido sola siempre, casi siempre y bastantes veces en el último año; este sentimiento se da más frecuente en las **mujeres** que en los hombres (12,5% frente a 7,6%), una proporción que se repite en el sector de población **mayor de 65 años** (11,52% frente a 6,2%).

Con alguna variación en los porcentajes, el **Índice de Envejecimiento Activo** corrobora que el sentimiento de soledad está más presente en las mujeres (16,2% frente a 9,5%), a pesar de que sus relaciones sociales son algo más frecuentes que las de los hombres.

% de población =>55 con contacto diario o frecuente con amigos/as, familias o colegas	Total	Hombres	Mujeres
	78,4	77,9	78,8

(n=3.011) Índice de Envejecimiento Activo de la ciudad de Madrid (2018)

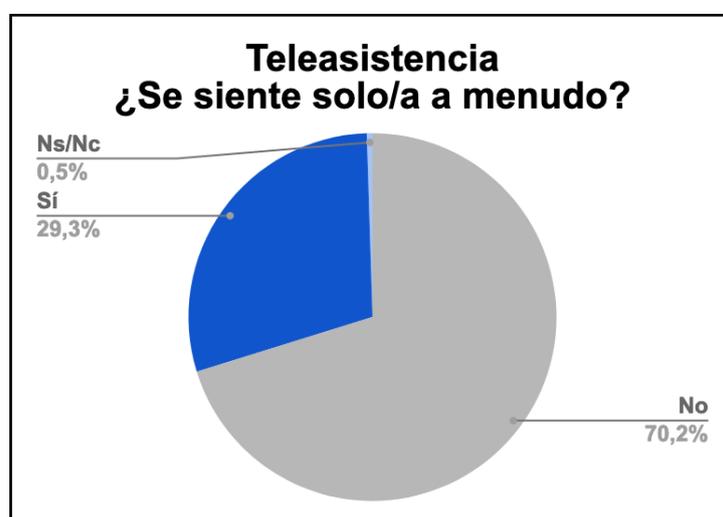
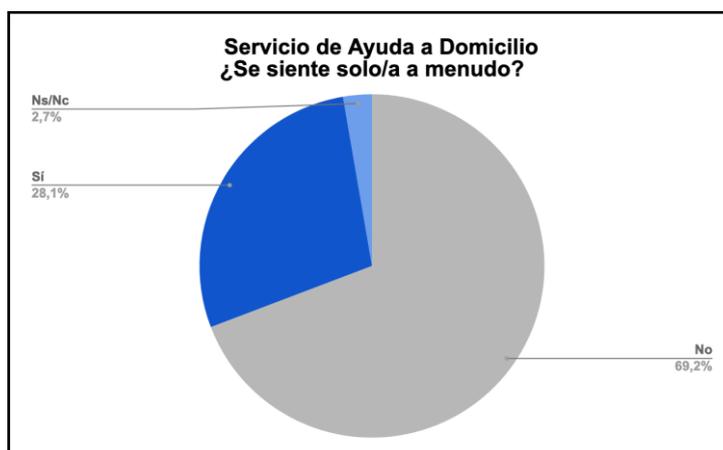
Es interesante destacar que, aunque de manera global el sentimiento de soledad se da más frecuentemente entre los jóvenes, las personas muy mayores sí parecen más vulnerables a los sentimientos de soledad.



(n=3.011) Índice de Envejecimiento Activo de la ciudad de Madrid (2018)

Por otra parte, según el **Estudio del impacto de la situación de confinamiento** en la población de la ciudad de Madrid tras la declaración del Estado de Alarma por la pandemia, las personas de **65 años y más acusaron algo más la soledad**: el 66,7% de las personas menores de 65 años no sintieron sentimientos de soledad nunca o casi nunca, frente al 64,7 de las mayores de 65 años.

La soledad está presente de manera evidente en las personas atendidas por los servicios sociales.



Encuesta a personas usuarias del SAD y TAD (2020)

Es oportuno reiterar la necesidad de **ofrecer información sobre los servicios municipales** que llegue a todas las personas, algo que también se puso de manifiesto en los grupos focales.

“Lo que me preocupa es cómo otras personas pueden llegar a este programa, y no solo eso, sino que hay una cantidad de personas mayores que están solas, en la más absoluta soledad, y no conocen bien todos los recursos que tiene el Ayto. y la comunidad de Madrid”. (Personas cuidadoras, 2019)

En relación con el objetivo de favorecer la **permanencia en el domicilio habitual**, los grupos focales señalan la necesidad de intervenir en las posibles situaciones de soledad no deseada en los hogares y ofrecer alternativas a las personas mayores. Intervenciones de índole tan diversa como las ayudas para la

mejora de las viviendas o el **acompañamiento** organizado en el ámbito comunitario, ya señaladas anteriormente, se consideran muy importantes, pero cabe destacar el papel fundamental de los servicios sociales municipales, como se desprende de las encuestas de valoración de los mismos.

¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?	(%)
Teleasistencia (2018)	81,1
Servicio de ayuda a domicilio (2019)	87,3
Comidas a domicilio (2017)	87,9
Lavandería (2017)	92,2

Encuestas de los diferentes servicios para personas mayores

MEDIDAS ESPECÍFICAS

Son muchas las contempladas en el plan que favorecen las relaciones sociales y luchan contra la soledad emocional, relacional 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 interesantes para el tema que nos ocupa, entre otros:

- 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 más participativo.



Pero es en el eje dos “**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 diversas acciones encaminadas a prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de este tipo, teniendo en cuenta factores tanto personales como sociales. En particular, se considera el mayor riesgo de exclusión que sufren las mujeres por el hecho de que en general, sus relaciones sociales han estado supeditadas a las de sus parejas; además, son más longevas pero viven esta etapa con peor salud y, también con carácter general, son más reacias que los hombres a establecerse en pareja tras enviudar.

A continuación, exponemos las acciones de este segundo eje que tienen que ver con la soledad no deseada:

ÁMBITO ESTRATÉGICO 2 PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL: UNA CIUDAD QUE RESPONDE A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN MAYOR.
ACCIÓN AE2.1. INTERVENCIONES PARA PALIAR LOS SENTIMIENTOS DE SOLEDAD NO DESEADA Y DIFICULTADES RELACIONALES DE LAS PERSONAS MAYORES <i>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</i>
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.1. Protocolización de la detección de soledad en los diferentes servicios para personas mayores (Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día, etc.). Protocolo común.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.2. Protocolización del abordaje de las dificultades de relación social y la soledad no deseada. Protocolos de abordaje específicos para cada uno de los servicios.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.3. Creación de un equipo de visitas domiciliarias para el abordaje individual de la soledad.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.4. Acompañamiento domiciliario con voluntarios.



<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.5. Realización de grupos de abordaje de la soledad.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.6. Actividades grupales complementarias en los servicios de atención domiciliaria.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.7. Llamadas a personas mayores de 75 años carentes de servicios (TAD, SAD, CD, etc.) que viven solas o acompañadas de otra persona en iguales condiciones para ofrecer teleasistencia y detectar necesidades no cubiertas.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.8. Potenciación de las relaciones vecinales: programa <i>Grandes vecinos</i>.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 1.9. Mapeo de recursos comunitarios que actúen como antenas para detectar situaciones de soledad.
<ul style="list-style-type: none">•  Actuación 1.10. Elaboración de un protocolo para la prevención de la soledad no deseada en coordinación con Madrid Salud. En coordinación con Madrid Salud (Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias)
<p> ACCIÓN AE2.2. MADRID TE ACOMPAÑA, UNA APP PARA AFRONTAR LA SOLEDAD NO DESEADA Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado En coordinación con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social)</p>
<ul style="list-style-type: none">•  Actuación 2.1. Puesta en marcha y mantenimiento de la app. En coordinación con la Oficina Digital (Alcaldía)
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 2.2. Campaña de difusión de la app.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 2.3. Sesiones formativas para dotar de habilidades tecnológicas a personas mayores para el manejo de la app.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 2.4. Puesta en contacto de personas mayores y voluntarias de Voluntarios por Madrid a través de la app.
<ul style="list-style-type: none">• Actuación 2.5. Acompañamiento a personas mayores que sufran soledad a paseos, gestiones administrativas, actividades de ocio y tiempo libre, paseo de mascotas, citas médicas y acompañamiento hospitalario.



ACCIÓN AE2.3. MADRID TE ESCUCHA: ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado

- **Actuación 3.1.** Escucha a personas mayores que sufren de soledad no deseada.

ACCIÓN AE2.4. CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA ASOCIADA AL CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES PARA INVOLUCRAR A LAS PERSONAS MAYORES EN LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES A LA SOLEDAD NO DESEADA

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores

- **Actuación 4.1.** Creación de la plataforma, definición de funciones, componentes y modo de funcionamiento.
- **Actuación 4.2.** Celebración de encuentros con agentes interesados/expertos en el tema de la soledad.
- **Actuación 4.3.** Generación de propuestas para mejorar la atención a las personas que sufren soledad.

ACCIÓN AE2.5. COLABORACIÓN EN EL PROYECTO ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD EN LA CIUDAD DE MADRID DIRIGIDO A LAS PERSONAS MAYORES

Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Emergencias y Protección Civil - SAMUR Protección Civil

- **Actuación 5.1.** Inclusión en el Procedimiento de asistencia sociosanitaria a mayores de SAMUR Protección Civil una escala de valoración de la soledad en personas mayores.

Toda la información contenida en este documento está extraída del “[Plan Madrid Amigable con las Personas Mayores 2021-2023](#)”.

[Más información](#) sobre soledad en personas mayores.